

M/13  
Memòria 2013

CHV



CONSORCI  
HOSPITALARI  
DE VIC





## Sumari

### Qui som

Presentació	03
El Consorci	04
Estructura de govern	05
Missió, visió i valors	06
Aliances i participació	07
Cartera de serveis	08
Equipaments	09

### Activitat

El CHV en xifres	10
Activitat pública	11
Serveis de suport	12
Salut mental	13
Sociosanitari	14
Activitat Privada	15
Freqüentació i casuística	16

### Coneixement

L'estratègia	17
Docència	18
Recerca + Innovació	19

### Gestió responsable

Estratègia d'RSC	20
Grups d'interès	21
Ètica	22
Resultats qualitatius	23

### Medi ambient

Sistema de gestió	24
Energia i emissions	25
Consum de recursos	26
Gestió de residus	27

### Professionals

Plantilla	28
Igualtat	29
Formació	30
Prevenició	31

### Societat

Atenció al ciutadà	32
Avaluacions qualitatives	33
Comunitat	34
Acció social i cooperació	35
Promoció de la salut	36

### Finances

Indicadors econòmics	37
Proveïdors i empreses	38

### Indicadors GRI

39



Visualitza el vídeo  
"L'any 2013 en imatges"



## Qui som

### Activitat

### Coneixement

### Gestió responsable

### Medi ambient

### Professionals

### Societat

### Finances

### Indicadors GRI

En aquesta Memòria us volem oferir un recorregut –digital– sobre el que ha estat el 2013 al Consorci Hospitalari de Vic. Un any intens, ple de reptes i d'esforç, però també marcat per la consolidació de grans projectes que ja són el nostre present i de grans apostes que dibuixaran el nostre futur.

Des del nostre compromís amb la transparència, unim la informació sobre els tres àmbits que defineixen tot allò que som i que fem. L'activitat **assistencial**, la nostra raó de ser, que és donar el millor servei als ciutadans per tenir cura de la seva salut. El **coneixement**, com a element de progrés i millora contínua. I la **responsabilitat social**, part essencial en tota la nostra planificació estratègica.

A nivell **econòmic**, un any més la nostra prioritat ha estat optimitzar els recursos per garantir la sostenibilitat i l'autonomia de gestió, i fer-ho sense que la qualitat del servei en resultés afectada. Un "bon ús dels recursos" que també ha guiat els nostres esforços **mediambientals**, amb exemples reeixits com la política de "paper zero" que impulsem des de fa anys.

Conèixer què volen els nostres **usuaris** és bàsic per millorar la seva satisfacció. Per això, enguany hem impulsat diferents projectes per avançar cap a models d'atenció orientats a les seves necessitats, així com iniciatives destinades a millorar la seguretat dels pacients.

Comptar amb professionals més competents i innovadors ha estat enguany la principal aposta en l'àmbit de les **persones**. El 2013 hem començat a implantar un Sistema de Gestió per Competències, en la convicció que fer créixer la nostra organització ha d'anar paral·lel al creixement dels nostres professionals, i hem promogut la participació en els àmbits de la recerca i la innovació.

La nostra **relació amb la comunitat** ha continuat sent molt intensa. A més de col·laborar amb desenes d'institucions i associacions, hem potenciat el treball en xarxa ampliant les aliances amb els hospitals d'Olot i de Campdevàrol, amb l'Hospital Clínic com a centre d'alta especialització, i amb l'Hospital de la Santa Creu de Vic en l'àmbit sociosanitari. Alhora, hem signat un conveni amb la Universitat de Vic per a la creació de l'Hospital Universitari de Vic, projecte clau per avançar en els àmbits de la docència i la recerca sanitàries.

Totes les iniciatives i els resultats que us presentem en aquesta Memòria han estat possibles gràcies a la implicació dels nostres **professionals**, el quals demostren any rere any el seu compromís i la seva capacitat per afrontar, junts, el molts reptes que ens planteja el moment actual. A tots ells, moltes gràcies.



Jaume Portús  
President



Antoni Anglada  
Director general



## Qui som

### Activitat

### Coneixement

### Gestió responsable

### Medi ambient

### Professionals

### Societat

### Finances

### Indicadors GRI

**El Consorci Hospitalari de Vic (CHV)** és una institució que ofereix serveis assistencials a nivell sanitari, sociosanitari i de salut mental. La nostra finalitat és posar a disposició dels habitants de la comarca d'Osona (unes 150.000 persones) un servei assistencial de qualitat, tant a nivell públic com privat, aplicant criteris de responsabilitat social. El CHV gestiona cinc centres amb perfils diferenciats, ubicats cadascun en sengles edificis de Vic (3) i Manlleu (2):

- **Hospital General de Vic (HGV)**, referent en l'atenció pública.
- **Clínica de Vic**, referent en atenció privada.
- **Osona Salut Mental**, referent en atenció especialitzada en salut mental.
- **Hospital Sant Jaume de Manlleu**, referent en atenció intermèdia i dependència, i la **Residència Aura**.

Jurídicament, el CHV està integrat per la Generalitat de Catalunya i la Fundació de l'Hospital de la Santa Creu de Vic, s'organitza com un consorci administratiu de caràcter públic i institucional, sense ànim de lucre, creat segons el Decret 302/1986 de 9 de setembre de 1986.



Hospital General de Vic



Osona Salut Mental



Hospital Sant Jaume de Manlleu

“El Consorci Hospitalari de Vic és el primer que es va crear a Catalunya seguint aquest model, avui referència a tot el país”



Clínica de Vic



Residència Aura



## Qui som

### Activitat

### Coneixement

### Gestió responsable

### Medi ambient

### Professionals

### Societat

### Finances

### Indicadors GRI

#### Consell de Govern

El **Consell de Govern** és l'òrgan de govern del Consorci Hospitalari de Vic i qui té la responsabilitat directa sobre el seu desenvolupament econòmic, social i ambiental, amb la finalitat d'assolir els objectius de l'entitat. La durada del mandat és de tres anys per al president, vicepresident i secretari, que poden ser reelegits.

Els **Estatuts** i el **Codi de Bon Govern**, juntament amb la **Missió i els Valors**, constitueixen els documents bàsics que emmarquen les activitats del Consell de Govern del CHV. De caràcter essenci-

alment ètic i propositiu, el Codi de Bon Govern regula les funcions i funcionament del Consell de Govern, la missió del president i l'activitat i deures dels consellers, a partir de les recomanacions del Servei Català de la Salut i del CSC.

#### Comitè de Direcció

El **Comitè de Direcció** és el principal òrgan executiu del CHV. Està integrat per la Direcció General i pels directors de cadascun dels 11 àmbits assistencials i de suport en què s'estructura l'organigrama de l'entitat.

#### Planificació estratègica

Motor de progrés i de millora contínua, la Planificació estratègica del CHV es basa en la gestió de qualitat total, orientada als grups d'interès i que estableix els processos dirigits a cobrir de manera satisfactòria les seves necessitats, tenint en compte els recursos adients i garantint la sostenibilitat de l'organització. Aquesta Planificació estratègica es concreta en la Direcció estratègica, que detalla a dos anys vista les línies, accions i resultats esperats per aconseguir un canvi substancial al CHV.

#### CONSELL DE GOVERN

##### Membres designats per la Generalitat de Catalunya

Jaume Portús Arimany	President
Oriol Morera Miralta	Vocal
Pere Prat Boix	Vocal
Jordi Codina Sans	Vocal
Jaume Suriñach Aguilar	Vocal

##### Representants de la Fundació Hospital de la Santa Creu de Vic

Josep Arimany Manso	Vicepresident
Jordi Roca Casas	Vocal
Antoni Serrat Climent	Vocal

##### Assistents

Antoni Anglada Arisa	Director general
Santi Terradas Ruestes	Secretari

#### COMITÈ DE DIRECCIÓ

Antoni Anglada Arisa	Director general
Rafael Toribio Galeote	Director Assistencial
Mireia Subirana Casacuberta	Directora de Cures
Josep A. Alonso González	Director Econòmic i Financer
Jaume Castellano Plujà	Director d'Operacions i Recursos
Cristina Bonet Clots	Directora de Persones
Francesc Sala Cascante	Director d'Àmbit d'Aguts i d'Àmbit Privat
Isabel Ramon Bofarull	Directora d'Àmbit Ambulatori i Serveis Comunitaris
Francesc Xavier Arrufat Nebot	Director d'Àmbit de Salut Mental
Núria Roger Casals	Directora de Transferència del Coneixement
M. Àngels Romeu Fabré	Directora d'Àmbit d'Atenció Intermèdia i de la Dependència
Júlia Torrent Surrèll	Secretària



Presentació

El Consorci

Estructura de govern

Missió, visió i valors

Aliances i participació

Cartera de serveis

Equipaments

## Qui som

### Activitat

### Coneixement

### Gestió responsable

### Medi ambient

### Professionals

### Societat

### Finances

### Indicadors GRI

#### Missió

La nostra missió és servir la ciutadania per millorar el seu estat de salut d'acord a una cartera de serveis establerta (sanitària, social, de docència i de recerca), tant en l'àmbit públic com el privat, compaginant els avenços tècnics i la humanització de l'atenció, en un marc de continuïtat assistencial que ens posicioni com a referents al territori.

