

Pla de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat



Institut Català
de la Salut



Gestió de
Serveis Sanitaris



Generalitat
de Catalunya



Índex

Pròleg

Introducció i justificació

Marc de referència

Antecedents

Objectius

Objectiu general

Objectius específics

Propòsit, missió, visió i valors

Procés d'elaboració del Pla

Fase I. Compromís de la gerència i direcció

Fase II. Establir la metodologia. Gener 2025

Fase III. Pla de comunicació. Gener 2025

Fase IV. Anàlisi inicial. Gener-Febrer 2025

Fase V. Diagnòstic de cada àmbit

Fase VI. Redacció del Pla d'RSC i Sostenibilitat

Política de Responsabilitat Social i Sostenibilitat

Grups d'interès

Model de relació amb els grups d'interès

Línies estratègiques i objectius

Línia 1. Gestió ètica i bon govern

Línia 2. Orientació a l'usuari

Línia 3. Orientació als professionals

Línia 4. Compromís amb el medi ambient

Línia 5. Relació amb els proveïdors

Línia 6. Relacions amb la comunitat

Estructura, desplegament i pla d'acció

Documentació relacionada

Bibliografia



Pròleg

Les institucions sanitàries de Lleida i l'Alt Pirineu i Aran compartim la responsabilitat i la voluntat de donar resposta als grans reptes socials, ambientals i de governança que afecten el sistema de salut i la societat en general. El Pla de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat que presentem és el fruit d'aquest compromís conjunt i del treball compartit entre els nostres equips.

Aquest Pla neix de la convicció que la **responsabilitat social i la sostenibilitat** han de ser pilars estratègics de la gestió sanitària. No es tracta només d'oferir una atenció de qualitat, sinó també d'actuar de manera ètica, transparent i respectuosa amb les persones i amb l'entorn. En un context marcat pels grans reptes globals, les institucions de salut hem d'assumir un paper actiu com a agents de transformació, contribuint al benestar de la comunitat i al desenvolupament sostenible del territori.

El document que teniu a les mans és més que un pla: és un full de ruta per avançar cap a un model sanitari arrelat al territori, compromès amb les persones, respectuós amb el medi ambient i alineat amb els valors globals del desenvolupament sostenible. Vol ser una eina per orientar la presa de decisions, impulsar iniciatives innovadores i promoure una cultura organitzacional basada en la inclusió, l'equitat i la corresponsabilitat.

Amb aquesta iniciativa fem un pas endavant en la construcció d'un futur més saludable i sostenible per a tothom, i convidem tots els professionals, institucions i agents socials del territori a sumar-s'hi. Des de la col·laboració i el compromís compartit podrem assolir els objectius que ens proposem.

Palmira Borràs Campabadal. Gerència Fundació Sant Hospital La Seu d'Urgell

Meritxell Feixas Betriu. Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat Alt Pirineu - Aran

Alfons Segarra Medrano. Gerència Insitut Català de la Salut – Gestió de Serveis Sanitaris

Pilar Vaqué Castilla. Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat Lleida



Introducció i justificació

La implementació d'un **Pla de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) i Sostenibilitat** a les institucions sanitàries constitueix una eina estratègica essencial per avançar cap a un model de gestió més just, inclusiu i responsable. Aquest Pla neix del compromís compartit de diverses institucions de la Regió Sanitària de Lleida i Alt Pirineu-Aran per integrar de manera transversal els principis del desenvolupament sostenible en l'activitat sanitària, tenint en compte els àmbits social, ambiental i de bon govern.

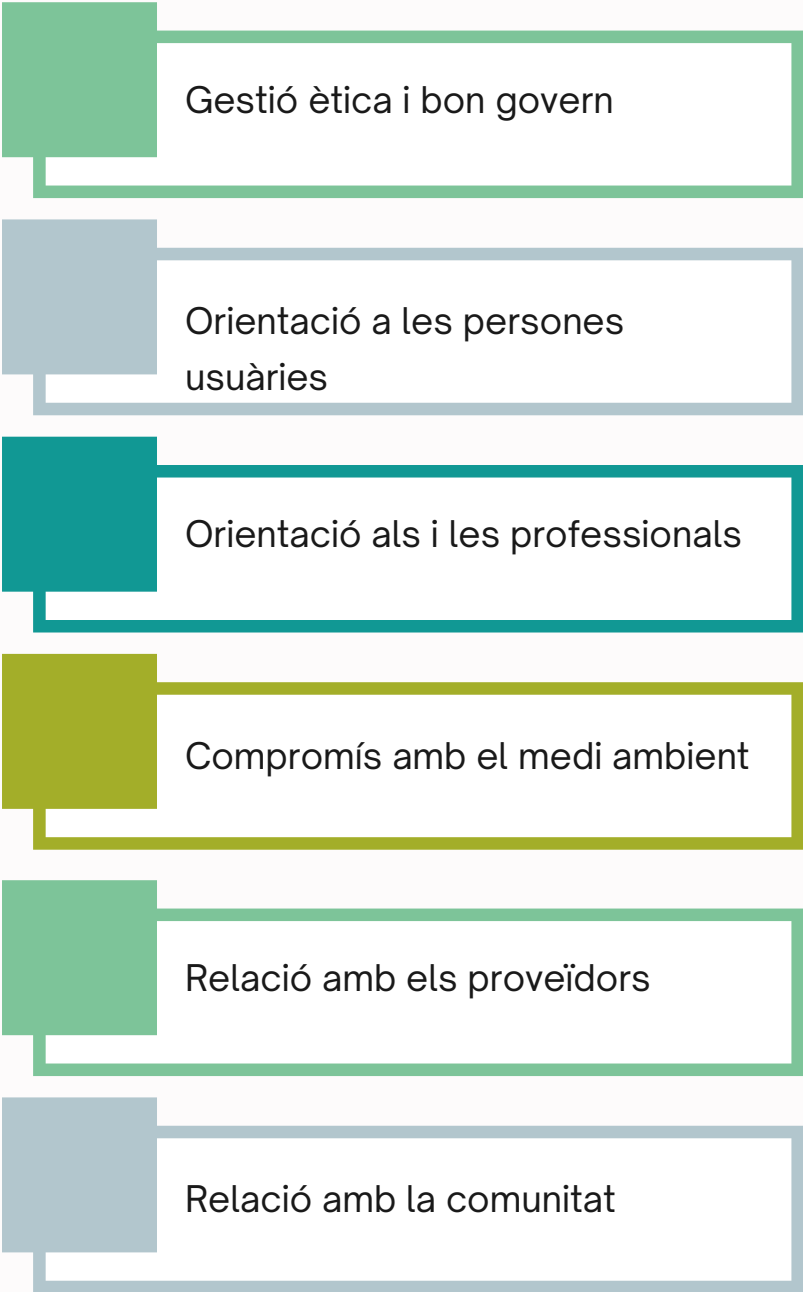
Aquest compromís respon a les expectatives creixents dels grups d'interès i a la necessitat d'alinejar les polítiques institucionals amb els valors que es defensen: la cura de les persones, la justícia social, la igualtat d'oportunitats i la sostenibilitat ambiental. Entenem la salut com un concepte ampli, influenciat per condicionants socials, econòmics i ecològics, i per això el Pla busca actuar sobre tots aquests factors per garantir una atenció sanitària de qualitat i amb impacte positiu sobre el territori i la comunitat.

