

INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL 2020

El compromís amb les persones i amb el medi ambient, la nostra responsabilitat social





Olga Pané
Gerent

El 2020 ha estat l'any de la pandèmia i, malgrat totes les dificultats, ens podem sentir orgullosos i orgulloses, tant dels resultats com de l'esforç que hem fet. La societat ha reconegut tot aquest esforç que ha realitzat el sector sanitari per la seva seguretat, per ajudar a fer que les coses poguessin seguir funcionant. La societat ha copsat com mai el valor afegit de la sanitat pública a les seves vides, a l'economia i a la cohesió social.

El Parc de Salut Mar ha respost a tots aquests reptes de manera exemplar.

Els últims anys hem destacat el valor de la responsabilitat social corporativa i aquesta ha assolit durant el 2020 el seu significat més complet i necessari. En aquest informe volem presentar les bones pràctiques i els nostres compromisos amb el bon govern, els pacients, els professionals, el medi ambient, la comunitat i la gestió econòmica i de proveïdors. Aquests compromisos mostren la nostra voluntat constant per incloure la dimensió de responsabilitat social en tots els àmbits de la nostra activitat, i n'és un clar exemple l'orientació de la institució cap a la sostenibilitat.

Val la pena destacar que la Comissió d'RSC del PSMAR, en la qual hi som tots representats, ha estat més activa que mai, hem après i hem avançat. I seguim aprenent per reforçar el nostre compromís amb els pacients, els professionals i els grups d'interès.

Hem continuat participant activament en el Pacte Mundial de les Nacions Unides, aprenent i formant-nos en aquest espai internacional. En el seu àmbit de divulgació de bones pràctiques, han destacat dues iniciatives nostres, "One2one_mar" dirigida a professionals, i "L'emoció de sentir-nos a prop", adreçada als pacients i els seus familiars. El Grup Promotor RSC del Consorci Sanitari de Catalunya, del qual forma part el PSMAR, ha elaborat set píndoles informatives per fer front a la COVID-19.

Ha estat un any en el qual la generositat, la solidaritat i la col·laboració han presidit tots i cada un dels moments. Un any que ens ha demostrat que, quan fem les coses conjuntament, ens en sortim i ens en sortim molt bé.

El compromís social del PSMAR



L'experiència viscuda l'any 2020 ha estat una lliçó intensa. Ha permès viure la nostra tasca i també la responsabilitat social corporativa del PSMAR amb uns nivells de generositat, col·laboració i d'implicació mai vistos

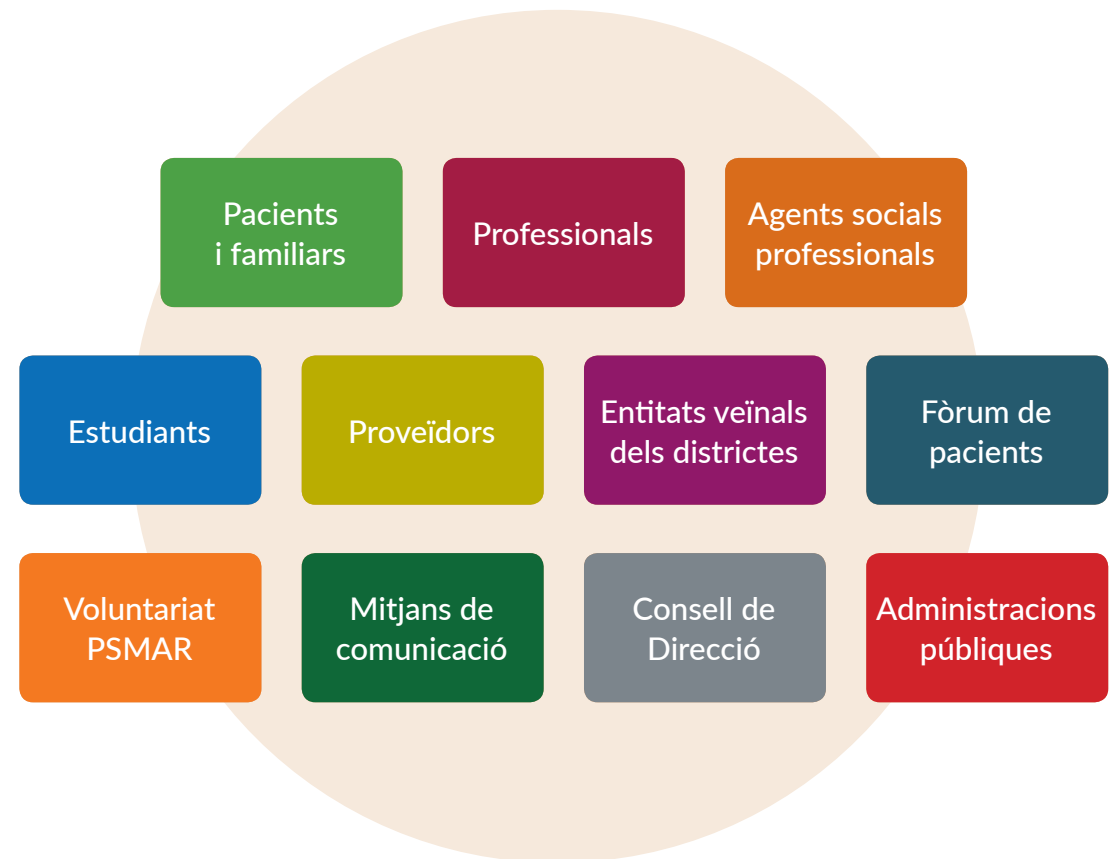
Grups d'interès prioritaris

El contacte i el debat amb els grups d'interès és imprescindible per establir els temes rellevants per a la nostra responsabilitat social corporativa (RSC). **La seva integració en la gestió diària de l'hospital és clau i també una de les eines més importants per dur a terme una gestió socialment responsable.**

Construir relacions de confiança sòlides amb els nostres grups d'interès és un repte diari, com crear un valor sostenible a través d'un diàleg fluid i participatiu.

Principis com l'honestedat, la transparència o l'ètica són la base per un model de gestió responsable i per divulgar una informació rellevant i fiable.

La Comissió d'RSC va identificar els grups d'interès prioritaris, ratificats pel Consell Rector del PSMAR.



Matriu de materialitat

Durant el 2020 s'ha incidit i prioritzat en la qualitat assistencial, la seguretat del pacient, la salut laboral, l'orientació dels recursos i l'accessibilitat universal i equitativa.

Rellevància externa (perspectiva dels grups d'interès)	Molt rellevant	<ul style="list-style-type: none"> Igualtat d'oportunitats Orientar els recursos a les necessitats de la ciutadania 	<ul style="list-style-type: none"> Formació i desenvolupament professional Salut laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Transparència Anticorrupció Qualitat assistencial Seguretat del i la pacient Accessibilitat universal i equitativa
	Més rellevant	<ul style="list-style-type: none"> Privacitat de les persones usuàries i pacients 		<ul style="list-style-type: none"> Creació de llocs de treball Materials Mitigació del canvi climàtic No discriminació de persones usuàries-pacients i de professionals
	Rellevant	<ul style="list-style-type: none"> Participació en projectes socials i comunitaris Impuls de l'eficiència social i ambiental a través de la contractació pública <i>Health literacy</i> Relacions entre els col·lectius professionals i la direcció Llibertat d'associació i negociació col·lectiva Compliment de la normativa socioeconòmica 	<ul style="list-style-type: none"> Compliment de la normativa ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar la recerca, la docència i la innovació Mecanismes de detecció i solució de casos de discriminació Gestió econòmica equilibrada Garantir la sostenibilitat ambiental i social de l'organització Eficiència energètica Gestió sostenible dels residus
		Rellevant	Més rellevant	Molt rellevant

Rellevància interna (perspectiva del PSMAR)

El PSMAR al Pacte Mundial de Nacions Unides

El PSMAR es va adherir el 8 d'abril de 2019 al Pacte Mundial de Nacions Unides (Global Compact), la iniciativa més gran de responsabilitat social a tot el món. Compta amb més de 13.000 entitats signants i presència en més de 160 països. La iniciativa també és present a Espanya a través de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial, amb més de 1.400 entitats.