Orientem l'organització en un treball en xarxa que permeti oferir serveis de qualitat que vetllin per la seguretat dels pacients, amb criteris d'equitat, efectivitat, eficiència, i amb responsabilitat social, implicant al conjunt de professionals i proveïdors en l'assistència, la docència i la recerca.

#### Valors

**Professionalitat:** entesa com la responsabilitat i l'afany de millora de la pràctica professional basada en els principis d'honestedat, ètica, justícia i cooperació.

**Acolliment:** orientat a la preocupació pel benestar de la ciutadania i del conjunt de professionals que treballen al Consorci Hospitalari de Vic.

**Compromís:** en referència a la col·laboració solidària de servei entre el grup de professionals, les institucions, la societat i el país.

**Creativitat:** pensada com una manera nova i original de millorar els processos, productes i serveis per adaptar-se a les necessitats d'una societat en constant evolució.

#### Visió

Volem ser una institució d'excel·lència i que generi valor en l'assistència sanitària, la social, la docència i la recerca, de forma participativa i sostenible, sent referent a Osona, El Ripollès i La Garrotxa.

“El nostre objectiu és oferir a les persones un servei de qualitat, amb professionalitat, acolliment, compromís i creativitat”





Presentació

El Consorci

Estructura de  
governMissió, visió i  
valorsAliances i  
participacióCartera  
de serveis

Equipaments

## Qui som

### Activitat

### Coneixement

### Gestió responsable

### Medi ambient

### Professionals

### Societat

### Finances

### Indicadors GRI

#### Aliances amb altres hospitals

El CHV manté aliances amb altres centres de la Xarxa d'Hospitals d'Utilització Pública, amb l'objectiu de millorar la qualitat de l'atenció, la docència i la recerca, la satisfacció de la ciutadania i la sostenibilitat de la institució:

- Aliança amb l'**Hospital de Campdevàrol i l'Hospital d'Olot**, per establir serveis conjunts que millorin l'eficiència, qualitat i proximitat de l'atenció a les comarques d'Osona, La Garrotxa i El Ripollès. El 2013, s'han ofert de manera compartida els serveis d'Urologia i de Digestologia, i s'han impulsat les unitats territorials de Farmàcia i de Diagnòstic per la Imatge.

- **Hospital Clínic de Barcelona**, com a centre de referència d'alt nivell.

- **Hospital de la Santa Creu de Vic**, per la millora de l'atenció als pacients amb patologia crònica complexa, malaltia avançada i pacients geriàtrics. Altres centres amb els que el CHV manté acords per desenvolupar programes específics són l'**Hospital de Sant Joan de Déu**, el **Parc Taulí de Sabadell**, l'**Hospital Althaia de Manresa**, l'**Institut Guttmann** i l'**Hospital de Granollers**.

#### Entitats sectorials

El Consorci Hospitalari de Vic forma part del **Servei Integrat de Salut d'Osona (SISO)** i de **Serveis Auxiliars a la Sanitat (SAS)**, organitzacions que tenen per objectiu treballar coordinadament per

millorar els serveis sanitaris i la continuïtat assistencial. A nivell patronal, el CHV està associat al **Consorci de Salut i Social de Catalunya** i a la **Unió Catalana d'Hospitals**.

#### Coneixement

El Consorci és patró fundador de la **Fundació d'Osona per a la Recerca i l'Educació Sanitàries (FORES)**, entitat sense afany de lucre dedicada a promoure i divulgar treballs d'investigació, docència, formació i prevenció en l'àmbit sanitari.

A nivell docent i de recerca, el CHV té subscrietes aliances estratègiques amb la **Universitat de Vic** i la **Universitat de Girona**, a més de mantenir convenis de col·laboració amb la **Universitat de Barcelona**, la **Universitat Autònoma de Barcelona**, la **Universitat de Lleida** i la **Universitat Oberta de Catalunya**.

#### Participació i promoció de la salut

En el marc del seu compromís social i amb l'entorn, el Consorci col·labora amb una vintena d'organitzacions humanitàries i associacions de malalts (les trobareu detallades a l'apartat "Acció social"), i forma part de la **Xarxa d'acollida municipal de l'Ajuntament de Vic** i del **Consell Municipal de Salut de**

“L'aliança dels hospitals de Vic, Olot i Campdevàrol ha permès millorar la qualitat, la proximitat i l'eficiència de l'atenció a les tres comarques”



**Manlleu**. A més, participa activament en diferents xarxes multisectorials i multicèntriques dedicades a la promoció i prevenció de la salut, com són:

- **Xarxa Catalana d'Hospitals i Centres Promotors de la Salut**.
- **Xarxa Catalana d'Hospitals sense Fum**.
- **Comissió territorial de Prevenció i Promoció de la Salut**.
- **Comissió de Salut Pública d'Osona**.



Presentació

El Consorci

Estructura de govern

Missió, visió i valors

Aliances i participació

Cartera de serveis

Equipaments

## Qui som

### Activitat

### Coneixement

### Gestió responsable

### Medi ambient

### Professionals

### Societat

### Finances

### Indicadors GRI

#### Serveis assistencials

- Anestèsia i reanimació / Atenció al dolor
- Atenció dona - infant:
  - Pediatria - Cirurgia pediàtrica
  - Ginecologia i obstetrícia
- Atenció immediata:
  - Urgències i base SEM
  - Unitat de Cures Intensives
- Cirurgia:
  - Cirurgia general
  - Urologia
  - Cirurgia maxil·lofacial
- Cirurgia ortopèdica i traumatologia
  - Cirurgia ortopèdia infantil
- Especialitats quirúrgiques:
  - Dermatologia
  - Oftalmologia
  - Otorinolaringologia
- Geriatria i atenció a la dependència
- Hematologia i hemoteràpia
- Medicina interna
  - Malalties infeccioses
- Especialitats mèdiques:
  - Aparell digestiu
  - Cardiologia
  - Endocrinologia
  - Neurologia
  - Pneumologia
  - Reumatologia

- Nefrologia i tractament substitutiu renal
- Psiquiatria i salut mental:
  - Adults
  - Infanto-juvenil
  - Centre d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències (CASD)
- Rehabilitació:
  - Rehabilitació pacients hospitalitzats, ambulatoris i domiciliaris
  - Valoració de la dependència (SEVAD)
  - Valoració de la discapacitat

#### Serveis de suport a l'assistència

- Anatomia Patològica i Unitat de Cribatge
- Farmàcia
- Diagnòstic per la imatge:
  - Radiologia
  - Ecografia
  - Mamografia
  - Tomografia computada
  - Resonància magnètica
- Laboratori Clínic:
  - Microbiologia
  - Hematologia / Banc de Sang
  - Bioquímica
- Àrea Quirúrgica i Intervencionisme:
  - Unitat de Cirurgia Sense Ingrés
  - Unitat d'Endoscòpies
- Unitat de Tractaments Específics

#### Alternatives a l'hospitalització

- Hospitalització domiciliària quirúrgica
- Hospital de dia mèdic i hospital de dia onco-hematològic

#### Serveis en coordinació amb altres institucions

- Unitat de Geriatria Aguda
- Atenció postaguda i hospitalització a domicili
- Programa PREALT
- Rehabilitació integral
- Assistència Continuada d'Urgències Territorials (ACUT)
- Cirurgia oncològica complexa
- Diagnòstic per la imatge via telemàtica
- Teleictus
- Cardiologia i intervencionisme cardíac
- Atenció farmacèutica
- Cartera de serveis de salut mental a Atenció Primària
- Unitats clíniques (Osona-Ripollès-Garrotxa)
  - Digestologia
  - Urologia
  - Diagnòstic per la imatge
  - Dermatologia
  - Oncologia
  - Obstetrícia i Ginecologia