El Pla planteja també un repte i una oportunitat: incorporar de forma efectiva l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) com a marc estratègic. Aquesta integració no només reforça la relació amb els grups d'interès i la reputació institucional, sinó que permet consolidar una cultura organitzativa basada en la responsabilitat, la transparència, el diàleg i la participació activa.



Imatge 1. Agenda 2030 i ODS

Amb aquest propòsit, el Pla s’ha desenvolupat mitjançant un procés col·lectiu i participatiu, que ha inclòs l’anàlisi dels ODS més rellevants, l’estudi de bones pràctiques i l’elaboració d’un diagnòstic compartit. Aquest Pla es desplega a través de **sis àmbits d’intervenció**:



Aquests àmbits s’alineen tant amb els Principis de l’Institut Catalpa de la Salut (ICS) com als principis del Pacte Mundial.

Cada àmbit inclou objectius i accions específiques alineades amb el Pla Estratègic de cada institució, el Pla de Salut de Catalunya 2021-2025 i els estàndards del Model d’Acreditació de Centres Sanitaris. A més, s’emmarca en els compromisos establerts pel Pla Nacional per a l’Agenda 2030 de la Generalitat de Catalunya i el Pla d’Acció del Govern espanyol.



L’RSC esdevé així un element clau per transformar el model sanitari, millorant la qualitat assistencial, fomentant entorns laborals inclusius i sostenibles, minimitzant la petjada ecològica i promovent aliances sòlides per assolir objectius comuns. En definitiva, aquest Pla representa una aposta decidida per una gestió basada en valors, orientada al benestar de les persones i al respecte pel nostre entorn, contribuint activament a un futur més saludable i sostenible per a tothom.

Marc de referència

Aquest Pla de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat s'adreça a les **Regions Sanitàries de Lleida i de l'Alt Pirineu i Aran**, amb una població total de referència de prop de 475.000 persones i una elevada dispersió territorial, demogràfica i d'accessibilitat als serveis. En aquest context, l'RSC esdevé una eina clau per garantir l'equitat territorial, afavorir la cohesió social i adaptar els serveis a les necessitats específiques del territori.

La iniciativa compta amb la implicació de les principals institucions sanitàries públiques de la regió: **la gerència de l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova i Gestió de Serveis Sanitaris, les gerències d'Atenció Primària de Lleida i de l'Alt Pirineu, i la gerència de la Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell**. Aquestes entitats comparteixen l'objectiu de promoure un model de gestió alineat amb els valors de la responsabilitat, la sostenibilitat i la justícia social.

En el marc internacional i normatiu, la responsabilitat social ha evolucionat des d'una acció voluntària cap a un compromís normatiu i estratègic. A escala europea, la Comissió Europea ha redefinit l'RSC com la responsabilitat de les organitzacions pel seu impacte en la societat, impulsant una gestió transparent i compromesa amb els drets humans, el medi ambient i l'ètica empresarial. En aquest sentit, la Directiva de 2022 sobre Informes de Sostenibilitat Corporativa (CSRD) estableix criteris comuns i obligacions per a les organitzacions que han de rendir comptes del seu impacte social, ambiental i de governança.

A Catalunya, el Govern ha desplegat diferents iniciatives per impulsar l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), com el Pla Nacional dels ODS o la creació de l'Aliança Catalunya 2030. L'àmbit sanitari també ha assumit aquest compromís, com es reflecteix al Pla de Salut de Catalunya 2021-2025 i al Model d'Accreditació Hospitalària, que inclou la sostenibilitat com a criteri essencial de qualitat assistencial.

Aquest marc de referència reforça la necessitat que les institucions sanitàries adoptin un **paper actiu en la construcció d'una societat més equitativa i sostenible**, ampliant la seva acció més enllà de l'atenció clínica i integrant l'RSC com a eix transversal de la seva estratègia.

Antecedents

L'Institut Català de la Salut (ICS) a l'any 2017 va elaborar el seu primer Pla de Responsabilitat Social Corporativa, amb l'objectiu de treballar un model de gestió per integrar les expectatives dels seus grups d'interès i de la societat en les seves actuacions (Pla de Responsabilitat Social Corporativa 2017-2020).

L'Hospital Universitari Arnau de Vilanova, l'Hospital Universitari de Santa Maria i l'Hospital Comarcal del Pallars al 2023 van elaborar un Programa Territorial de Sostenibilitat i Responsabilitat Social.

L'ICS al 2024 va publicar el segon Pla de Responsabilitat social corporativa 2024-2025.

L'any 2024 totes les gerències que participen d'aquest document incorporen una línia estratègica basada en la RSC al Pla estratègic, amb l'objectiu de treballar un Pla d'RSC i Sostenibilitat.

L'elaboració del Pla d'RSC i Sostenibilitat ha requerit d'un procés de reflexió estratègic i parteix d'un marc legal existent en el moment que es treballa, la identificació dels grups d'interès, les polítiques sanitàries dutes a terme pels diferents nivells de l'Administració, i dels antecedents existents dins de les institucions en matèria d'RSC i d'altres pràctiques existents en el sector.

L'elaboració d'aquests Pla d'RSC i Sostenibilitat pretén ser el full de ruta per dotar de coherència les actuacions en aquest àmbit i propiciar un conjunt d'actuacions de comunicació orientades a transmetre aquestes iniciatives als grups d'interès.

Objectius



Objectiu general

Integrar la Responsabilitat Social, la Sostenibilitat i el reptes dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030 en l'estratègia de la institució sanitària a través del Pla d'RSC i Sostenibilitat.



Objectius específics

- Desenvolupar una estructura organitzativa per promoure l'RSC i la Sostenibilitat.
- Promoure accions específiques relacionades amb els diferents àmbits de l'RSC (social, ambiental i de governança).
- Establir eines per a l'anàlisi i el monitoratge del desplegament de l'RSC i la Sostenibilitat.
- Fomentar la sostenibilitat ambiental, adoptant pràctiques ecològiques en les intervencions diàries, incloent-hi la gestió de residus, reducció d'emissions i ús eficient de recursos energètics i hídrics.
- Promoure el desenvolupament professional i el benestar del personal: creant un entorn de treball segur, inclusiu i motivador, oferint programes de capacitatció contínua, benestar laboral i oportunitats de creixement professional per a tot el personal.
- Implementar programes i campanyes de salut preventiva, educació i benestar per a la comunitat local, fomentant hàbits saludables i accés a la informació sanitària.
- Realitzar accions d'informació i formació en matèria d'RSC, Sostenibilitat i Agenda 2030.
- Establir aliances i reconeixements per impulsar l'RSC i la Sostenibilitat.
- Impulsar la innovació i la recerca, donant suport i fomentant projectes de recerca i innovació en el camp de l'RSC i la Sostenibilitat.