Durant el 2020, en plena pandèmia per la COVID-19, s'han realitzat diverses bones pràctiques, de les quals en destaquem dues: **“one2one_mar”** i **“L'emoció de sentir-nos a prop”**. També hem participat en espais informatius i formatius, en els quals ha quedat palesa la necessitat de protegir no només la salut, sinó també les emocions del pacient i dels professionals.

The image displays two screenshots of a website dedicated to COVID-19 initiatives. The top screenshot is the main landing page, featuring a dark blue background with white text. The title 'Iniciativas COVID-19' is prominently displayed, along with a subtitle: 'Acciones de impacto para combatir los efectos de la crisis del coronavirus'. Below the title, there is a paragraph in Spanish: 'El Pacto Mundial de Naciones Unidas hace un llamamiento a todas las organizaciones socias de la iniciativa para que adopten medidas colectivas en la lucha contra la COVID-19 con los Diez Principios como hoja de ruta. Con estas medidas el sector empresarial contribuirá a frenar los impactos negativos de esta crisis sanitaria, apoyar a los trabajadores y facilitar la continuidad de las organizaciones para una rápida recuperación de la economía. Es tiempo de actuar e inspirarse con las iniciativas promovidas por nuestros socios para aportar soluciones innovadoras que contribuyan positivamente a superar esta crisis. ¡Conocélas!'.

The bottom screenshot shows a list of initiatives under the heading 'Tus Iniciativas'. Two initiatives are visible: 'one2one_mar Una plataforma multidisc...' and 'La emoción de sentirnos cerca'. The page includes a navigation menu at the top with options like 'INICIO', 'BUENAS PRÁCTICAS', 'INICIATIVAS COVID-19', 'EN CIFRAS', '¿QUÉ EST...', and 'SALIR'. A legend at the bottom lists categories: 'Derechos humanos', 'Normas laborales', 'Medioambiente', and 'Lucha contra la corrupción'.

El Pacte Mundial de Nacions Unides es basa en deu principis.

Drets Humans

- Principi 1. Les organitzacions han de donar suport i respectar la protecció dels Drets Humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.
- Principi 2. Les organitzacions han d'assegurar que les seves organitzacions no són còmplices en la vulneració dels Drets Humans.

Normes laborals

- Principi 3. Les organitzacions han de donar suport a la llibertat d'afiliació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.
- Principi 4. Les organitzacions han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.
- Principi 5. Les organitzacions han de donar suport a l'erradicació del treball infantil.
- Principi 6. Les organitzacions han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.

Medi ambient

- Principi 7. Les organitzacions han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
- Principi 8. Les organitzacions han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.
- Principi 9. Les organitzacions han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.

Anticorrupció

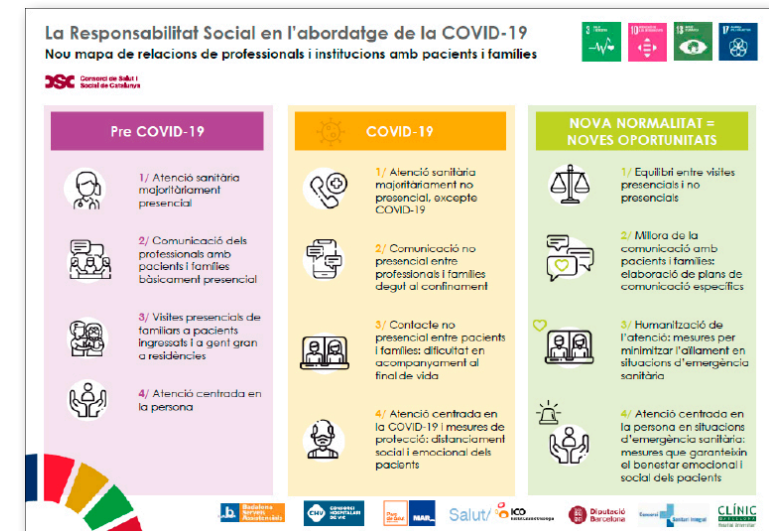
- Principi 10. Les organitzacions han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.

Alineats amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible

El PSMAR ha decidit desenvolupar totes les seves accions de sostenibilitat i responsabilitat social seguint els disset objectius de desenvolupament sostenible (ODS) fixats pels països de les Nacions Unides. Aquests ODS són la traducció en accions dels deu Principis del Pacte Mundial i s'han d'assolir abans del final de 2030.



El Grup Promotor RSC del Consorci Sanitari de Catalunya, del qual forma part el PSMAR, ha participat durant 2020 en diverses reunions de treball, en les quals s'han dissenyat i difós un total de **set píndoles informatives per fer front a la COVID-19**: relació entre les institucions i els pacients, teletreball, formació, medi ambient, societat/comunitat, aliances i bon govern.



Els compromisos del PSMAR



Transparència

Orientar els recursos a les necessitats de la ciutadania

Lluita contra el frau

Bon govern

Gestió econòmica i de proveïdors

Contractació socialment responsable



Comunitat

Projecció social i divulgació sanitària i científica

Participació comunitària

Impuls de la recerca, la docència i la innovació



Pacients

Qualitat assistencial i seguretat dels i les pacients

Experiència dels i les pacients



Professionals

Coneixement i capacitació professional

Igualtat d'oportunitats

Promoció de la salut i les relacions laborals saludables



Medi ambient

Sensibilització pel canvi climàtic

Gestió sostenible dels recursos

Gestió responsable dels residus



Comissió d'RSC del PSMAR

Gerència
Adjunta a Gerència
Gestió Econòmica de Recursos Humans

Olga Pané Mena, presidenta
Cristina Iniesta Blasco, coordinadora
Enriqueta López Ferrer, secretària

Àrea Mèdica
Àrea Mèdica
Atenció a la Ciutadania
Centre Dr. Emili Mira (director)
Comunicació Corporativa i Atenció a la Ciutadania

Pere Benito Ruiz (fins al gener de 2021)
Mònica Segura Tigell (des d'octubre de 2021)
Priscila Giraldo Matamoros (fins a l'agost de 2021)
Víctor Frías Trigo

Contractació

Maribel Pérez Piñero
Esther Lozano Moledo

Docència

Montse Blanes Campillo

Docència

Marta Benet Blasco (fins al gener de 2021)

Docència

Esther Insa Calderón (de febrer a agost de 2021)

Docència

Mònica Alcalá Lorente (des de setembre de 2021)

Qualitat

Xavier Castells Oliveres

Comunicació Corporativa

Verònica Domínguez Fortuny, Comunicació

Formació Continuada

Jesús Escribano Navarro

Hospital de l'Esperança

i Centre Fòrum (directora)

Rocío Ibáñez Ávila

Infermeria

Pilar Pastor Blasco (fins a l'agost de 2021)

Infermeria

Montse Fàbregas Mitjans (des de setembre de 2021)

Innovació i Transformació Digital

Jordi Martínez Roldán (des de gener de 2021)

Qualitat

Maria Sala Serra

Recerca

Rafael de la Torre Fornell

Recursos Humans

Tània Hidalgo Ferrandis

Salut Laboral

Consol Serra Pujadas (fins al setembre de 2021)

Salut Laboral

Josep Ma. Ramada Rodilla (des d'octubre de 2021)

Serveis Generals i Infraestructures

Elisabeth Izquierdo Asensio

Treball Social

Laura Morro Fernández (des de gener de 2021)

La **Comissió d'RSC del PSMAR**, presidida per la Gerència, és l'òrgan consultiu i assessor de l'estratègia de responsabilitat social corporativa de l'organització i de les línies d'acció més rellevants, integrada per 21 membres, representant els diferents àmbits de la institució. Disposa d'una **Comissió Permanent** que dinamitza i fa el seguiment d'implementació i progrés en les accions i objectius.