**Qui som**

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

**EQUIPAMENTS**

EQUIPS

Ecògrafs	8
Esterilitzadors	3
Mini-PACS (sistema de comunicació arxiu d'imatges)	1
Tomografia Computada	1
Equipaments per a vídeo-endoscòpia	11
Mamògrafs	1
Ressonància Magnètica	1

**ESTRUCTURA**

Llits per a internament instal·lats	364
Llits UCI	10
Punts d'hemodiàlisi a UCI	9
Boxs d'Unitat de Cirurgia Sense Ingrés	20
Sales d'operacions	10
Sales d'intervencionisme	7
Sales de parts	5
Sales de radiologia convencional	4
Altres sales de diagnòstic per la imatge	11
Sales de rehabilitació	3
Sales de consulta externa	78
Places d'hospital de dia	89
Punts d'hemodiàlisi	27
Places residència	132

**Acord per construir la nova Àrea d'Oncologia**

El CHV i Osona Contra el Càncer han signat enguany l'acord per construir una nova Àrea d'Oncologia a l'Hospital General de Vic. Les instal·lacions, que es finançaran amb una macro campanya solidària de recollida de fons, permetran integrar tota l'activitat oncològica, ampliar la capacitat del centre per atendre aquestes patologies i facilitar i millorar l'assistència als pacients.



**Un modern Servei de Farmàcia per a tot el territori**

A l'abril, es va inaugurar la nova Farmàcia del CHV, que ha permès donar un salt qualitatiu i de seguretat en la dispensació de farmàcia hospitalària a tot Osona i El Ripollès. Situada a l'Hospital General de Vic, les noves instal·lacions compten amb un magatzem robotitzat i una moderna sala blanca per elaborar medicació, dissenyades seguint els estàndards més avançats que aplica l'Hospital Clínic.





El CHV en xifres

Activitat pública

Serveis de suport

Salut mental

Sociosanitari

Activitat privada

Freqüentació  
i casuística

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

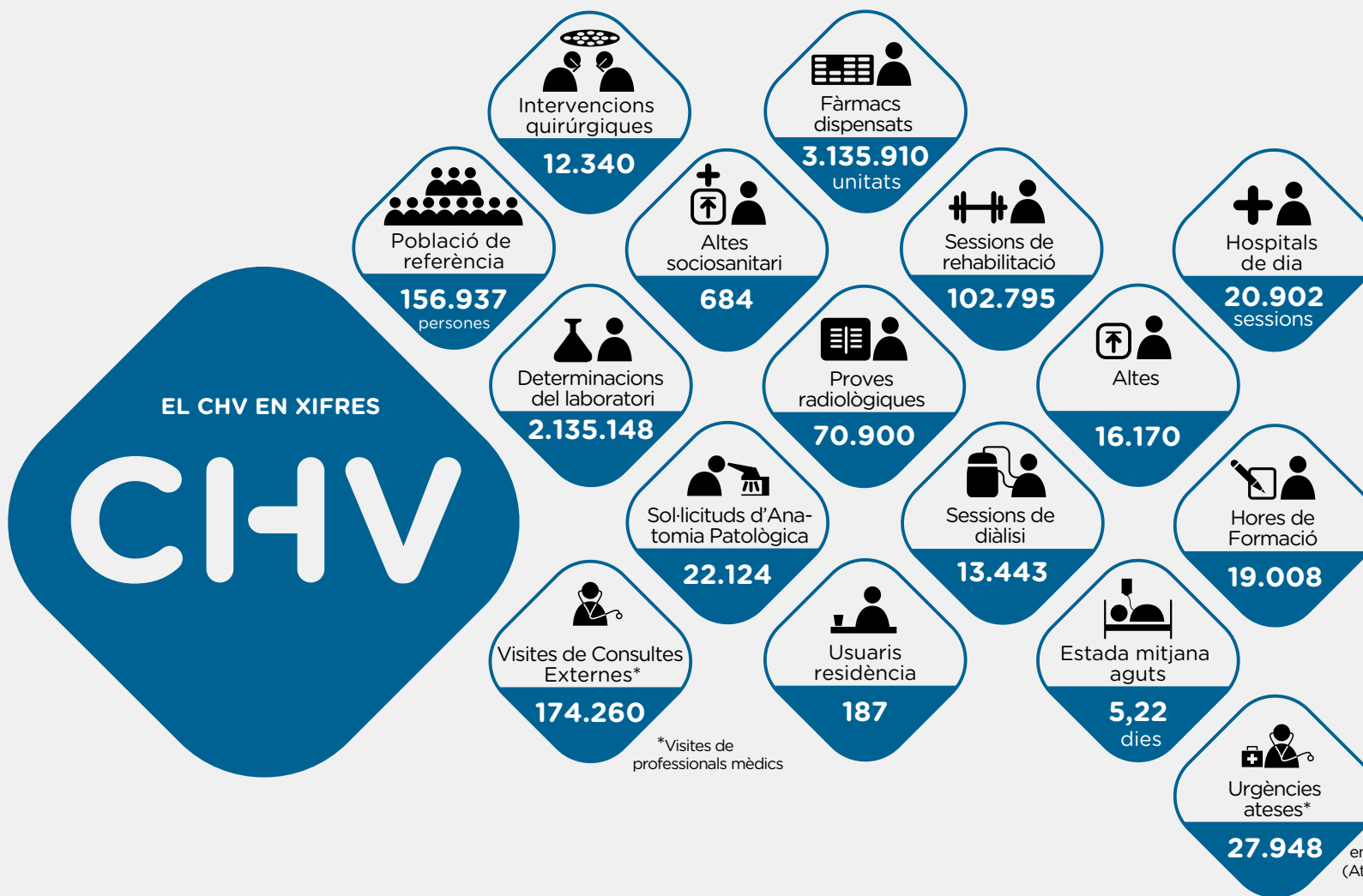
Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI



\*Visites de professionals mèdics

\*No inclou les urgències ateses en el marc de l'ACUT (Atenció Continuada i Urgències de base Territorial)

M/13  
Memòria 2013



El CHV en xifres

Activitat pública

Serveis de suport

Salut mental

Sociosanitari

Activitat privada

Freqüentació  
i casuística

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

Bona part de l'atenció pública especialitzada, contractada amb el Servei Català de la Salut, té lloc a l'**Hospital General de Vic**. En funció del nivell de complexitat de la malaltia del pacient i del tipus de tractament a desenvolupar, l'atenció també es pot oferir a Osona Salut Mental o a la Clínica de Vic.

### Triplet en els premis Top 20

El Consorci Hospitalari de Vic ha estat guardonat amb el premi Hospitals TOP 20 a la "Millor gestió hospitalària global" d'un Gran Hospital General, entre els més de 162 hospitals de tot l'Estat que van participar en l'edició 2013 d'aquest prestigiós certamen. Les unitats de Cardiologia i de Neurologia també han estat reconegudes com a millor centre en les especialitats de "Cor" i de "Sistema Nerviós", respectivament. És la setena vegada que el CHV és inclòs en aquest rànquing, des que es va començar a publicar l'any 2000.



### ACTIVITAT GLOBAL D'AGUTS

2012 2013

#### HOSPITALITZACIÓ

Altes	10.162	9.899
Pes mitjà	1,4891	1,5263
Estada mitjana (dies)	5,24	5,22
Parts	1.255	1.112
Sessions hospital de dia	11.093	11.612

#### CIRURGIA

Intervencions programades	5.358	5.773
· Cirurgia convencional	1.838	1.894
· Cirurgia Major Ambulatoria	3.520	3.879
· Índex de substitució	65,70	67,19
Intervencions urgents	1.438	1.323
Cirurgia menor ambulatoria	3.252	3.091

#### URGÈNCIES

Urgències totals	22.691	22.585
Urgències ingressades	7.107	6.904

#### CONSULTA EXTERNA

Primeres visites	56.815	57.957
Índex de reiteració	1,89	1,89

#### ATENCIIONS I TRACTAMENTS AMBULATORIS

Unitat de Cirurgia Sense Ingrés (altes)	3.540	3.926
Unitat d'Observació	1.664	1.630
Un. de Tractaments Específics (sessions)	5.426	5.099
Hospital de Dia d'Hematologia	290	323
Diàlisi	14.289	13.443