Propòsit, missió, visió i valors

Propòsit

Impulsar canvis sostenibles en l'àmbit sanitari a través de la innovació i el respecte pel medi ambient, millorant serveis i processos per generar un impacte positiu i transformador en la societat i en el planeta.

Missió



Integrar els principis ètics i de sostenibilitat en totes les accions de l'organització, generant valor afegit i contribuint de manera activa a la millora social, econòmica i ambiental del nostre entorn.

Visió



Esdevenir referents en sostenibilitat i responsabilitat social, generant un impacte positiu tangible en les persones, el territori i el planeta.

Valors

Els valors són els principis que guien totes les decisions i accions de l'organització. Són la base del nostre compromís amb una gestió ètica, responsable i sostenible:



- **Ètica.** Compromís amb pràctiques justes, equitatives i transparents, fonamentades en el respecte a les persones i als drets humans.
- **Responsabilitat.** Assumim les conseqüències socials, ambientals i econòmiques de la nostra activitat, amb voluntat de millora contínua i rendició de comptes.
- **Sostenibilitat.** Promovem el desenvolupament sostenible, integrant la protecció del medi ambient i el benestar social com a eixos de la nostra actuació.
- **Col·laboració.** Treballem conjuntament amb tots els grups d'interès (pacients, professionals, proveïdors i comunitat) per construir solucions compartides.
- **Innovació.** Impulsem solucions creatives i transformadores per millorar la qualitat, l'eficiència i la sostenibilitat dels serveis.
- **Compromís comunitari.** Contribuïm activament al progrés i benestar de les comunitats on operem, promovent la cohesió social i la inclusió.
- **Transparència.** Garantim una comunicació oberta i clara sobre les nostres polítiques, pràctiques i resultats en matèria de responsabilitat social i sostenibilitat.
- **Millora contínua.** Mantenir un enfocament en la millora contínua de la qualitat i la seguretat en l'atenció de les persones.

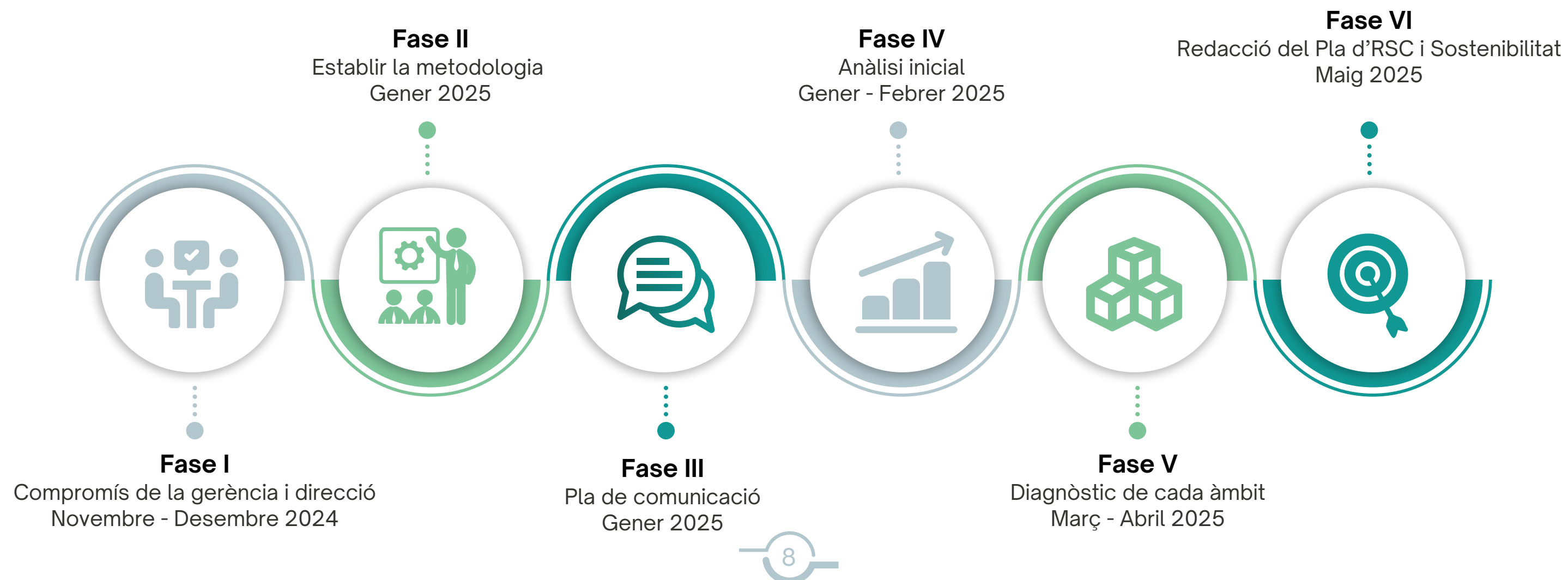
Procés d'elaboració del pla

El procés d'elaboració d'aquest **Pla de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat** ha estat participatiu i s'ha basat en l'anàlisi de diversos estàndards de referència en matèria de sostenibilitat, tant a nivell general com específic del sector salut.

El pla segueix el model de la norma SGE 21:2017, les directrius del Pla d'RSC de l'ICS, la Guia de sostenibilitat per al sector de salut i social del Consorci de Salut i Social de Catalunya, i el Manual de Responsabilitat Social Corporativa de La Unió Catalana d'Hospitals. També s'han tingut en compte les recomanacions del marc de referència de la Responsabilitat Social a Catalunya, elaborat pel Consell de Relacions Laborals, i s'han integrat els estàndards relacionats amb l'ètica institucional i la responsabilitat social inclosos en el model d'Accreditació de Centres Sanitaris del Departament de Salut.

El procés d'elaboració ha permès identificar els objectius i accions a desenvolupar en els pròxims anys, tenint com a referència el propòsit, la missió, la visió i els valors relacionats amb l'RSC i sostenibilitat de les organitzacions. El resultat és un marc general d'actuació que dona coherència al conjunt de compromisos que es desplegaran en cadascun dels àmbits.

A continuació es descriuen les **fases de l'elaboració del Pla d'RSC i Sostenibilitat**:



Procés d'elaboració del Pla



Fase I

Compromís de la gerència i direcció

.....●
Novembre - Desembre 2024

En el mes d'abril de l'any 2024 es va proposar en el sí del Comitè de Direcció Territorial de la Gerència Territorial de l'ICS a Lleida i Pirineu i Gestió de Serveis Sanitaris, la voluntat d'incorporar una línia estratègica relacionada amb Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat.