Comissió Permanent

Adjunta a Gerència

Cristina Iniesta Blasco, coordinadora

Gestió Econòmica de Recursos Humans

Enriqueta López Ferrer, secretària

Docència

Marta Benet Blasco (fins al gener de 2021)

Docència

Esther Insa Calderón (de febrer a agost de 2021)

Docència

Mònica Alcalá Lorente (des de setembre de 2021)

Docència

Alberto Sorribas Vivas (des de setembre de 2021)

Centre Dr. Emili Mira (director)

Víctor Frías Trigo (des de gener de 2021)

Comunicació Corporativa

Verònica Domínguez Fortuny, Comunicació

Formació Continuada

Jesús Escribano Navarro

Infermeria

Pilar Pastor Blasco (fins a l'agost de 2021)

Infermeria

Montse Fàbregas Mitjans (des de setembre de 2021)

Hospital de l'Esperança

i Centre Fòrum (directora)








Rocío Ibáñez Ávila



A desembre de 2021.

Iniciatives COVID









La Comissió Permanent ha posat en valor totes aquelles iniciatives que s'han engegat per tal de fer front a les conseqüències de la pandèmia de la COVID-19, tot donant més sentit a la dimensió de responsabilitat social del PSMAR.






Iniciativa	Dimensió RSC	ODS	Principis de les Nacions Unides	Grup d'interès
Promoció i creixement de la teleassistència	Protecció de la salut de la població i professionals davant la COVID-19, minorant el contacte presencial i evitant desplaçaments.	 Salut i benestar  Acció pel clima	Drets humans Medi ambient	Pacients i professionals
Cartes que curen	Mantenir el malalt orientat i comunicat. Tenir cura del benestar emocional. Agraïment i reconeixement als professionals.	 Salut i benestar  Reducció de les desigualtats	Drets humans	Pacients, famílies i persones significatives Professionals
Llibres i revistes RBA Grupo Zeta Xarxa de biblioteques de Barcelona	Mantenir el malalt orientat i comunicat. Tenir cura del benestar emocional.	 Salut i benestar  Reducció de les desigualtats  Aliances estratègiques	Drets humans	Pacients, famílies i persones significatives

Iniciativa	Dimensió RSC	ODS	Principis de les Nacions Unides	Grup d'interès
Servei telefònic d'informació mèdica i de suport emocional als familiars	Comunicació efectiva. Tenir cura del benestar emocional i psicològic.	 Salut i benestar  Reducció de les desigualtats	Drets humans	Famílies
Contacte virtual a través de mòbils i tauletes electròniques: "L'emoció de sentir-nos a prop"	Mantenir el malalt orientat i comunicat amb el seu entorn. Tenir cura del benestar emocional.	 Salut i benestar  Reducció de les desigualtats  Aliances estratègiques	Drets humans	Pacients, famílies i persones significatives








Iniciativa	Dimensió RSC	ODS	Principis de les Nacions Unides	Grup d'interès
"one2one_mar"	Recolzament psicològic per millorar el benestar emocional de professionals i familiars.	 Salut i benestar  Reducció de les desigualtats  Aliances estratègiques	Drets humans	Professionals Famílies
Hotel Pullman solidari	Allotjament a professionals per millorar i garantir la seva salut i el descans.	 Salut i benestar  Aliances estratègiques	Drets humans	Professionals
Acompanyament al final de la vida	Suport emocional en el procés de la mort i acompanyament en el dol.	 Salut i benestar	Drets humans	Pacients i famílies







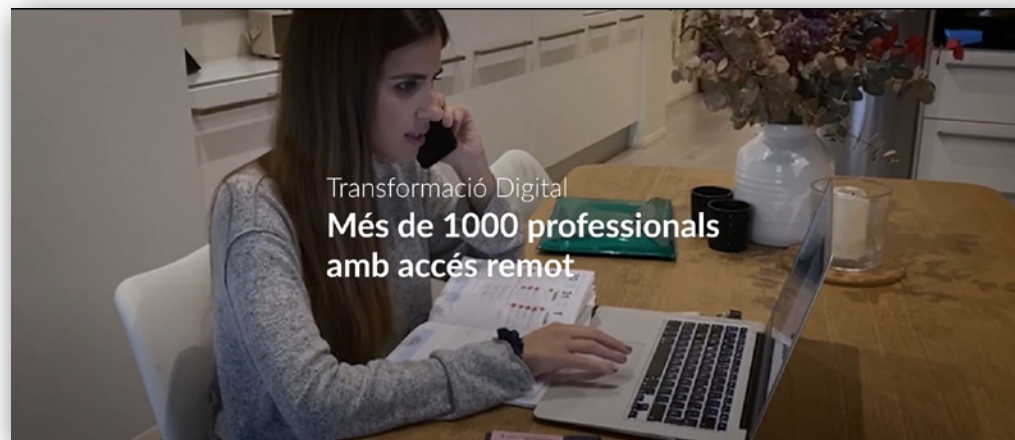
Iniciativa	Dimensió RSC	ODS	Principis de les Nacions Unides	Grup d'interès
Definició de l'estratègia i del pla de comunicació	Generar confiança i seguretat, transmetre coneixement i aportar credibilitat i reputació de marca.	 Salut i benestar  Educació de qualitat  Aliances estratègiques	Drets humans	Pacients i famílies Ciutadania Mitjans de comunicació Proveïdors Donants Institucions col·laboradores Professionals
Web landing Coronavirus SARS-Cov-2	Proporcionar coneixements, novetats i informació diversa i àmplia a la ciutadania, en relació amb la COVID-19.	 Salut i benestar  Educació de qualitat	Drets humans	Ciutadania



Iniciativa	Dimensió RSC	ODS	Principis de les Nacions Unides	Grup d'interès
B:SM accés gratuït als aparcaments propers a l'Hospital del Mar i Hospital de l'Esperança	Facilitar l'accés al lloc de treball als professionals amb canvis d'horari i allargament de la jornada.	 Salut i benestar  Aliances estratègiques	Drets humans	Professionals
Hotel Princess Salut	Facilitar un aïllament òptim a pacients en situacions de vulnerabilitat que no poden realitzar-lo al domicili.	 Salut i benestar  Reducció de les desigualtats  Aliances estratègiques	Drets humans	Pacients



Iniciativa	Dimensió RSC	ODS	Principis de les Nacions Unides	Grup d'interès
Espai intranet coronavirus SARS-Cov-2	Proporcionar coneixements, novetats, recomanacions, protocols d'actuació, etc. en relació amb la COVID-19.	 Salut i benestar  Educació de qualitat	Drets humans	Professionals
Teletreball	Protecció de la salut dels/de les professionals davant la COVID-19, minorant el contacte presencial per treballar des del domicili.	 Salut i benestar  Acció pel clima	Drets humans Normes laborals Medi ambient	Professionals



Bon govern



COMPROMÍS amb la transparència, amb orientar els recursos a les necessitats de la ciutadania i amb la lluita contra el frau



COMPROMÍS amb la transparència, amb orientar els recursos a les necessitats de la ciutadania i amb la lluita contra el frau

Tots els esforços i gestions s'han orientat a donar resposta a la COVID-19. La tasca ha estat general, en tots els seus àmbits i dimensions (d'organització, provisió, atenció mèdica, seguretat de pacients i professionals), i la transcendència social ha exigít la màxima transparència en la informació.