**El CHV en xifres**
**Activitat pública**
**Serveis de suport**
**Salut mental**
**Sociosanitari**
**Activitat privada**
**Freqüentació  
i casuística**
**Qui som**
**Activitat**
**Coneixement**
**Gestió responsable**
**Medi ambient**
**Professionals**
**Societat**
**Finances**
**Indicadors GRI**
**SERVEIS DE SUPORT**

2012      2013

**RADIOLOGIA**

SOL·LICITUDS	72.913	70.900
TAC	9.968	10.186
RNM	5.939	4.221
Mamografies (*)	10.983	10.324
Ecografies	7.797	8.341
Radiologia simple	45.733	45.072
Radiologia especials	511	542

*(\*) Inclou les mamografies del Programa de Cribatge*
**LABORATORI**

SOL·LICITUDS	182.156	185.654
Determinacions	2.126.166	2.135.148
Hematologia	302.305	345.313
Microbiologia	205.541	202.983
Bioquímica	1.618.320	1.586.852
Estudis pretransfusionals	5.439	4.867
Unitats transfoses	3.700	3.490

**ANATOMIA PATOLÒGICA**

SOL·LICITUDS	21.825	22.124
Histologies	8.386	8.802
Citologies	11.449	11.317
Necròpsies	26	22
Biologia molecular	1.990	2.005

2012      2013

**FARMÀCIA**

Fàrmacs dispensats	3.158.385	3.135.910
<b>Elaboració de medicaments</b>		
Preparacions QT	5.520	5.177
Núm. de bombes PCA	1.067	1.020
Núm. de preparacions NP	3.165	2.924
Núm. de preparacions NE	348	64
Núm. d'unitats envasades	121.844	172.065

**REHABILITACIÓ**

SESSIONS	100.309	102.795
Hospitalització d'aguts	3.274	3.235
Hospitalització sociosanitari	7.795	7.379
Residència i Hospital de dia	3.782	3.815
Sessions ambulatories	74.814	78.006
Sessions a domicili	10.644	10.360





Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI



**OSONA SALUT MENTAL**  
CONSORCI HOSPITALARI DE VIC

**Osona Salut Mental** (OSM) aglutina els serveis i l'atenció específica en salut mental que ofereix el Consorci. El centre està ubicat en un edifici propi en el marc del complex sanitari de l'Hospital General de Vic.

OSM compta amb diferents recursos i dispositius que donen resposta, des de diferents nivells assistencials, a les necessitats de les persones amb problemes de salut mental i addiccions, tant adults com infants i joves, i als seus familiars:

- Urgències 24 hores
- Consulta ambulatoria d'adults (CSMA)
- Centre de Salut Mental Infanto-Juvenil (CSMIJ)
- Centre d'Atenció a les Drogodependències (CASD)
- Hospitals de dia d'adults i infanto-juvenil
- Ingressos hospitalaris (a l'Hospital General de Vic): interconsulta hospitalària, hospitalització i unitat d'ingrés infanto-juvenil.

Aquesta divisió treballa prioritàriament en cinc programes:

- Programa Salut i Escola
- Programa de coordinació entre el CSMJ i el CASD
- Programa d'atenció als Trastorns Mentals Greus i Trastorns Mentals Severs
- Pla de Serveis Individualitzat (PSI)
- Programa Demostratiu de la Dependència (ProDep)

Així mateix, Osona Salut Mental manté una estreta coordinació amb la **Fundació Centre Mèdic Psicopedagògic d'Osona**, institució que treballa en l'entorn de l'atenció comunitària, la rehabilitació psicosocial i la reinserció social i laboral de persones que pateixen una malaltia mental.



**ACTIVITAT EN SALUT MENTAL**

2012      2013

**HOSPITALITZACIÓ**

Aguts i subaguts

Altes	269	295
Estades	6.238	5.900
Estada mitjana	16,15	20,00

**HOSPITAL DE DIA**

Sessions

Adults	2.243	2.270
Infantil i juvenil	1.263	1.346

**CONSULTA EXTERNA**

Visites

Adults	22.753	23.618
Infanto-juvenil	8.940	9.472
Centre d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències	6.685	6.788



El CHV en xifres

Activitat pública

Serveis de suport

Salut mental

Sociosanitari

Activitat privada

Freqüentació  
i casuística

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI



**HOSPITAL SANT JAUME MANLLEU**  
CONSORCI HOSPITALARI DE VIC

Mitjançant un conveni amb la Fundació Hospital Sant Jaume de Manlleu, el Consorci Hospitalari de Vic gestiona els recursos d'atenció intermèdia i a la dependència que aquesta centenària entitat té a la ciutat: l'Hospital de Manlleu, la Residència Aura i el centre de dia Josep Roqué i Castell. La cartera de serveis inclou:

- Hospitalització de convalescència i llarga estada
- Hospital de dia
- Centre de dia
- Consultes externes
- Programa d'Atenció Domiciliària i Equips de Suport
- Atenció a la discapacitat i dependència contractada
- Acolliment temporal o permanent per a persones grans

### Manlleu: un hospital centenari

El 12 de maig del 2013, es van complir cent anys de la inauguració de l'Hospital Sant Jaume de Manlleu. Un centenari al voltant del qual s'han organitzat diferents actes, exposicions i conferències amb l'objectiu de recuperar la història, vivències i transformacions que ha experimentat el centre durant aquests 100 anys: un recorregut per les seves diferents etapes i com s'ha anat adaptant fins esdevenir el centre sociosanitari de referència que és avui dia.



### ACTIVITAT SOCIOSANITÀRIA I DEPENDÈNCIA

2012 2013

#### HOSPITALITZACIÓ

##### Convalescència

Altes	515	573
Estades	15.841	15.852
Estada mitjana (dies)	30,76	27,66

##### Llarga estada

Altes	105	111
Estades	8.530	7.698
Estada mitjana (dies)	81,24	69,35

#### HOSPITAL DE DIA

Sessions realitzades	8.328	8.744
----------------------	-------	-------

#### CONSULTA EXTERNA

##### Visites

CAS (Consulta d'Avaluació i Seguiment)	597	693
PAM (Procés d'Avaluació Multidisciplinar)	502	593

##### Valoracions

Dependència	3.197	2.195
Discapacitat	3.289	3.331

#### RESIDÈNCIA AURA

Estades	48.219	48.062
---------	--------	--------

#### CENTRE DE DIA JOSEP ROQUÉ I CASTELL

Nombre d'usuaris	89	88
Gènere (% de dones)	66%	55%
Edat mitjana (homes)	80,9	80,7
Edat mitjana (dones)	83,4	83,2



El CHV en xifres

Activitat pública

Serveis de suport

Salut mental

Sociosanitari

Activitat privada

Freqüentació  
i casuística

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI



## CLÍNICA DE VIC

“Clínica de Vic” és la marca del CHV que integra tota l'activitat privada. Un ampli ventall de professionals que ofereixen una atenció personalitzada i àgil, amb la màxima qualitat i confort, com a centre punter en atenció privada a particulars i mutualistes a la comarca d'Osona.

A banda de l'àrea d'hospitalització i quirúrgica, Clínica de Vic disposa d'un servei d'urgències mutual i privat 24 hores i consultes externes privades de pràcticament totes les especialitats mèdiques, gestionades per Consultori Bayés.

### Un “hospital lleuger” de primer nivell

Més de 1.700 m<sup>2</sup>, sis quiròfans dotats amb la darrera tecnologia i unes modernes instal·lacions. Així és el nou “hospital lleuger” o sense ingrés de la Clínica de Vic. Unes noves instal·lacions que, repartides en tres ales, concentren en un mateix espai tota l'activitat quirúrgica ambulatoria i d'intervenció que duu a terme el CHV, en una aposta de futur que busca potenciar i integrar el coneixement, la tecnologia i l'expertesa professional.



### ACTIVITAT PRIVADA

2012 2013

#### HOSPITALITZACIÓ

Altes	1.521	1.632
Parts	182	161
Estada mitjana	4,62	4,37

#### HOSPITAL DE DIA

Sessions	460	546
----------	-----	-----

#### CIRURGIA

Intervencions programades:	1.315	1.521
· Cirurgia convencional	645	761
· Cirurgia Major Ambulatoria	670	760
Cirurgia menor ambulatoria	459	469
Intervencions urgents	169	163

#### URGÈNCIES

Urgències totals	4.862	5.363
------------------	-------	-------

#### CONSULTA EXTERNA

Primeres visites	1.922	2.233
Successives	2.685	3.008
Índex de reiteració	1,40	1,35



Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

ÍNDEX DE  
FREQUENTACIÓ  
I DEMANDA\*

2012 2013

FREQUENTACIÓ

Hospitalització	64,75	63,08
Ambulatoria	1.047,05	1.068,79
Urgències	144,57	143,91
Quirúrgica	43,30	45,22
Hospital de dia	115,58	122,05

DEMANDA

Hospitalització	73,21	71,12
Ambulatoria	1.083,59	1.109,22
Quirúrgica	76,68	78,22
Hospital de dia	140,55	147,05

La població de referència és la comarca d'Osona, amb 156.937 habitants segons els Registre Central d'Assegurats (RCA).