Més endavant, en el mateix any 2024, davant el nou model organitzatiu marcat per l'Institut Català de la Salut i la creació de les Gerències d'Atenció Primària i a la Comunitat de la Regió Sanitària de Lleida i de l'Alt Pirineu Aran, es va acordar mantenir aquesta línia com a estratègica en els plans estratègics corresponents a cada gerència i vehicular la implementació del projecte a través de la Direcció de Qualitat. Així mateix, la gerència de la Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell, en el model d'actuació de xarxa territorial, va decidir també adherir-se a aquesta iniciativa.

Durant els mesos de novembre i desembre de l'any 2024 es va presentar i aprovar, en els comitès de direcció de cada àmbit, la voluntat de desplegar un Pla de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat en xarxa. Concretament, es va validar el 12 de novembre al Comitè de Direcció de l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova; el 18 de novembre al Comitè Operatiu de Gestió de Serveis Sanitaris (pels dispositius: Hospital Universitari Santa Maria de Lleida i Àrea social); el 29 de novembre al Comitè de Direcció d'Atenció Primària Pirineu; el 5 de desembre al Comitè de Direcció d'Atenció Primària Lleida; l'11 de desembre al Comitè de Direcció de la Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell; i el 17 de desembre al Comitè de Direcció de l'Hospital Comarcal del Pallars.



Fase II

Establir la metodologia

.....●
Gener 2025

Les Unitats de Qualitat van consensuar una metodologia d'implantació i seguiment del Pla, amb l'objectiu de definir unes línies estratègiques i uns objectius comuns, però preservant la singularitat de cada àmbit, mitjançant la possibilitat d'establir accions adaptades a les seves particularitats.

Aquesta metodologia, que es detalla a continuació, es va concebre per ser homogènia en tots els àmbits, **garantir la coherència global del projecte i assegurar la seva sostenibilitat** a curt, mitjà i llarg termini.

Procés d'elaboració del Pla



Fase III Pla de comunicació Gener 2025

El desplegament de l'**RSC** requereix d'un grau de compromís per part de l'equip directiu i dels professionals i es tradueix en nous sistemes de treball i procediments. És per això que el procés d'implantació de l'RSC ha d'incloure el desplegament d'un pla de comunicació que mostri la transparència i el rigor amb què es treballa, i difondre com les organitzacions contribueixen al desenvolupament sostenible.

El **Gabinet de Comunicació** va elaborar el **Pla de comunicació** del projecte, amb una estratègia de difusió interna (a través de notes informatives, comunicacions a través de la intranet, etc) i difusió externa, creant un apartat a la pàgina web de les institucions relacionat amb la Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat.

Durant el primer trimestre de l'any 2025 es van realitzar reunions de difusió del projecte amb la part social implicada de cada un dels àmbits.



Fase IV Anàlisi inicial Gener - Febrer 2025

Per tal de fonamentar el Pla d'RSC i sostenibilitat en criteris estratègics, es va dur a terme dues accions inicials:

- **Anàlisi dels Objectius de Desenvolupament Sostenible més rellevants** i amb més impacte per a cada institució. D'aquesta anàlisi van sortir com ODS prioritaris: Aquests són els que van sortir prioritzats: ODS 3 Salut i Benestar, ODS 4 Educació de Qualitat, ODS 5 Igualtat de gènere, ODS 7 Energia assequible i no contaminant, ODS 8 Treball decent i creixement econòmic, ODS 9 Indústria innovació i infraestructura, ODS 10 Reducció de les desigualtats, ODS 12 Producció i consums responsables, ODS 13 Acció pel clima, ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides i ODS 17 Aliances per aconseguir els objectius.



- **Realització d'un exercici de benchmarking** amb altres institucions del sector, per identificar bones pràctiques i referents útils que puguin inspirar les pròpies actuacions.

Procés d'elaboració del Pla



Fase V Diagnòstic de cada àmbit Març - Abril 2025

Aquesta fase té va tenir l'objectiu d'obtenir una visió clara i compartida del punt de partida de cada institució pel que fa a la Responsabilitat Social i la Sostenibilitat. Les accions principals que s'hi van desenvolupar són les següents:

- **Gener 2025.** Disseny i aplicació d'un qüestionari en línia d'RSC, vinculat als ODS, per analitzar la governança de cada institució, que conté 50 criteris distribuïts en sis àmbits:

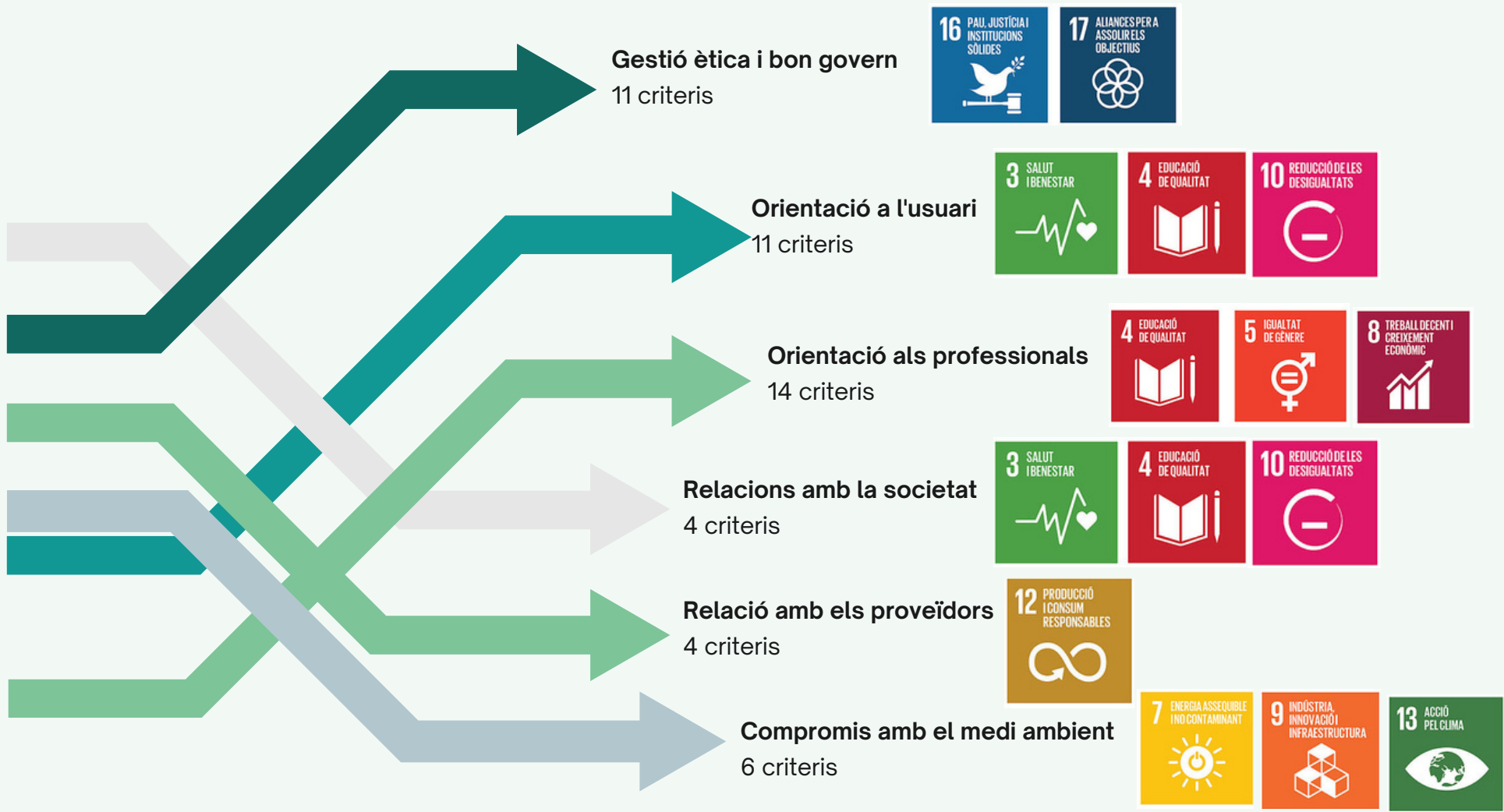
Àmbits	Criteris	Vinculació amb els ODS
Gestió ètica i bon govern	11 criteris	ODS 16 i ODS 17
Orientació a l'usuari	11 criteris	ODS 3, ODS 4 i ODS 10
Orientació als professionals	14 criteris	ODS 4, ODS 5, ODS 8
Compromís amb el medi ambient	6 criteris	ODS 7, ODS 9, ODS 13
Relació amb proveïdors	4 criteris	ODS 12
Relacions amb la Societat	4 criteris	ODS 3, ODS 4, ODS 10