Les accions concretes desenvolupades han estat:

- Activació d'un **comitè de crisi** diari, format per part dels membres del Comitè Executiu, la direcció de l'INAD, la direcció de l'Hospital de l'Esperança i el Centre Fòrum.
- El Consell Rector ha estat informat periòdicament i ha tingut accés continuat a les actes del comitè de crisi. Ha estat informat setmanalment per la gerència de l'**evolució dels indicadors de seguiment** dels efectes de la COVID-19.
- Aprovació per part del Consell Rector de **mesures urgents i extraordinàries** en matèria retributiva i de suspensió temporal del règim de jornada ordinària per a fer front a la pandèmia.
- **Informació periòdica i transparent** de la gerència a tots els treballadors sobre l'estat de la situació de la COVID-19 a través de la intranet.
- S'ha facilitat la **col·laboració** amb grups d'interès, entitats i empreses de l'entorn en diverses **iniciatives solidàries i de mecenatge**.



Pacients



COMPROMÍS amb la qualitat assistencial i la seguretat dels i les pacients



COMPROMÍS amb l'experiència dels i les pacients

COMPROMÍS amb la qualitat assistencial i la seguretat dels i les pacients

El Programa de Qualitat del PSMAR no s'ha aturat durant 2020, malgrat la pandèmia. Tot i les dificultats i els reptes organitzatius, destaquen les següents iniciatives.

- **Garantir la qualitat assistencial i la seguretat dels pacients i dels professionals** davant la COVID-19, conjutament amb el Programa de Control d'Infeccions, els Serveis de Salut Laboral, d'Epidemiologia, de Malalties Infeccioses i de Metodologia de Cures Infermeres, el Laboratori de Referència i un llarg etcètera.
- **Aposta per no aturar els processos de certificació ISO**, renovant totes les certificacions i incorporant dues noves unitats de caràcter assistencial. També s'avança en el nou procés d'acreditació de l'hospital d'aguts, que incorpora més de 200 nous estàndards (reforç i promoció de la seguretat del pacient, humanització de l'assistència i qualitat assistencial). No obstant això, es posposa la renovació de l'acreditació.
- **Guia per a l'assistència no presencial**, potenciada per la pandèmia, i un conjunt de vídeos formatius amb els missatges clau per garantir la qualitat assistencial.
- **Manteniment dels Projectes de Millora de Qualitat Assistencial**, atorgant tres nous projectes de millora. Cal agrair l'esforç i els compromís dels professionals que han participat en la convocatòria en una situació tan excepcional i complicada.
- **Revisió dels objectius de qualitat** de la Direcció per Objectius (DPO), per tal d'adequar-los a la situació de pandèmia.
- **Consolidació de la Comissió d'Adequació de la Pràctica Clínica**, creada l'any 2019, amb l'objectiu d'impulsar pràctiques de valor.

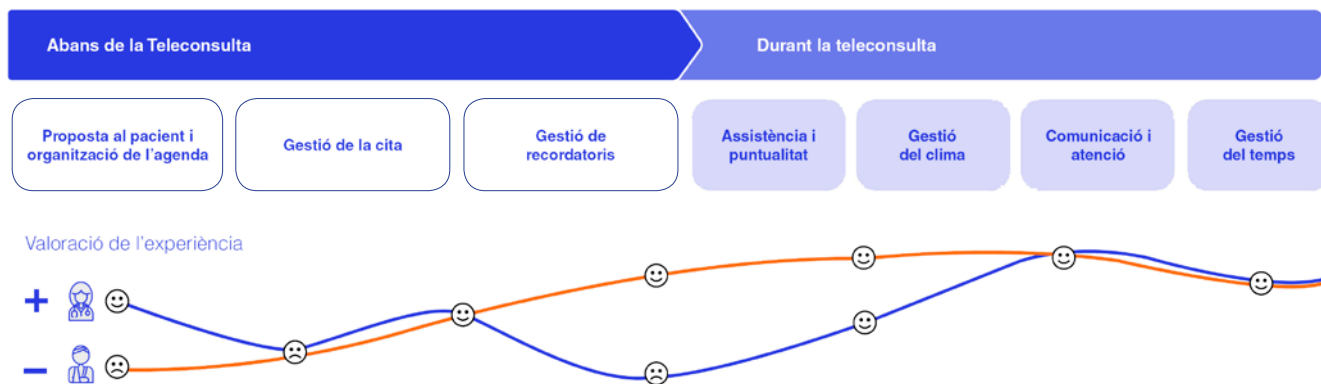
COMPROMÍS amb l'experiència dels i les pacients

- La societat civil ha de ser protagonista del PSMAR. Per això es defineix l'estratègia de participació i es promouen models deliberatius que fomentin l'**empoderament i coresponsabilització de la ciutadania envers la pròpia salut** i sobre decisions que afecten els centres assistencials, docents i de recerca del PSMAR.



- L'experiència de pacients i professionals de la visita telemàtica s'ha evaluat a fons. L'objectiu també ha estat crear amb pacients i professionals el model òptim d'implantació.

- Pel que fa a la **teleconsulta**, la satisfacció de pacients i de professionals ha estat la següent:



Pacients	7,9
Professionals	5,8
Professionals mèdics	5,6
Professionals d'infermeria	6,3
Altres professionals	6,0

COMPROMÍS amb l'experiència dels i les pacients

Nous programes

- Programa d'educació digital per a donar suport al pacient atès mitjançant teleassistència

Entitat col·laboradora: AVISMON

- Atenció al pacient en procés oncològic per a millorar la seva qualitat de vida

Entitat col·laboradora: AECC

- Programa "Fent Costat Entre Famílies" per acompanyar i donar suport a famílies amb problemàtiques de salut mental ingressades o en tractament

Entitats col·laboradores: Federació Salut Mental Catalunya, AREP i AMMAME



Té dubtes sobre la TELECONSULTA amb professionals de la salut?

Els ajudem a donar-los d'alta i a resoldre qualsevol dubte que tinguin sobre les plataformes que utilitzem en les consultes virtuals.

Ens trobaran:
De dilluns a dijous
de 10.00 a 13.00 h
Consultes Externes - Sala J

Amb la col·laboració de la Fundació AVISMON




Espai Família
Fent Costat Entre Famílies

Acompanyament, suport i orientació a les famílies de persones amb problemes de salut mental.

Tens un familiar ingressat i/o en un moment de crisi i et sents desorientada i sola?
T'agradaria rebre el suport i l'acompanyament d'un familiar que ha passat per una experiència similar?

COM CONTACTAR:
AMMAME Espai Família
ammmame@ammmame.cat
Tel: 93 50 00 00
Del 9 al 19 de 9h a 17h

* El nostre Espai Família és un programa on persones voluntàries aporten les seves vivències i experiències a les famílies que estan passant per una experiència similar amb la finalitat de fer-les el procés més fàcil.