(\*) Indicadors d'activitat pública d'aguts i salut mental.

GRUPS RELACIONATS AMB EL DIAGNÒSTIC (GRD)

Altes més freqüents (Hospitalització i UCSI)

GRD	Descripció GRD	N	% casos	EM
373	Part vaginal sense diagnòstic complicat	782	4,82%	1,87
039	Intervencions sobre el cristal·lí, amb o sense vitrectomia	1396	8,61%	0,00
371	Cesària sense/c.	253	1,56%	3,66
162	Intervencions per hèrnia inguinal i femoral (edat >=18 s/cc)	323	1,99%	0,33
541	Pneum. simple i al. trastorns resp., exc. bronq. i asma a/c mj	301	1,86%	7,49
119	Lligadura i extracció venosa	227	1,40%	0,01
222	Intervencions de genoll sense cc	236	1,45%	0,88
127	Fallada cardíaca i shock	246	1,52%	5,10
087	Edema pulmonar i insuficiència respiratòria	268	1,65%	6,04
544	Insuficiència cardíaca crònica i arítmia a/c majors	234	1,44%	6,71

Altes de més complexitat (Hospitalització i UCSI)

GRD	Descripció GRD	N	PES MIG
877	Oxg. a/mb extrac o trq a/vm>96 o int. exc car, boc clt a/int mj	4	43,4724
878	Oxg. a/mb extrac o trq a/vm>96 o int. exc car, boc clt s/int mj	5	26,5935
576	Leucèmia aguda a/c majors	1	14,5410
793	Int. x traum signif múltiple, exc. craniectomia, a/c mj no traum.	1	12,0608
549	Interv. cardiovasculars mj a/c mj	12	10,4427
850	Impl. desfibr. cardíac a/catèter sense IAM/ICC/shock	1	10,0996
579	Interv. x linfoma leucèmia i transt. Mieloproliferativ. a/cc mj	3	10,0838
881	Diag. sistema respiratori a/ventilació mecànica >96 hores	10	9,6311
555	Int. pànc., fetge i alt. trac. biliar, exc. transpl. fetge, a/c mj	13	8,9393
879	Craniot. a/imp. agent quimioterap. o int. comp. aguda de l'SNC	1	7,5963

Versió AP-DRG 27.0



Qui som

Activitat

**Coneixement**

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

**Apostant pel coneixement**

Englobats en la Direcció de Transferència de Coneixement, els conceptes de **docència, recerca i innovació** estan fortament integrats en la missió del CHV. Durant el 2013, s'ha continuat implementant el **Pla Estratègic de Coneixement**. Un pla elaborat amb la participació dels professionals i d'institucions afins, que vol contribuir a millorar la salut de la població, fer del coneixement una línia d'activitat diferenciada i sostenible i facilitar l'atracció i retenció de talent.

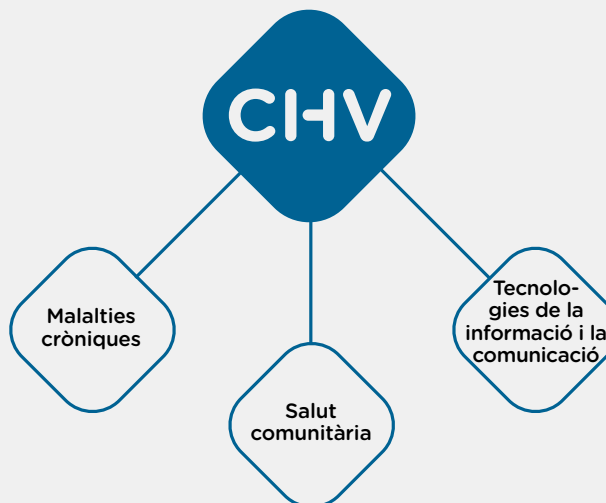
En el camp de la difusió del coneixement, s'han organitzat diferents jornades que han reunit a Vic a professionals de tot Catalunya, com el **Taller de Cronicitat** (amb l'Hospital Clínic), el **XII Curs intensiu de Sinologia i Patologia Mamària** o el Congrés d'innovació en envelliment actiu **INNO4AGEING**. Jornades que han permès millorar el coneixement dels professionals i establir sinèrgies i projectes conjunts amb altres organitzacions del sector.

També cal destacar la signatura d'un **conveni amb el Consorci de Salut i Social de Catalunya** per realitzar consultories en el camp de la salut. A través d'aquest conveni, un professional del CHV ha desenvolupat tasques de consultoria per a diferents centres sanitaris del Brasil, aportant la seva expertesa en el camp de la qualitat assistencial i la seguretat de pacients.

**ACORDS AMB UNIVERSITATS I INSTITUCIONS**

- Universitat de Vic (1999)
- Hospital Clínic de Barcelona (2001)
- Universitat de Lleida (2001)
- Universitat Autònoma de Barcelona (2003)
- Universitat de Barcelona (2005)
- Fundació Blanquerna (2005)
- Universitat Politècnica de Catalunya (2009)
- Universitat Oberta de Catalunya (2009)
- Universitat de Girona (2012)

Tres línies prioritàries guien l'estratègia del CHV en els àmbits de la docència, la recerca i la innovació:



“Salut comunitària, malalties cròniques i TIC són les línies prioritàries que guien l'estratègia a nivell de docència, recerca i innovació”



Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

**Impulsant el talent**

Entre les principals iniciatives que s'han dut a terme enguany en l'àmbit de la docència destaquen les següents:

- S'ha signat el conveni de col·laboració entre el Consorci Hospitalari de Vic, la Fundació Hospital de la Santa Creu i la Universitat de Vic, per establir un concert per a la creació de l'**Hospital Universitari de Vic**. Aquest conveni ha potenciat l'aliança territorial ja establerta amb la UVic, finançant l'estreta col·laboració que s'ha anat desenvolupant al llarg dels darrers anys i obrint nous camps de treball en l'àmbit docent i acadèmic-doctoral.

- 27 professionals han col·laborat com a **docents de la Universitat de Vic** i fins a 178 alumnes de pregrau han fet estades d'aprenentatge als centres del CHV. En l'enquesta realitzada als estudiants de pregrau, han valorat la seva satisfacció amb la qualitat docent del CHV amb una **nota mitjana de 9,02** (sobre 10).

- Cinc professionals tenen acreditada la seva activitat docent per l'Agència de Qualitat Universitària (ANECA), dos dels quals ho han aconseguit durant aquest any 2013, i fins a cinc professionals més del CHV estan en tràmits per aconseguir aquesta acreditació.



**ACTIVITAT DOCENT**

	2012	2013
MIR	52	51
FIR	2	2
LLIR	4	3
Universitat de Vic	155	178
Altres universitats	17	30
Departament d'Ensenyament	53	58
Alumnes de pregrau en pràctiques	54	67
Alumnes de postgrau en pràctiques	3	0

“El conveni signat entre el Consorci, la FHSC i la Universitat de Vic posa les bases per a la creació de l'Hospital Universitari de Vic”

- S'ha incrementat la col·laboració amb la **Facultat de Medicina de la Universitat de Girona**, que en l'actualitat compta amb 10 professionals del CHV que són professors associats a aquesta facultat.

- En la línia d'anys anteriors, el CHV ha continuat rebent alumnes en pràctiques. Si bé el total d'estudiants de pregrau s'ha incrementat un 24%, durant l'any 2013 no s'ha acollit alumnat de postgrau.

**Formació d'especialistes**

Enguany, 51 metges, dos farmacèutics i tres infermeres han desenvolupat la seva etapa de formació com a especialistes a les diferents unitats docents del CHV. En la convocatòria 2013, s'han cobert set places de MIR en les especialitats de Medicina Interna (2), Geriatria (2), Psiquiatria (1), Ginecologia i Obstetrícia (1) i COT (1); i dues de llevadora interna resident. Així mateix, també s'han incorporat sis nous residents de Medicina Familiar i Comunitària.