Taula 1: àmbits, criteris i vinculació amb els ODS

• Febrer - Març 2025. Sessions de treball per àmbit / centre

Amb l'objectiu d'identificar els punts forts i les àrees de millora en matèria de responsabilitat social i sostenibilitat, es van realitzar reunions a cada centre o àmbit implicat. Les sessions es van estructurar segons els sis eixos clau del diagnòstic: gestió ètica i bon govern, orientació a l'usuari, orientació als professionals, compromís amb el medi ambient, relació amb proveïdors i amb la societat. Per garantir una anàlisi representativa, van participar persones referents de cada àmbit, amb l'objectiu de compartir experiències, detectar bones pràctiques i identificar millores alineades amb els valors i compromisos del model de responsabilitat social.

Les dates de les reunions van ser: 28 de febrer Hospital Comarcal del Pallars i Atenció Primària Pirineu; 7 de març Hospital Universitari Arnau de Vilanova i Hospital Universitari Santa Maria de Lleida; 13 de març, Residències Lleida Balàfia I i II; 28 de març Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell i 25 d'octubre de 2024 amb Atenció Primària Lleida.



Imatge 3: àmbits d'actuació, criteris i vinculació

Procés d'elaboració del Pla



....●

Fase VI

Redacció del Pla d'RSC i Sostenibilitat

Maig 2025

Finalment amb la informació recollida i els professionals referents de cada àmbit, es va elaborar el **Pla d'acció** corresponent, que es va aprovar durant el primer semestre del 2025.

Durant les diferents fases del procés es van desenvolupar elements fonamentals com la política d'RSC, la identificació dels grups d'interès, així com les línies estratègiques i objectius comuns del Pla, els quals es desenvolupen en apartats posteriors d'aquest document.



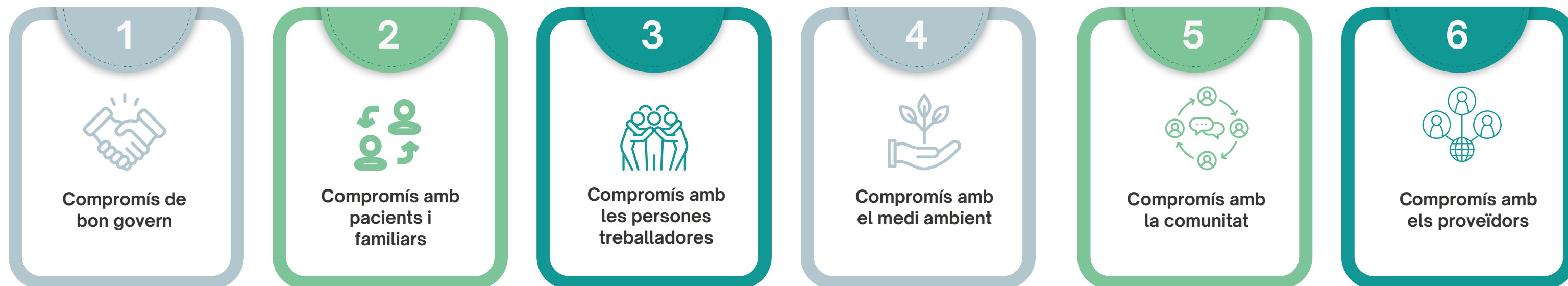
Política de responsabilitat social i sostenibilitat

La Política d'RSC estableix un marc de referència per promoure un comportament ètic, responsable i sostenible a totes les institucions implicades, amb l'objectiu de generar valor i respondre a les expectatives dels seus grups d'interès: pacients, professionals, proveïdors, comunitats i administració.

En els **principis d'ètica, sostenibilitat i transparència**, orientat a garantir la sostenibilitat econòmica, social i ambiental.

El **principis rectors** d'aquesta política son: integritat, gestió de riscos, transparència i compromís amb la legalitat i els estàndards internacionals (ODS i Pacte Mundial de Nacions Unides).

Els **compromisos** que hem d'adquirir son:



L'**objectiu** d'aquesta política d'RSC i Sostenibilitat es posar al pacient en el centre de l'activitat, crear valor sostenible per a tots els grups d'interès, prevenir i minimitzar l'impacte ambiental i fomentar una cultura ètica.