COMPROMÍS amb l'experiència dels i les pacients

Programa d'acompanyament a pacients i familiars durant la pandèmia de la COVID-19

➤ Programa de suport emocional al final de la vida

135 famílies acompanyades

➤ Cartes que curen

La iniciativa #Cartesquecuren va arrencar el 20 de març de 2020 com a resposta a la necessitat de fer arribar els **missatges d'ànim de la ciutadania als pacients ingressats** al PSMAR i als professionals que en tenien cura. La iniciativa va ser coordinada pel Servei d'Atenció al Ciutadà.

El 2 de juny de 2020 es va donar per finalitzada i va permetre transmetre més de **13.000 missatges** a través del correu electrònic. Els acompanyaven més de **40.000 cartes**, dibuixos, vídeos i àudios, missatges d'ànim i escalf per a les persones que estaven ingressades per la COVID-19 i també per a les que treballaven en primera línia per oferir-los la millor atenció.



➤ Comunicació pacient/família

- Implantació del sistema de videotrucades amb tauletes electròniques.
- Creació d'un *call center* com a reforç a la informació clínica a les famílies.

3.400 persones ateses



Professionals



COMPROMÍS amb el coneixement i la capacitat professional



COMPROMÍS amb la promoció de la salut i de les relacions laborals saludables

COMPROMÍS amb el coneixement i la capacitació professional

Reconeixement i acords amb els professionals

L'any 2020 s'han afegit **noves complexitats a la gestió de la plantilla** i dels recursos:

- Augment de plantilla d'un 15% en un mes.
- Contractació d'estudiants i jubilats per fer front a les necessitats de cobertura.
- Increment de pagaments extraordinaris i noves fórmules d'abonament per l'increment d'hores requerides a la majoria de professionals.
- L'adaptació a nous models de treball, com el teletreball i la telemedicina, obren un futur de nous reptes a partir de la gestió dels efectes de la COVID-19.

L'any 2020 ha generat **nombroses i significatives accions per donar resposta** a la situació d'excepcionalitat, materialitzades mitjançant acords entre la Direcció i el personal laboral i ratificades pel Consell Rector del Consorci.

> Noves contractacions

- Contractació excepcional per tal d'atendre les necessitats assistencials i no assistencials.
- Contractació extraordinària per tal de cobrir el gran nombre de baixes dels professionals.
- El mes d'abril de 2020 s'arriba a una plantilla de 4.465 professionals (increment de 398 professionals, incorporats en menys d'un mes).

> Retribucions extraordinàries per la COVID-19

- Personal facultatiu: complement individual per disponibilitat en forma de guàrdia de localització.
- Resta de personal: augment del 50% del preu de les hores extraordinàries.
- Complement del 100% dels conceptes salarials a tots els professionals en situació d'IT per COVID-19.

COMPROMÍS amb el coneixement i la capacitat professional

> Altres retribucions

Aplicació de retribucions previstes en el II Conveni Col·lectiu de Treball i d'altres noves retribucions derivades de regulacions legislatives extraordinàries:

- Modificació a nivell 6 per als tècnics mitjans en sanitat.
- Incorporació del complement específic especial de perillositat per a la resta de personal assistencial.
- El Govern de la Generalitat de Catalunya aprova el mes de juny un complement de productivitat extraordinari per als professionals sanitaris.

> Pla extraordinari de millora de la contractació

L'entorn d'emergència sanitària ha limitat la negociació del III Conveni Col·lectiu de Treball del PSMAR, iniciat el 29 de maig de 2019, però s'ha acordat:

- Ampliar la vigència del II Conveni fins al 31 de desembre de 2021.
- Desenvolupar i aplicar un pla extraordinari de millora de la contractació fins al 31 de desembre de 2021, per al personal amb les categories d'infermer/a, llevador/a, TCAI i pràctic/a sanitari/ària amb contractes fixes o interins.

> @pren: escola virtual del PSMAR

En total s'han realitzat 19.974 hores en format *e-learning* corresponents a 107 accions formatives.

> Aula de Formació Exprés

La Formació Exprés respon a les necessitats formatives concretes dels professionals i ofereix un extens ventall de continguts formatius per desenvolupar competències professionals de manera ràpida i eficient.

A conseqüència de la COVID-19 la Unitat de Formació Continuada, juntament amb altres serveis del PSMAR, han elaborat nous continguts de formació exprés sobre epidemiologia i avaluació, salut laboral, salut mental, pediatria, pneumologia i recursos humans.



Vegeu memòria 2020 del PSMAR.

COMPROMÍS amb la promoció de la salut i de les relacions laborals saludables

La Comissió Permanent del programa La Mar de Saludable ha estat activa durant la pandèmia de la COVID-19.

El programa s'ha consolidat amb les següents accions.

- **Consells per a un confinament saludable**, mesures de confinament pels contactes estrets asimptomàtics i teletreball saludable.
- **Cartelleria de recomanacions** per als professionals sobre la COVID-19.

Fes un bon ús de la mascareta

Davant l'actual crisi sanitària es poden experimentar

- 1 Rentat les mans abans de posar-la i abans de treure-la.
- 2 Posar-la correctament: ajustant-la bé a la zona del nas.
- 3 Cal col·locar-la sempre utilitzant les gomes de subjecció, mai per la zona protectora.
- 4 No s'ha de portar mai a la zona de la barbeta, ni al cap, ni penjant de l'orella.
- 5 És recomanable no treure-la quan parlem per telèfon.
- 6 No s'ha de tocar fins el moment de treure-la.
- 7 Si has de treure-la per un període de temps curt, recorda guardar-la en una bossa de plàstic oberta o bé deixa-la damunt d'un paper exugamans, lluny de zones de treball o l'abast d'altres persones amb qui compartim espai.

one2one_mar

- **Projecte "one2one_mar"**, orientat al benestar dels professionals, dirigit per professionals de la salut mental (psicòlegs, treballadors socials i infermeres). Ajuda a la gestió d'emocions mitjançant recursos audiovisuals.

one2one_mar /Salut

Si notes que la situació comença a "supersar" contacta'ns. Som un grup de companyes de l'IMAC disposades a escoltar-te i ajudar-te.

Envia'ns un correu a one2one@psmar.cat o venent presencialment a les nostres consultes i proporcions un moment de salut i temps horari per poder contactar amb tu. En 24 hores o menys, depenent de la consulta, et tornarem.

El Servei d'Atenció al Pacient (SAP) de l'IMAC està a la disposició de tots els professionals de l'IMAC per a qualsevol dubte o qüestió que tinguis. El servei d'atenció al pacient està disponible de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00 h i de 10:00 a 20:00 h. El servei telefònic està disponible de 9:00 a 20:00 h.

Separats, som una gota. Junts, som un oceà

Durant la feina

- Aspira 1 minut cada hora. Respira profundament.
- Continua en feina i ara. Sigues operativa.
- Evita el llenguatge catastròfic.
- Cuida la relació amb la resta de l'equip.

Durant els descansos

- Respecta el temps de desconnexió temporal (menys, desconnexió).
- Evita la sobreexposició a informació (converses telemàtiques, notificacions al mòbil).
- Sort, si pots, físicament de l'espai de crisi.
- Comparteix les teves emocions, verbalitza com et sentis.

Fora de la feina

- Sigues conscient de tota l'ajuda que has prestat durant la jornada.
- Evita la culpa bloquejant. Sigues comprensiva amb les teves limitacions.
- Evita el consum d'alcohol i fàrmacs.
- Presta atenció a la teva pròpia salut. Fes activitats que et facin sentir bé i que t'ajudin a relaxar-te.

Conductes
ansietat, por, culpa, frustració, impotència, irritabilitat, ira, etc.