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

L'estratègia en recerca i innovació es fonamenta en tres línies prioritàries: Malalties cròniques, Salut comunitària i TIC. En tots els projectes es té en compte l'impacte en l'avenç del coneixement, la capacitat i la presa de decisions informades, i els guanys a nivell de salut, millora del sistema sanitari, econòmic i de prosperitat. Enguany, 4 professionals han dirigit tesis a l'Escola de Doctorat de la UVic i uns altres 7 han estat realitzant la seva tesi doctoral, i 3 professionals han aconseguit el reconeixement de la seva trajectòria de recerca.

Recerca

La recerca del Consorci rep el suport metodològic de la Unitat d'Epidemiologia Clínica i del Comitè d'Ètica d'Investigació Clínica (CEIC) de la FORES.

ACTIVITATS DE RECERCA

Projectes de recerca\*

	2012	2013
· Assajos clínics	10	5
· Estudis observacionals	24	14
· Altres projectes	12	16

Altres indicadors

Projectes de recerca del CHV avaluats pel CEIC	28	18**
Professionals que participen en projectes de recerca sense finançament extern	23	25
Sumatori del factor impacte de les publicacions	31,25	27,72
Ponències acceptades en congressos	23	32

(\*) Projectes del CHV en actiu a 31 de desembre.

(\*\*) Dels 18 projectes, 14 són sense finançament extern.

Innovació

En el camp de la innovació, s'ha potenciat la incorporació de **nous productes i nous serveis**, ahora que s'ha avançat en la innovació del model organitzatiu i de provisió de serveis assistencials a la comarca d'Osona. Entre altres, el 2013 s'ha signat una addenda al conveni marc de col·laboració amb la Direcció d'Innovació de l'**Hospital Clínic** de Barcelona per donar suport al desenvolupament de la innovació que duu a terme el CHV, i s'han establert dos convenis amb empreses tecnològiques i universitats per desenvolupar projectes d'innovació en un context de partenariat.

NOUS PRODUCTES I SERVEIS

	2012	2013
Projectes en estudi de viabilitat	5	4
Projectes en fase pilot	9	6
Projectes tancats / implementats	0	3

“Enguany s’han desenvolupat 35 assajos, estudis i projectes de recerca i fins a 13 projectes d’innovació”



Els investigadors del CHV copen els premis i beques en salut d'Osona

Els projectes desenvolupats pels equips del Dr. Eduard Kanterewicz i del Dr. Esteban Reynaga han guanyat la 31a edició dels Premis Sanitat Osona; el treball sobre atenció domiciliària liderat pel Dr. Gianni Lucchetti ha obtingut la Beca d'Investigació d'Osona 2013, i el projecte de tesi doctoral del Dr. Jordi Amblàs sobre malalts terminals s'ha endut la XIV Beca Consultori Bayés en Ciències de la Salut.

## Qui som

## Activitat

## Coneixement

Gestió  
responsable

## Medi ambient

## Professionals

## Societat

## Finances

## Indicadors GRI

**Compromís amb la gestió responsable**

El Consorci Hospitalari de Vic té com a missió **servir a la ciutadania per millorar el seu estat de salut**. Per aquest motiu, no pot deixar de banda el seu compromís amb la societat i ha d'assegurar que, a l'hora de prendre decisions, més enllà dels criteris econòmics es tinguin en compte criteris ambientals i socials.

Fruit d'aquest compromís, i amb la voluntat d'oferir transparència a través d'informació rigorosa, l'any 2004 el CHV va elaborar la seva primera Memòria de Sostenibilitat adreçada als seus grups d'interès. L'any 2005, es va definir el Pla estratègic de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) que recull les línies estratègiques i els objectius dels diferents àmbits d'RSC amb un sistema de control i seguiment que permeten la millora contínua.

**En l'ADN del Consorci**

Per garantir que els criteris de responsabilitat social es tenen en compte en les decisions empresarials, el Consorci defineix anualment uns objectius d'RSC que s'incorporen als objectius estratègics de l'entitat i als objectius dels professionals. A més, trimestralment s'incorporen els indicadors clau d'RSC al quadre de comandament.

Durant l'any 2013, es van fer dues reunions del Grup de treball de Responsabilitat Social per fer seguiment de l'estratègia d'RSC. A aquestes reunions hi assisteixen els 10 membres que integren el Grup en representació de les diferents àrees

(comunitat, proveïdors, client, econòmica, formació, etc.) i consultors experts de l'empresa Lavola. Pel que fa a la presència als mitjans de comunicació, durant el 2013 les activitats del CHV relacionades amb la responsabilitat social van generar un total de 126 publicacions en premsa, ràdio i televisió, 46 més que l'any anterior.

El Pla de comunicació del CHV és l'eina que permet identificar les principals línies de comunicació per a tots els grups d'interès, ja siguin interns o externs. L'any 2013, el grau de compliment del pla s'ha incrementat notablement, assolint un valor del 90%.

**DISTINCIONS I ACREDITACIONS REBUDES**

- Premi Hospitals TOP 20 a la millor Gestió hospitalària, en la categoria de Grans hospitals generals.
- Premi Hospitals Top 20 a la millor Àrea del Cor.
- Premi Hospitals Top 20 a la millor Àrea de Sistema Nerviós.
- Acreditació de la Societat Espanyola de Medicina Interna relativa al diagnòstic de malalties sistèmiques.
- Certificació Argent de la Xarxa Catalana d'Hospitals sense Fum.
- Verificació externa de la Memòria de Sostenibilitat 2012.
- Renovació de les certificacions ISO 14001:2004 i EMAS (gestió ambiental).
- Renovació de la certificació OHSAS 18001:2007 (prevenció de riscos laborals).
- Acreditació de centres d'atenció hospitalària de Catalunya per a l'HGV i la CdV.
- Certificació AMED del Departament de Salut que identifica els restaurants públic i laboral de l'Hospital General de Vic com establiments promotors de l'alimentació mediterrània i saludable.
- Escrits d'agraïment per la col·laboració de Càritas, Aldees Infantils, Insolàfrica, Escola Sínia, Associació d'Alcohòlics, AMPA de Manlleu i Banc d'Ulls.

Qui som

Activitat

Coneixement

**Gestió  
responsable**

Medi ambient

Professionals

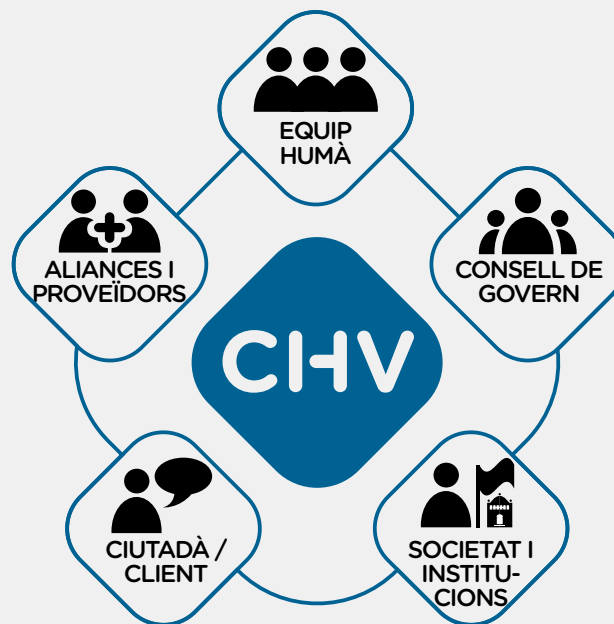
Societat

Finances

Indicadors GRI

**Els nostres grups d'interès**

El Consorci Hospitalari de Vic manté una relació propera i un diàleg fluid amb els seus grups d'interès, és a dir, tots aquells que es veuen afectats de manera directa o indirecta per la nostra activitat. La finalitat és detectar els seus interessos, demandes i expectatives, mitjançant la xarxa de relacions que tenim establerta amb ells i, així, assegurar una gestió correcta dels serveis.