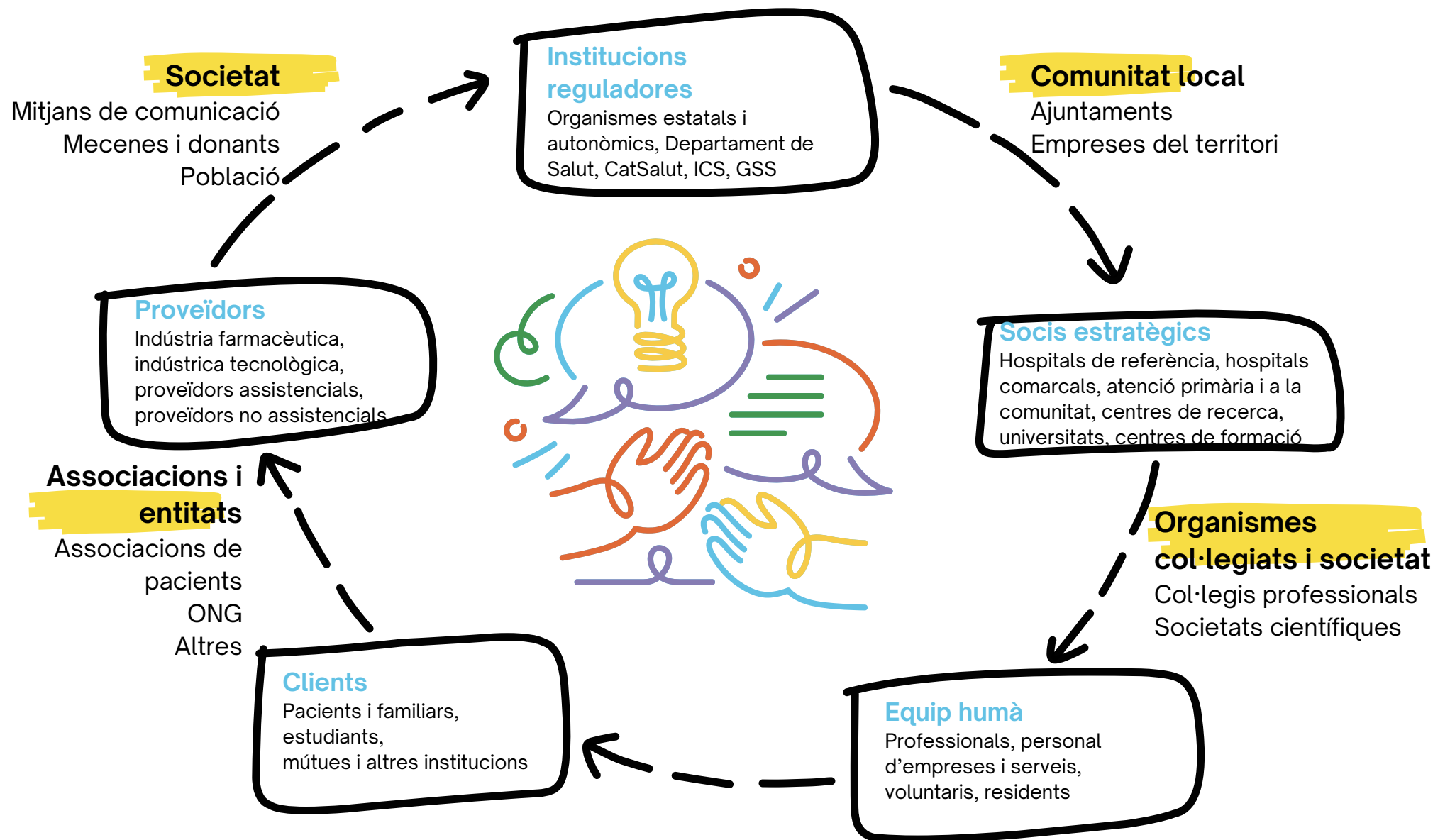
[Podeu llegir aquí la Política de responsabilitat social corporativa i sostenibilitat](#)

Grups d'interès

Per a l'elaboració del **mapa de grups d'interès** s'ha seguit un procés d'anàlisi que parteix del posicionament previ de cada institució en matèria de responsabilitat social corporativa, tenint en compte tant les expectatives dels grups d'interès i generadors d'opinió, com les expectatives internes de l'organització en relació amb aquests àmbits.

Les institucions es comprometen a promoure la participació activa i la sensibilització dels seus grups d'interès, així com a aplicar una política de transparència que permeti informar de manera clara sobre els impactes econòmics, socials i ambientals derivats de la seva activitat, així com sobre les accions de millora implementades.

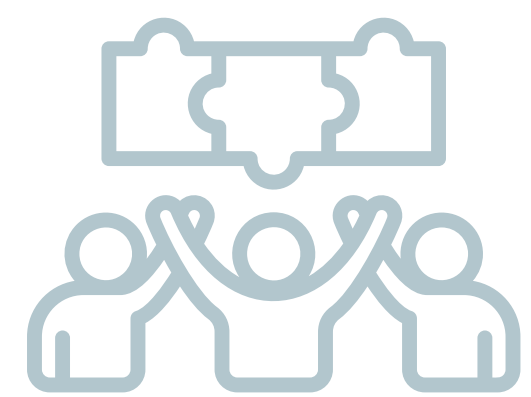
S'entenen per grups d'interès (o stakeholders) aquells individus o col·lectius amb un **interès legítim** i que poden veure's afectats per les decisions, activitats o resultats presents o futurs de l'organització. S'han identificat dos nivells principals: grups d'interès interns i externs. Entre els interns es consideren les institucions reguladores, socis estratègics, proveïdors, l'equip humà i les persones usuàries. Entre els externs, s'inclouen la societat en general, la comunitat local, les associacions i entitats del territori, els organismes col·legiats i l'opinió pública.



Grups d'interès

Model de relació amb els grups d'interès

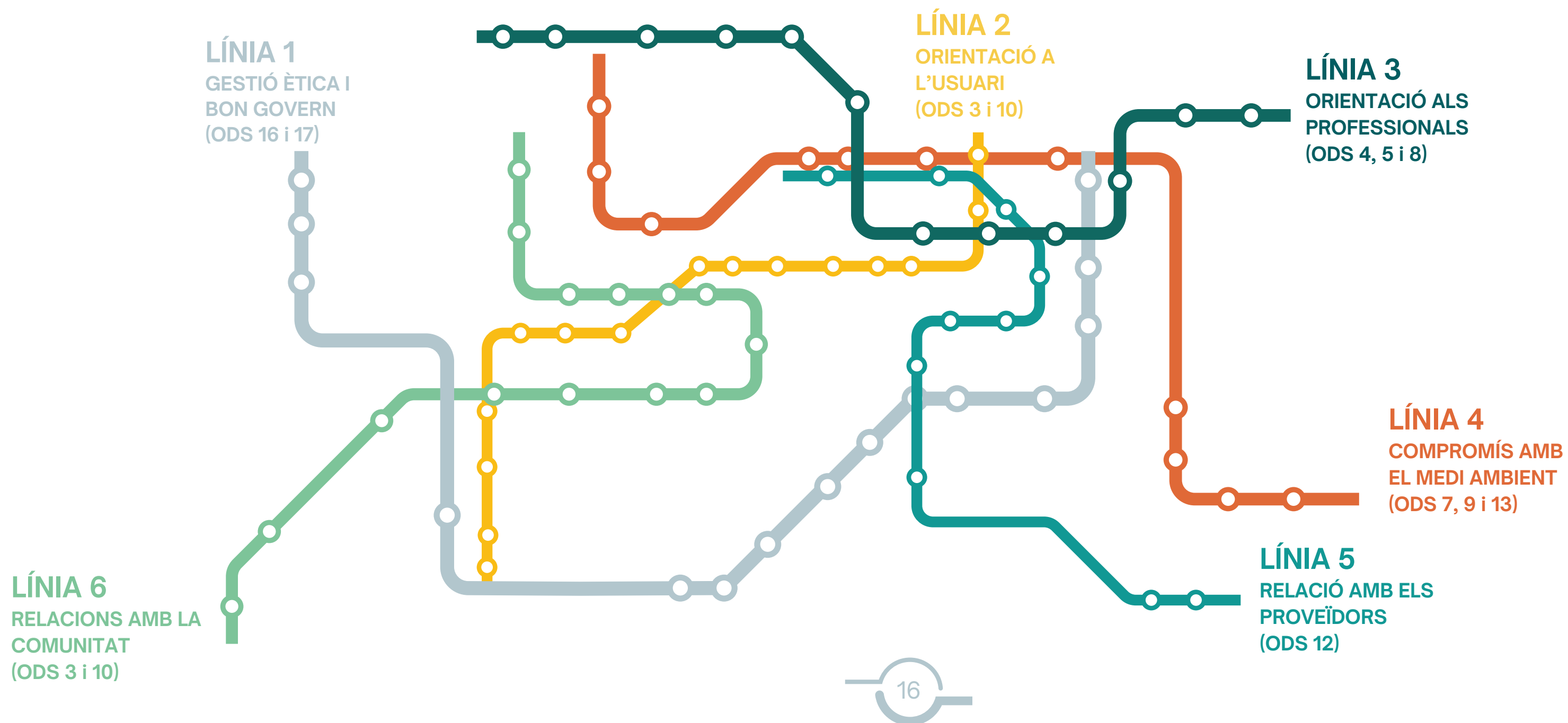
Les relacions entre persones són un element clau per al **bon funcionament i el desenvolupament** de les organitzacions sanitàries. Valors com el respecte, la dignitat, la confiança, la integritat, l'autonomia i la no discriminació han de guiar totes les actuacions i interaccions amb els diferents grups d'interès. A continuació es descriuen els canals de comunicació i els mecanismes de relació establerts amb cada un dels grups identificats, amb l'objectiu de garantir un diàleg obert, transparent i bidireccional.