Emocions
hipertensió, al·lèrgies, vertígenes, dolor, etc.

Molesties físiques
dolors de cap, mal de coll, mal de llum, etc.

Cognicions
alteració de la memòria, olors, sensacions, etc.

COMPROMÍS amb la promoció de la salut i de les relacions laborals saludables

➤ **Enquesta de prevalença d'actituds i comportaments** dels treballadors del PSMAR. Els resultats es comparen amb l'Enquesta de Salut de Barcelona, per tal de definir les accions del programa a implementar a mesura que la pandèmia ho permeti. Destacar l'Escola de Salut i els seus cursos en línia, entre altres.

➤ Creació de la nova línia **“La son reparadora”**, detectada com una necessitat arran de les alteracions en el son causades pel confinament, els canvis de rutina, la menor vida social, la incertesa per la salut i l'excés d'informació.

➤ Classes de **ioga terapèutic** en línia per a tots els professionals del PSMAR.



COMPROMÍS amb la promoció de la salut i de les relacions laborals saludables

Promoció de la seguretat dels professionals

Durant la pandèmia, i amb la finalitat de promoure i assegurar la seguretat dels professionals, s'han ofert els mitjans tècnics necessaris per a **facilitar el desenvolupament de tasques des del propi domicili**, sempre quefos possible.

- **L'accés a plataformes de treball** (Microsoft Teams) en equip, fent possible la comunicació i la col·laboració en temps real entre usuaris de dins i fora de l'organització.
- **L'accés a espais de treball integrats** (Awingu), que permeten accedir als arxius i aplicacions del PSMAR de manera remota i segura.

Benestar dels professionals

En el període més àlgid de la COVID-19 s'han coordinat actuacions amb promotors com:

- **L'Hotel Pullman Barcelona Skipper**, situat a l'avinguda Litoral, va ser adjudicat per tal d'acollir professionals del PSMAR i altres professionals de l'AIS Litoral que ho necessitessin durant el període d'emergència sanitària.
- Els **comerços de lloguer de bicicletes** de Barcelona (Associació Bicitours Barcelona i Barcelona Rentabike) varen cedir temporalment bicicletes urbanes en exclusiva per als professionals del PSMAR.



Medi ambient



COMPROMÍS amb la sensibilització pel canvi climàtic



COMPROMÍS amb la gestió sostenible dels recursos



COMPROMÍS amb la sensibilització pel canvi climàtic

Els Serveis Generals del PSMAR s'han bolcat durant el 2020 en donar suport a la resta de serveis de l'Hospital, per tal d'intentar avançar-se i donar resposta a les necessitats de la pandèmia en la mesura del possible.

> Transformació d'espais

Ens hem adaptat al nou escenari reconvertint espais i concentrant l'activitat COVID per garantir l'atenció i la seguretat de tots els pacients i professionals.



590

llits d'hospitalització més



67

llits crítics nous

(s'han adequat quiròfans, sales de part i unitats d'hospital de dia)

> Nous dispositius oberts

- Extrahospitalaris:
Pavelló Salut Claror **72** llits)
Hotel Salut **202** pacients allotjats
Hotel Pullman **115** professionals allotjats
- Hospital de l'Esperança:
132 llits en tres unitats d'hospitalització
- Hospital del Mar:
106 nous llits
26 dels quals per a crítics, a l'edifici B
- Centre Fòrum:
29 llits
- Centre Dr. Emili Mira:
24 llits i obertura d'urgències psiquiàtriques

COMPROMÍS amb la sensibilització pel canvi climàtic

> Accions de sostenibilitat

Durant la pandèmia, ha estat obligat incrementar l'ús de material no reutilitzable com a mesura de contenció del virus. Malgrat això, s'han fet accions per contenir l'augment dels residus:

- Canvi als envasos de **recollida de residus** de Grup III COVID, intentant optimitzar la seva gestió.
- Canvi en els **contenidors del menjar** per al personal de guàrdia, intentant que fossin biodegradables i amb material reciclable.
- Reducció del nombre d'**ampolles d'aigua** de mig litre lliurades als pacients a canvi del lliurament d'una sola ampolla d'aigua de litre i mig al dia.

> Creació de xarxa

La **relació amb els proveïdors, entitats i altres hospitals**, ha ajudat a millorar la situació durant la pandèmia:

- Intercanvi d'informació amb hospitals de Barcelona, de fora de la ciutat i, fins i tot, d'altres comunitats autònomes en relació a les possibilitats d'accés a diversos materials.
- Disponibilitat dels proveïdors a col·laborar oferint el seu treball o els seus productes.

COMPROMÍS amb la gestió sostenible dels recursos

L'Institut Bonanova s'ha convertit en els darrers anys en un referent de la gestió ambiental dins del PSMAR.

➤ Objectius generals

- Millorar el compliment de la normativa en relació amb el medi ambient.
- Identificar, prevenir i controlar els impactes ambientals que generen les activitats, serveis i productes que porta a terme l'organització.
- Fixar polítiques ambientals que facilitin l'assoliment dels objectius.
- Millorar les relacions amb les parts interessades.

➤ Anàlisi de riscos ambientals i consideració d'aquests aspectes significatius

- Consum de paper de professors i alumnes.
- Consum d'energia elèctrica de l'edifici.
- Emissions de CO₂ pels vehicles de transport de professors i alumnes.
- Vessament de productes tòxics a les piques del laboratori.
- Generació de residus.

➤ Elaboració d'un panell d'indicadors ambientals relacionats amb els riscos detectats

COMPROMÍS amb la gestió sostenible dels recursos

➤ **Elaboració un Pla de Sostenibilitat Ambiental amb quatre línies estratègiques per a desenvolupar fins al curs 2022-2023**

- Elaborar documentació i procediments i auditar el sistema de gestió.
- Gestió de recursos.
- Ambientaltització interna.
- Comunicació i participació ambientals.

➤ **Es presenta aquest pla com a projecte en el programa “Escoles +Sostenibles” de l’Ajuntament de Barcelona**

➤ **Altres accions durant l’any de pandèmia**

- Canvi de màquines de climatització per altres més eficients energèticament.
- Nou marc de relació durant el període de la COVID-19 amb els tutors, professorat, alumnat en formació i alumnes donant suport: rapidesa, agilitat i resiliència de l’institut.
- Préstec d’ordinadors, tauletes i connexions a internet a l’alumnat amb dificultats per realitzar els estudis a distància.
- Captació important de nous alumnes, noves vocacions.
- Cessió d’espais i professorat per als cursos de la Fundació Bayt al-Thaqafa, l’objectiu de la qual és facilitar la integració social, cultural, cívica i política de les persones migrants.
- Activitats de l’alumnat de cures auxiliars d’infermeria en Aprenentatge en Servei:
 - “Exercitant cos i ment” (col·laboració amb l’INAD).
 - “Activa’t per fer visibles les desigualtats socials en salut «Vivir bien»” (col·laboració amb Metges del Món).
 - La memòria, el cinema i el record de la gent gran (col·laboració amb Habitatges de la Gent Gran de la Barceloneta).

Comunitat



COMPROMÍS amb la projecció social i la divulgació sanitària i científica



COMPROMÍS amb la participació comunitària



COMPROMÍS amb la docència, recerca i innovació socialment responsables

COMPROMÍS amb la projecció social i la divulgació sanitària i científica

Pel que fa al nostre compromís amb la projecció social i la divulgació sanitària i científica, malgrat la tensió viscuda durant el 2020 amb motiu de la pandèmia per la COVID-19, s'ha intentat no perdre de vista un conjunt de criteris i valors que són la nostra guia, el referent en les accions de comunicació que despleguem.