Equip humà	Ciutadà / client	Societat i institucions	Aliances i proveïdors	Consell de Govern
Intranet	Enquestes de satisfacció	Pàgina web	Reunions de seguiment	Correu electrònic
Itineràncies direcció	Reclamacions i suggeriments	Trobades amb associacions	Pàgina web	Reunions periòdiques
Presentacions institucionals	Correu electrònic	Reunions periòdiques	Telèfon	Memòries
Revista corporativa	Pàgina web	Correu	Correu electrònic	
Enquesta de clima	Telèfon	Telèfon	Memòries	
Bústia de suggeriments	SMS	Circuits específics	Plataforma de contractació	
Portal de l'empleat	Visites a les instal·lacions	Memòries	Registre públic de contractes	
Pàgina web	Memòries		Patronals CSC / UCH	
Memòries				

## Qui som

## Activitat

## Coneixement

Gestió  
responsable

## Medi ambient

## Professionals

## Societat

## Finances

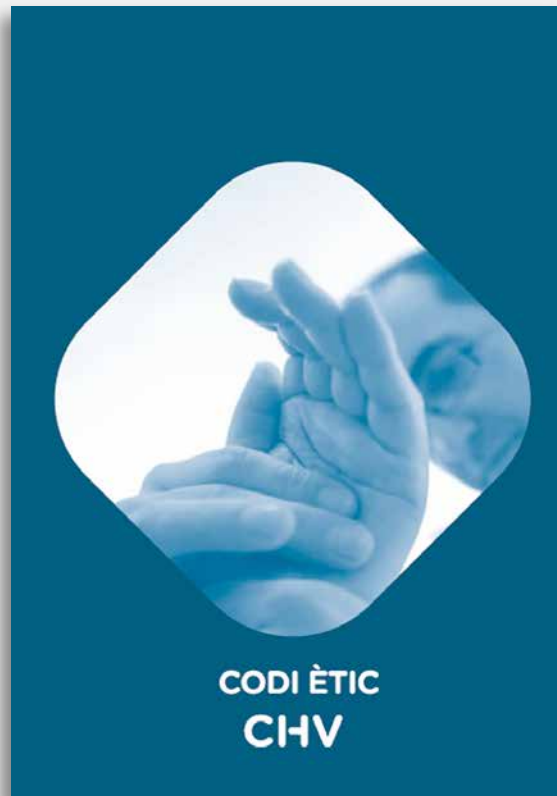
## Indicadors GRI

**L'ètica com a valor transversal**

Els professionals del CHV es regeixen pel **Codi ètic** que estableix els principis ètics d'actuació durant l'exercici de la seva activitat. Des del 2008, el Consorci compta amb un document actualitzat que fixa els eixos i principis ètics de l'organització, principis que es fan extensius, entre d'altres, a les empreses proveïdores, amb els compromisos corresponents per ambdues parts.

**Comitè d'Ètica Assistencial**

En ocasions, l'exercici de l'activitat assistencial fa front a situacions complexes que plantegen conflictes ètics. Per això, el CHV ha creat diverses eines de suport com el **Comitè d'Ètica Assistencial**: un comitè de caràcter consultiu, acreditat per la Generalitat i a disposició de professionals i usuaris, que actua com a referent a l'hora de plantejar i discutir temes ètics relacionats amb la pràctica diària de l'assistència sanitària i amb els pacients. Enguany, a més d'abordar les sol·licituds sobre aspectes específics de l'activitat assistencial, el Comitè ha emès posicionaments i recomanacions per als professionals davant el context actual del sector. Entre altres, ha recordat la necessitat d'atendre les persones segons les seves necessitats de salut, deixant de banda la situació administrativa o la classe social, i ha defensat la transparència i unes prestacions eficients i públiques.

**Comitè d'Ètica i d'Investigació Clínica (CEIC)**

Té com a funció valorar els aspectes metodològics, ètics i legals dels protocols d'assajos clínics perquè siguin realitzats tenint en compte els riscos i els beneficis per a les persones que hi participen i per a la societat. Els assajos contribuei-

“Unes prestacions eficients i públiques i atendre a tothom que ho necessiti, han estat alguns dels posicionaments defensats pel Comitè d'Ètica Assistencial”

xen a desenvolupar nous fàrmacs o augmentar el coneixement sobre aspectes concrets de fàrmacs que ja s'estan utilitzant. El CEIC està integrat dins la FORES, fundació ubicada a l'Hospital General de Vic i de la qual el Consorci n'és membre fundador i n'ostenta la presidència.

**Qui som**
**Activitat**
**Coneixement**
**Gestió  
responsable**
**Medi ambient**
**Professionals**
**Societat**
**Finances**
**Indicadors GRI**
**RESULTATS QUALITATIUS**

El Programa de Qualitat del CHV vetlla, entre altres aspectes, per la seguretat dels ciutadans / clients. L'objectiu primordial és protocol·laritzar i estandarditzar la pràctica assistencial, perquè evitari incidents (infeccions, errors de medicació, ulceració, mortalitat, caigudes, etc.). l'atenció que s'ofereix sigui el màxim de segura possible i es puguin fer accions preventives per

PROCESSOS	2012	2013	Var. %
<b>Anul·lacions</b>			
- Àrea Quirúrgica (convencional i CMA)	5,0	4,8	-2,6
- Urgències	1,48	1,51	2,0
<b>Reingressos &lt;31 dies</b>	12,74	12,65	-0,7
<b>Reintervencions &lt;30 dies</b>	1,6	1,8	12,5
<b>Retorn a urgències &lt;72 hores</b>	5,2	5,1	-2,9
<b>Ingressos procedents de la UCSI</b>	2,0	1,7	-12,2
<b>Resposta a reclamacions &lt;10 dies</b>	87,3	87,5	0,3
<b>Capacitat de resolució (*)</b>			
- De l'àrea d'Urgències	98,7	98,8	0,01
- De l'àrea d'Hospitalització	98,8	98,6	-0,1

(\*) Percentatge de casos resolts: Pacients alta menys els trasllats a un nivell superior / total altes

PRODUCTE	2012	2013	Var. %
<b>Documentació</b>			
GRD 470 no agrupable	0	0	-
<b>Teixits</b>			
Apendicectomies blanques	3,77%	3,87%	2,6
Apendicectomies perforades	41,2%	32,2%	-21,8
Índex de Cesàries	20,9%	24,2%	15,9
Donacions de cordó umbilical (mostres obtin.)	296	255	-13,9

**Riscos d'hospitalització**

	2012	2013	Var. %
Caigudes a hospitalització (per mil estades)	1,3‰	1,4‰	7,2
Pacients amb sonda urinària circuit tancat	89,6%	82,0%	-8,5

**Terapèutica**

Prevalença de pacients amb antibiòtics	38,9%	42,0%	8,0
--	-------	-------	-----

**Infeccions**

Prevalença pacients infecció nosocomial (IN)	5,0%	8,5%	70,0
--	------	------	------

**Mortalitat**

Exitus sobre altes	3,1%	3,0%	-2,1
Exitus sobre urgències	0,094%	0,089%	-5,2
Mortalitat Materna	0	0	-
Mortalitat perinatal (per mil)	3,4‰	1,5‰	-54,9
Mortalitat criteris de Rutstein*	0	0	-
Donacions d'òrgans i teixits	11 **	5	-58,3

(\*) Criteris Rutstein: apendicitis de 5 a 64 anys; hèrnia abdominal de 5 a 64 anys; colecistitis de 5 a 64 anys; asma de 5 a 44 anys.

(\*\*) Dada actualitzada respecte l'any anterior per un error en el còmput

Índex de mortalitat ajustat a risc (IMAR)	0,8192	0,7054	***
Índex de complicacions ajustat a risc (ICAR)	0,6227	0,7582	

(\*\*\*) Modificat respecte 2012 per canvi de criteri en el càlcul

Podeu consultar els resultats qualitatius a nivell de Clients en l'apartat "Atenció al ciutadà" d'aquesta Memòria.

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

**Medi ambient**

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

**A l'avantguarda de la gestió ambiental**

D'ençà que, l'any 2000, es va aprovar la primera política mediambiental, el Consorci ha treballat per millorar de forma contínua la seva relació amb el medi i l'entorn. Un esforç que ens ha mantingut a l'avantguarda a nivell estatal en l'aplicació de polítiques mediambientals.

En l'actualitat, el CHV té implantat un Sistema de Gestió Ambiental certificat segons la norma ISO 14.001 i el reglament EMAS, i anualment edita una **Declaració Ambiental** on presenta els resultats obtinguts en aquesta matèria i on s'especifiquen la responsabilitat, les tasques de formació i sensibilització i la gestió de no conformitats. En aquest apartat us presentem els principals resultats i accions desenvolupades a nivell de tot el CHV.

**Millora contínua**

D'acord amb el principi de "millora ambiental contínua", periòdicament s'elabora un **Pla de millora ambiental** que recull les fites ens proposem assolir en matèria ambiental. L'any 2013, el grau d'acompliment del Pla es manté elevat (89,36%) i han disminuït substancialment les "no conformitats" detectades, gràcies a l'experiència acumulada en gestió mediambiental i al compromís dels professionals.