Grups d'interès	Canals de comunicació
Departament de Salut Cat Salut	Legislació; Contracte programa; Nous programes; Reunions; Plans estratègics; Control de gestió; Memòria; Correu electrònic
Professionals	Relacions laborals; Enquesta de clima laboral; Comissions/grups de treball; Pla d'Acollida professionals nova incorporació; Carrera professional; DPOs; Pla de Formació; Acords de Gestió (amb caps de servei i directors clínics); Intranet; Correu electrònic
Agents socials	Mesa sectorial; Junta de personal; Normativa de formació; Comitè de salut laboral i seguretat
Pacients/familiars	Professionals; Enquestes; Call Centers; Mediació intercultural; Memòria; Gestió de reclamacions; Bústia d'atenció a la ciutadania; Web; Xarxes socials; Jornades de portes obertes; Participació en esdeveniments comunitari
Organitzacions d'usuaris	Diàleg, Comunicació; Jornades de portes obertes; Associacions
Comunitat	Consell de participació, Jornades de portes obertes, Participació i esdeveniments comunitaris
Administració local	Reunions direcció; Comissions de treball; Relació continuada entre serveisQueixes i reclamacions, Convenis i acords de col·laboració
Universitats, centres de formació professionals i fundacions de recerca	Comissions formació i de recerca; Convenis pregrau i postgrau; Conveni amb ensenyament; Societats científiques
Altres proveïdors assistencials i no assistencial	Aliances/convenis, Concursos; Contractes; Comissions i equips de treball; Enquestes a proveïdors; Memòria anual
Col·legis professionals	Aliances estratègiques; Convenis; Formació
Mitjans de comunicació	Jornades i presentacions; Notes de premsa; Rodes de premsa; publicacions; Xarxes socials
Tercer sector	Aliances estratègiques; Convenis; Formació

Línies estratègiques i objectius

El desplegament del **Pla de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat** s'articula a través de sis àmbits d'actuació estratègics, inspirats en el sistema de gestió ètica i socialment responsable de **Forética** —organització de referència en sostenibilitat i responsabilitat social empresarial a l'Estat espanyol, que promou la integració dels aspectes socials, ambientals i de bon govern en l'estratègia i la gestió de les organitzacions. Els objectius de cada àmbit s'han definit a partir de l'anàlisi de la materialitat i dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) considerats prioritaris per a les institucions participants.



Línies estratègiques i objectius

LÍNIA 1

GESTIÓ ÈTICA I BON GOVERN (ODS 16 i 17)

- Objectiu 1.1. Promoure l'RSC, la sostenibilitat i la transparència
- Objectiu 1.2. Identificar dels grups d'interès i afavorir el diàleg i la comunicació
- Objectiu 1.3. Fomentar la gestió ètica i la responsabilitat social
- Objectiu 1.4. Potenciar la marca "RESO" com a model de responsabilitat social i sostenibilitat

LÍNIA 2

ORIENTACIÓ A L'USUARI (ODS 3 i 10)

- Objectiu 2.1. Promoure l'accessibilitat a la informació de la cartera de servei
- Objectiu 2.2. Treballar per incrementar els estàndards de qualitat i seguretat
- Objectiu 2.3. Garantir els drets i deures dels usuaris
- Objectiu 2.4. Promoure la innovació responsable
- Objectiu 2.5. Posar en marxa iniciatives d'humanització de l'atenció sanitària
- Objectiu 2.6. Reconèixer la diversitat de pacients per adaptar l'atenció assistencial

LÍNIA 3

ORIENTACIÓ ALS PROFESSIONALS (ODS 4, 5 i 8)

- Objectiu 3.1. Fomentar el desenvolupament professional
- Objectiu 3.2. Promoure la salut i la seguretat en el treball
- Objectiu 3.3. Assegurar la igualtat d'oportunitats i la no discriminació a l'àmbit laboral
- Objectiu 3.4. Garantir un entorn de treball segur i saludable
- Objectiu 3.5. Millorar la implicació i motivació dels professionals
- Objectiu 3.6. Afavorir la comunicació

LÍNIA 4

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT (ODS 7, 9 i 13)

- Objectiu 4.1. Promoure una atenció sanitària amb zero emissions
- Objectiu 4.2. Potenciar la difusió i sensibilització mediambiental entre els professionals i la comunitat
- Objectiu 4.3. Mantenir espais verds per vetllar per la salut i la biodiversitat

LÍNIA 5

RELACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS (ODS 12)

- Objectiu 5.1. Promoure pràctiques de compra i contractació pública sostenible
- Objectiu 5.2. Potenciar les bones pràctiques per minimitzar riscos socials i mediambientals de la cadena de subministrament
- Objectiu 5.3. Prioritzar la compra de productes locals per reduir la petjada de carboni relacionada amb el transport

LÍNIA 6

RELACIONS AMB LA COMUNITAT (ODS 3 i 10)

- Objectiu 6.1 Potenciar la col·laboració amb entitats locals
- Objectiu 6.2. Potenciar la prevenció i sensibilització a la ciutadania sobre la seva salut
- Objectiu 6.3. Desplegar programes /projectes d'acció social
- Objectiu 6.4 Compartir coneixements amb la ciutadania

Estructura, desplegament i pla d'acció

El desplegament de l'RSC implica a tota l'organització i requereix el compromís actiu de les gerències i dels comitès directius. Per a l'aplicació del Pla 2025-2027, les institucions aprofitaran les estructures i departaments ja existents per desenvolupar les accions previstes, assegurant-ne l'eficiència i la integració. En aquest marc, es designarà una persona responsable del Pla, així com un coordinador en cada organització i una comissió de seguiment en cada centre, encarregada de vetllar per la correcta implantació i avaluació de les mesures.