- **Generar** confiança.
- **Transmetre** claredat, sinceritat i empatia.
- **Posar** en valor tot.
- **Valorar** l'impacte dels missatges sense ocultar la realitat, però sense dramatitzar.
- **Acompanyar** les accions comunicatives amb missatges d'esperança.
- **Compartir** el coneixement.
- **Contagiar** valors universals com la solidaritat i l'heroïsmes.
- **Improvisar** i tenir clars els objectius.
- **Aportar** credibilitat i reputació de marca.

COMPROMÍS amb la projecció social i la divulgació sanitària i científica

En l'atenció als mitjans, durant la pandèmia, hem generat confiança, no ocultant el seu impacte però sense dramatitzar, hem compartit el coneixement i aportat credibilitat.

- Hem donat suport al treball dels periodistes i hem col·laborat amb els mitjans de comunicació, principal font d'informació de la població.
- S'ha dut a terme una gran activitat de gabinet de premsa.

7.007 aparicions (5.517*)

3.830 (un 54,7%) han estat relacionades amb la COVID

901 peticions (363*)

46 notes de premsa (84*)

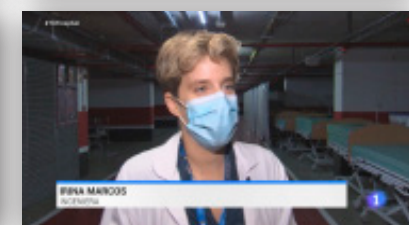
5.500.000 espectadors al Telediario de TVE

* Dades 2019.

- S'han aconseguit quatre semàfors



- S'han identificat i posicionat portaveus



COMPROMÍS amb la projecció social i la divulgació sanitària i científica

Els continguts audiovisuals, els protagonistes del 2020

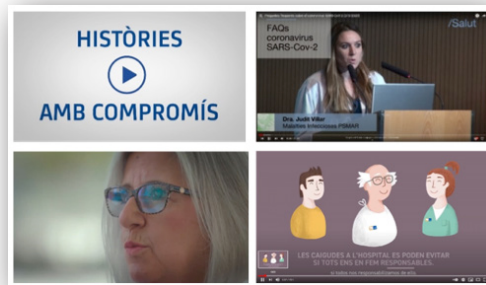
> Continguts audiovisuals

45 audiovisuals

5 institucionals

7 campanyes de comunicació

33 de divulgació i consells de salut física i emocional



> Continguts gràfics

S'han publicat unes 150 peces gràfiques (cartells, fullets, senyalització).



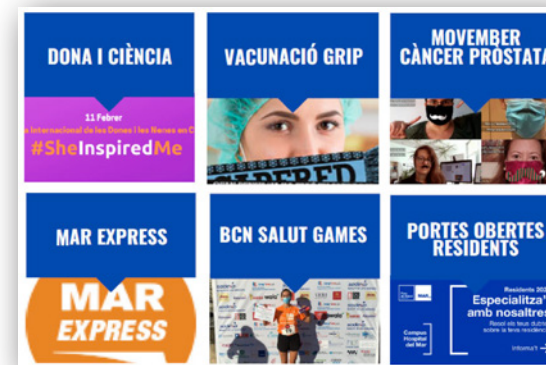
> Campanyes de comunicació de la COVID-19



> Col·laboració en les campanyes de la Fundació Amics de l'Hospital del Mar



> Altres campanyes



COMPROMÍS amb la projecció social i la divulgació sanitària i científica

Internet i xarxes socials

➤ Web COVID-19

18.000 visites

81 continguts publicats



➤ Web PSMAR

1.781.906 visites

11 microwebs nous



➤ Xarxes socials

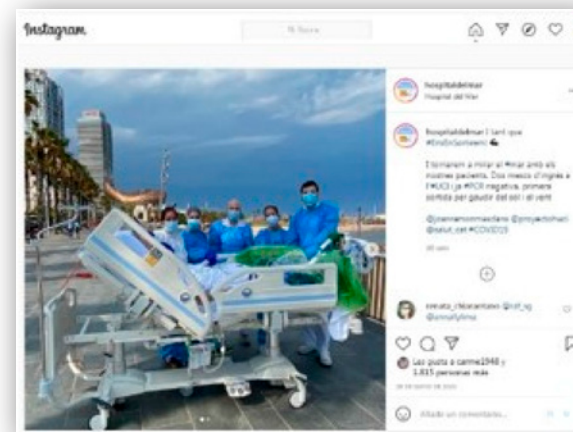
 **10.754** seguidors a Instagram

 **218.935** visualitzacions a YouTube

 **31.340** seguidors a Twitter

 **27.149** seguidors a LinkedIn

 **4.492** seguidors a Facebook



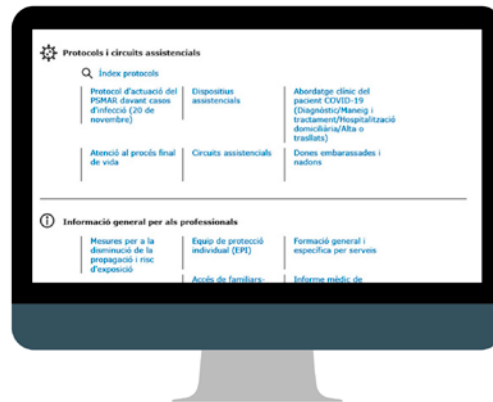
COMPROMÍS amb la projecció social i la divulgació sanitària i científica

Comunicació interna

> Intranet

1.423 visites diàries

1.465 notícies publicades



> Microweb intern COVID-19

24.200 visites

1.025 notícies publicades

171 continguts publicats

> Newsletter (novembre 2020)

3.362 visites

46 notícies publicades

> MARExpress

Nou canal de missatgeria instantània.



> Campanyes per SMS

Primera campanya per SMS per a donar a conèixer el canal de missatgeria instantània MARExpress.

COMPROMÍS amb la participació comunitària

Des de Treball Social s'han dut a terme diversos projectes de responsabilitat social corporativa.

➤ Àrea territorial

Participació en els projectes comunitaris de l'àrea territorial Poble Nou (Sant Martí) i Barceloneta (Ciutat Vella) conjuntament amb els serveis socials. Espai de diàleg per **posar en comú tots els recursos territorials disponibles i el seu potencial per tal d'implementar accions comunes.**

➤ Ciutat Barcelona

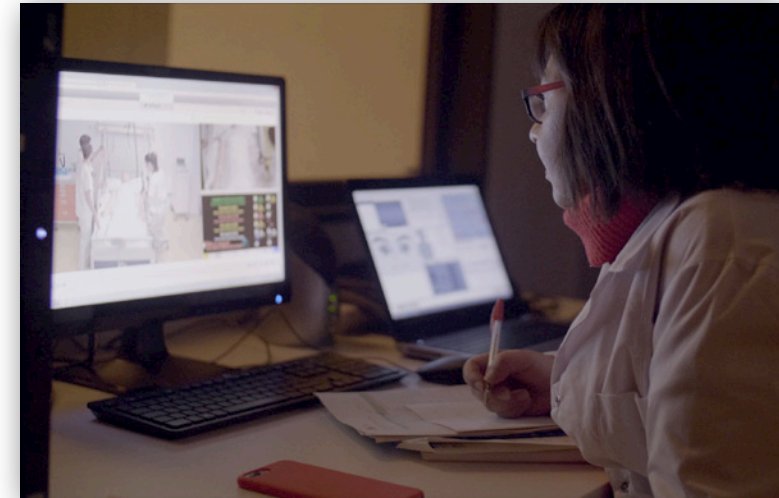
Participació en el grup motor de treball social per a l'estratègia de les **intervencions conjuntes a la ciutat de Barcelona.**

COMPROMÍS amb la docència, recerca i innovació socialment responsables

L'Escola Superior d'Infermeria del Mar ha reorientat la docència de la modalitat presencial a la modalitat en línia per la seguretat dels alumnes i del personal docent.