La persona responsable del Pla, nomenada per la gerència, tindrà com a funcions principals: integrar la RSC de manera transversal a l'organització, liderar la Comissió d'RSC i Sostenibilitat, retre comptes al comitè directiu, assegurar espais de diàleg amb els grups d'interès i gestionar el desplegament global del Pla.

Les **funcions de la comissió** han de garantir el desplegament coherent, transversal i efectiu del Pla en cada centre. Inclouen:

- ☒ Vetllar per la implementació del Pla en el seu àmbit, assegurant que les accions es desenvolupin d'acord amb els objectius i calendari establert.
- ☒ Fer seguiment dels indicadors i resultats, proposant ajustos o millores si es detecten desviacions o oportunitats.
- ☒ Promoure la integració transversal de l'RSC i la Sostenibilitat en totes les àrees i processos del centre (assistència, gestió, recursos humans, etc.).
- ☒ Impulsar la participació dels grups d'interès, garantint canals de diàleg i escolta activa amb professionals, usuaris, entitats del territori, etc.
- ☒ Coordinar accions de sensibilització i formació interna en matèria d'RSC i Sostenibilitat.
- ☒ Detectar i compartir bones pràctiques, tant internes com externes, per afavorir l'aprenentatge i la innovació en aquest àmbit.
- ☒ Col·laborar amb la persona responsable del Pla i amb la resta de comissions dels altres centres per garantir coherència i alineament global.
- ☒ Elaborar informes periòdics de seguiment, amb propostes i recomanacions, que es traslladaran a les gerències i al comitè directiu.

Estructura, desplegament i pla d'acció

Comunicació i difusió

El procés d'implantació de l'RSC inclourà el desplegament d'un pla de comunicació que mostri la transparència i el rigor amb què es treballa, i saber com les organitzacions contribueixen al desenvolupament sostenible.



La web de cada organització és una bona eina per donar visibilitat i ser transparents en els resultats obtinguts. Estar present a internet i a les xarxes socials, és essencial per a la visibilitat, transparència, i comunicació de la nostra activitat, fent-la més accessible a tot el públic en general.

Documentació relacionada

- Pla d'acció RSC i Sostenibilitat HUAV
- Pla d'acció RSC i Sostenibilitat HUSM
- Pla d'acció RSC i Sostenibilitat Residències Lleida-Balàfia I i II
- Pla d'acció RSC i Sostenibilitat HCP
- Pla d'acció RSC i Sostenibilitat FSH
- Pla d'acció RSC i Sostenibilitat AP Lleida
- Pla d'acció RSC i Sostenibilitat AP Pirineu



Bibliografia

- Pla Estratègic Territorial 2022-2025. Gerència Territorial ICS Lleida, Alt Pirineu i Aran i Gestió de Serveis Sanitaris.
- Pla d'RSC de l'ICS.
- Pla d'RSC de l'hospital Universitari Arnau de Vilanova i GSS.
- World Health Organization Regional Office for Europe (2018). Health workforce: fact sheet on Sustainable Development Goals (SDGs): health targets. Disponible en: <https://www.who.int/europe/publications/i/item/WHO-EURO-2018-2366-42121-58038>.
- Consell Assessor per al Desenvolupament Sostenible (2021). Pla nacional per l'Agenda 2030 a Catalunya. Disponible en: http://cads.gencat.cat/ca/Agenda_2030/pla-nacional/.
- Departament de Salut (2021). Pla de salut de Catalunya 2021-2025. Disponible en: https://salutweb.gencat.cat/web/.content/_departament/pla-desalut/pla-de-salut-2021-2025/pla-salut-catalunya-2021-2025.pdf.
- Consell de Relacions laborals (2023). Marc de referència de la responsabilitat social a Catalunya Evolució i noves tendències. Disponible en: https://treball.gencat.cat/web/.content/13_consell_relacions_laborals/documents/04_-_recursos/publicacions/Responsabilitat-social/MARC-DEREFERENCIA-DRS/Marc-de-Referencia-cat.pdf.
- Ministerio de Sanidad (2023). Actuaciones para la evaluación del impacto de la huella de carbono en centros sanitarios. Disponible en: https://www.sanidad.gob.es/ciudadanos/saludAmbLaboral/HuellaCarbono/docs/Huella_Carbono_en_el_Sector_Salud.pdf.
- Fundació Unió Catalana d'Hospitals (2019). Proposta de La Unió per a la priorització dels ODS's als sectors sanitari i social. Disponible en: <https://www.uch.cat/documents/ods-documentfragmentat.pdf>.
- Associació d'Entitats Sanitàries i Socials (2019). Guia pràctica sobre responsabilitat social corporativa per a les organitzacions associades a La Unió. Disponible en: https://www.uch.cat/documents/manual-rsc_copy1.pdf
- Forética (2017). Norma SGE 21, Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable. Disponible en: https://foretica.org/wpcontent/uploads/2023/05/norma_sge_21_catalan.pdf.
- Acreditació de centres d'atenció hospitalària aguda a Catalunya: document d'estàndards i avaluació. 5a ed. Barcelona: Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària; 2023. Disponible en: <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/1683.4>.
- Consorci de Salut i Social de Catalunya (2023). Guia de sostenibilitat per al sector salut i social. Disponible en: <https://guiasostenibilitat.consorci.org/>.
- Naciones Unidas (2015). A/RES/70/1: Transforming our world : the 2030 Agenda for Sustainable Development. Disponible en: https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_RES_70_1_E.pdf.
- Global Reporting Initiative, United Nation Global Compact, WBCSD (2016). SDG Compass. La guía para la acción empresarial en los ODS.
- ODS. Disponible en: https://sdgcompass.org/wpcontent/uploads/2016/06/SDG_Compass_Spanish-one-pagerview.pdf.
- Comissió Europea (2001). Llibre verd per al foment d'un marc europeu per a la responsabilitat social de les empreses.
- Direcció General d'Afers Multilaterals i Europeus (2016). Transformar el nostre món: L'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible. Barcelona: Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya.
- Generalitat de Catalunya (2009). Pla de Mesures de Responsabilitat Social de la Generalitat de Catalunya 2009-2012. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2014). Estrategia española de responsabilidad social de las empresas 2014-2020.