- Incorporació del protocol COVID-19 de **mesures de seguretat per a alumnes i personal docent.**
- **Assegurar la protecció i seguretat dels estudiants i pacients** durant les pràctiques a l'àmbit assistencial (hospital, centres d'atenció primària i sociosanitaris/residències), amb vacunació i PCR de tots els estudiants abans de l'inici de les pràctiques.
- Els estudiants han renunciat a les pràctiques i s'han adherit a la **contractació d'auxili sanitari per donar suport als professionals**, a l'Hospital del Mar i altres centres assistencials.



COMPROMÍS amb la docència, recerca i innovació socialment responsables

L'Institut Hospital del Mar d'Investigacions Mèdiques ha iniciat el 2020 la revisió del Protocol per prevenir, detectar, actuar i resoldre l'assetjament en l'àmbit laboral vigent des del 2016.

- L'objectiu és ampliar i confirmar el compromís de la Institució en l'**erradicació de tota mena d'assetjaments i conductes ofensives, discriminatòries o abusives**. El nou protocol vol incorporar una revisió i actualització del marc legal vigent, a més de millores en els procediments d'intervenció i les actuacions a realitzar per les parts implicades. Cal garantir la **protecció integral de les persones afectades** davant una presumpta situació d'assetjament laboral.
- Amb el nou document, la Institució vol seguir apostant per donar un tractament més ampli de l'assetjament que permeti abordar tots els casos sorgits en l'àmbit laboral, independentment del tipus, i incideix encara més en les **dues dimensions fonamentals: la prevenció i l'actuació**.
- Entre els compromisos que adquireix la Institució en destaca la **informació, formació i sensibilització**. Per aquest motiu, es preveu una formació específica en sensibilització sobre la matèria, amb especial èmfasi en el nou Protocol i la incorporació d'un mòdul sobre assetjament laboral en la formació inicial obligatòria que rep el personal de nova incorporació.

COMPROMÍS amb la docència, recerca i innovació socialment responsables

> Cicle “El nostre cervell, aquest gran desconegut”

Amb l'objectiu de **fer arribar la ciència a tothom**, l'IMIM ha organitzat el cicle “El nostre cervell aquest gran desconegut”, que ha comptat amb l'acollida de la xarxa de biblioteques de Barcelona.

Un cicle que s'emmarca en el projecte “Visions de Ciència”, que fa anys que realitzen les Biblioteques de Barcelona. La iniciativa vol donar a conèixer les darreres dades que han aportat els nous avenços científics en aquest àmbit gràcies a la participació com a ponents dels millors experts de l'Hospital del Mar i de l'IMIM.



> Dia Internacional de la Dona i la Nena en Ciència

Des de l'IMIM ens hem adherit novament a la commemoració del Dia Internacional de la Dona i la Nena en la Ciència, que es commemora l'11 de febrer, sumant-nos a la campanya *#SheInspiredMe*.

Aquesta commemoració té per objectiu **promoure la participació plena i en condicions d'igualtat de les dones i les nenes** en l'educació, la capacitació, l'ocupació i els processos d'adopció de decisions en la ciència, i eliminar tota mena de discriminació.



COMPROMÍS amb la docència, recerca i innovació socialment responsables

La Direcció d'Innovació durant l'any 2020 ha estat molt activa impulsant diferents projectes en l'àmbit de la innovació però sobretot en la transformació digital.

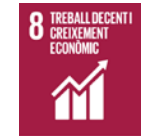
Dos projectes destaquen en l'àmbit de transformació digital. El primer és el **desplegament de l'atenció no presencial**, sobretot a l'àrea ambulatoria. Amb això es busca una reducció de les visites no imprescindibles i una reducció de l'impacte en l'empremta de carboni, a més de l'estalvi de temps que poden dedicar els pacients i familiars a altres activitats de més valor. Aquest projecte també afavoreix els elements de conciliació tant de pacients i familiars com de professionals, ja que ofereix la possibilitat de teletreballar, donant més possibilitat de conciliar en aspectes de vida personal i laboral.

Sobre la qualitat assistencial, s'ha avaluat l'impacte des del punt de vista de qualitat percebuda pels pacients. Els resultats ofereixen un nivell de satisfacció més alt en els pacients que en els professionals. A més, aquest

estudi ens ha ajudat a definir un full de ruta per a desenvolupar un model d'atenció no presencial que sigui satisfactori i centrat en la persona.

L'altre projecte és, en realitat, una **línia de treball en la que s'incorporen diferents projectes de transformació del procés d'atenció**, tenint en compte la visió del pacient i incorporant els resultats reportats també per pacients. Es treballa en processos d'atenció en tractaments d'obesitat, diabetis, càncer i ELA, entre altres.

Gestió econòmica i de proveïdors



COMPROMÍS amb una contractació socialment responsable



COMPROMÍS amb una contractació socialment responsable

La compra pública responsable implica considerar no només criteris relatius a la relació qualitat-preu i la imparcialitat en el procediment de contractació, sinó també **afegir paràmetres ambientals, socials i ètics** que permetin impulsar polítiques públiques socials a través de l'execució d'obres, de la prestació de serveis o de l'aprovisionament de subministraments.

Criteris socials, ètics i ambientals en els procediments de contractació

La nova Llei de contractes del sector públic obliga a incloure almenys una condició especial d'execució relativa a criteris socials, ètics o ambientals en cada procediment de contractació. El PSMAR va més enllà del requeriment mínim legal i inclou sempre almenys dos d'aquests criteris.

Durant la pandèmia COVID-19, l'any 2020, s'han tramitat 281 contractes d'emergència i, malgrat tot, se n'han mantingut 45 socialment responsables, amb el compromís de fer l'esforç necessari per a retornar a la normalitat.



Vegeu memòria 2020
del PSMAR.

COMPROMÍS amb una contractació socialment responsable

Clàusules socials en cada procediment

En cada procediment de contractació, el PSMAR vetlla per la integració de clàusules socials que s'apliquen en cas d'empat.

Críteris socials que s'apliquen en cas d'empat en una contractació:

- a) Percentatge superior de persones treballadores amb discapacitat o en situació d'exclusió social en la plantilla.
- b) Percentatge inferior de contractes temporals en la plantilla.
- c) Percentatge superior de dones ocupades en la plantilla.
- d) El sorteig, en cas que l'aplicació dels críteris anteriors no hagi donat lloc a un desempat.

Proveïdors socialment i mediambientalment responsables

El PSMAR requereix als proveïdors que informin sobre el **compliment de les normes de gestió social i mediambiental**.

En l'execució del contracte –per normativa nacional i internacional (UE)– el contractista està obligat al compliment de les obligacions aplicables en matèria mediambiental, d'integració social de persones amb diversitat funcional, de les condicions salarials que indica el conveni col·lectiu i de promoure la igualtat entre homes i dones.

INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL 2020



DONEM SUPORT
AL PACTE MUNDIAL

Aquesta és la nostra **comunicació sobre el progrés** en l'aplicació dels principis del **Pacte Mundial de Nacions Unides**.

Agraïm qualsevol comentari sobre el seu contingut.