**Sensibilització ambiental**

Al llarg del 2013, el CHV ha dut a terme diferents iniciatives per conscienciar i difondre bones pràctiques ambientals entre professionals i usuaris, entre les quals destaquen:

- Dia Mundial del Medi Ambient: "Cada any generem menys residus al CHV".
- Sensibilització sobre la importància de fer un ús eficient de l'energia.
- Difusió de les actuacions realitzades en l'àmbit de la gestió de l'aigua.
- Nou accés a la documentació actualitzada de PRL i del Sistema de Gestió Ambiental.
- Secció "Hospital verd" a la revista corporativa Infocom.

“En el marc del Pla de millora ambiental s'han impulsat enguany 34 noves iniciatives mediambientals als diferents centres del Consorci”

**+info**

Podeu trobar més informació i consultar les dades segregades per centres a la **Declaració Ambiental**.



	2011	2012	2013
Fites proposades al PMA	21	32	47
Percentatge de fites assolides	76,19%	81,25%	89,36%
Nombre de no conformitats	92	61	44
% de no conformitats resoltes	97%	82%	91%



Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

Les **fonts d'energia** que es consumeixen al CHV són l'electricitat (48%) i el gas natural (52%). El consum de gasoil és puntual i està associat al funcionament dels equips de reserva o emergència. Enguany, el consum global d'energia ha disminuït un 2,3% respecte l'any anterior, tendència que s'ha observat tant en el gas natural

(-1,0%) com en l'electricitat (-3,6%). L'ús de sistemes d'il·luminació de baix consum, l'eficient control de la climatització i la implantació de bones pràctiques entre els professionals han influït directament en aquesta reducció.

Les infraestructures que s'han renovat durant el 2013, malgrat les exigències tècniques a nivell d'eficiència, han obligat a regular a l'alça l'ús d'energia. Tanmateix, aquest fet no ha repercutit en el consum global anual del CHV.

**Energies netes**

L'any 2013 s'ha invertit en equipaments més respectuosos amb l'entorn: s'ha instal·lat una refredadora levitativa (130.000 euros) i una caldera de condensació (20.000 euros) a Clínica de Vic. El CHV compta també amb dues instal·lacions d'aprofitament d'**energia solar tèrmica**. El seu funcionament ha estat òptim, malgrat que ha disminuït l'energia generada

“El consum d'energia ha disminuït un 2,3% gràcies a la il·luminació de baix consum, el control de la climatització i les bones pràctiques dels professionals”



per unes obres de reparació de la planta solar tèrmica de Manlleu.

La tendència decreixent del consum energètic a les instal·lacions del CHV i la reducció del factor d'emissió de l'energia elèctrica, ha comportat una disminució d'un 11,8% de les emissions de CO<sub>2</sub> durant el 2013. També s'ha continuat portant a terme el control dels paràmetres de combustió de les calderes.

ENERGIA I EMISSIONS	2012	2013
<b>CONSUM D'ENERGIA</b>		
Consum total (MWh)	12.064	11.792
• Electricitat	5.838	5.627
• Gas natural	6.226	6.165
Consum per superfície (MWh/m <sup>2</sup> )	0,21	0,21
• Electricitat	0,10	0,10
• Gas natural	0,11	0,11
<b>ENERGIES RENOVABLES (SOLAR-TÈRMICA)</b>		
Energia generada per sistemes alternatius (MWh)	216,40	198,20
Percentatge sobre el consum total	1,79%	1,68%
Inversió en nous equipaments	0€	150.000€
<b>EMISSIONS DE GASOS D'EFECTE HIVERNACLE</b>		
Emissions totals (tones de CO <sub>2</sub> )	3.014*	2.659*
Emissions per superfície (t CO <sub>2</sub> per 100 m <sup>2</sup> )	5,41*	4,76*
<b>EMISSIONS TOTALES D'AIRE</b>		
Tones de SO <sub>2</sub>	8,86	8,54
Tones de NO <sub>x</sub>	19,35	18,62
Tones de partícules	0,42	0,41

(\*). Inclou 5 tones de CO<sub>2</sub> corresponents al consum de combustible de dos vehicles propietat del CHV i el consum de gasoil dels grups electrògens.

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

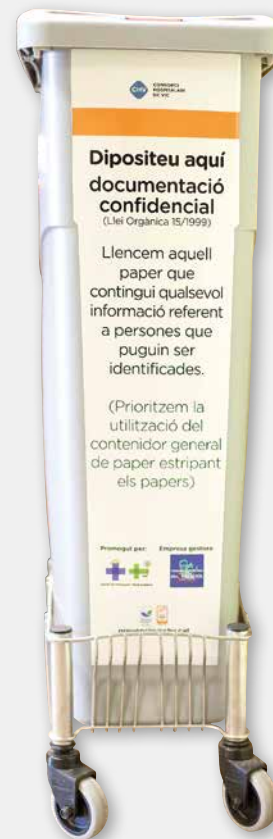
**Consum d'aigua**

Quasi tota l'aigua que es consumeix als centres del CHV prové de la xarxa pública de subministrament. Tanmateix, es compta amb un sistema propi de reutilització de l'aigua potable d'hemodiàlisi, que aquest 2013 ha permès recuperar i aprofitar 4.200 m<sup>3</sup> d'aigua. L'any 2013 s'ha produït una notable reducció d'un 7,8% en el consum global d'aigua, en especial a la Clínica de Vic (-48,6%) per la paralització de l'activitat del centre per obres de millora i a la detecció i reparació d'una fuita d'aigua associada a l'antic clorador. El volum d'aigua consumit a l'Hospital Sant Jaume de Manlleu també es manté per sota del registrat en anys anteriors.

**Consum de paper**

Optimitzar el consum de paper és clau per al CHV, motiu pel qual es continuen destinant esforços a sensibilitzar el personal en el correcte ús d'aquest material i a mantenir opcions d'estalvi de paper predeterminades en els equips informàtics. Gràcies a això, l'any 2013 el consum de paper ha estat de 25,5 tones (16,4 per a tasques administratives i 9,1 per a hostaleria), el que suposa una reducció d'un 2,3% respecte l'any anterior i un estalvi de 0,6 tones de paper.

CONSUM DE RECURSOS	2012	2013
<b>CONSUM D'AIGUA</b>		
Consum total (m <sup>3</sup> )	49.824	45.957
Consum per superfície (m <sup>3</sup> / m <sup>2</sup> construïts)	0,90	0,82
<b>CONSUM DE PAPER</b>		
Consum total (tones)*	26,1	25,5 t
Percentatge de paper FSC sobre el total	53,5%	51,6%
Percentatge de paper reciclat sobre el total	25,2%	27,5%



“La política de “zero paper” segueix reduint cada any el consum de paper: el 2013 se’n van estalviar 0,6 tones més”

**Controlar el soroll**

Bianualment es realitza un estudi sonomètric per conèixer l'impacte acústic a les instal·lacions del CHV. El darrer estudi, realitzat l'any 2012, va identificar com a focus de soroll algunes instal·lacions pròpies (com vehicles d'urgències, torres de refrigeració i grups electrògens), el trànsit rodat que circula per Vic i Manlleu i l'afluència d'usuaris i visitants.

Si bé els resultats evidencien que, puntualment, se sobrepassen els límits establerts en la normativa d'aplicació, el Consorci no té possibilitat d'incidir sobre el soroll generat pel trànsit ni en l'associat a les visites que són, desafortunadament, les fonts que generen un major impacte acústic.

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

**Gestió dels residus**

El Consorci segueix una política de **minimització de la generació** de residus i en prioritza la valorització sempre que és possible. L'any 2013, s'ha incrementat un 1,7% la quantitat de residus generats, en gran mesura per la destrucció d'un volum considerable d'històries clíniques de la Clínica de Vic.

El percentatge de **residus valoritzats** a l'HGV i OSM (39%) i a CdV (14%) ha disminuït lleugerament, per l'increment de residus dels grups I i II generats per les obres de millora de la Clínica. En el cas de l'Hospital de Manlleu, la disponibilitat, per primer cop, de dades reals de residus d'envasos lleugers generats, ha influït en el creixement tant del volum total de residus com de la valorització (49%).

**Gestió d'aigües residuals**

Fruit del consum d'aigua, el Consorci genera aigües residuals sanitàries assimilables a domèstiques. Per reduir al màxim l'impacte ambiental, tractem bona part de les aigües residuals abans d'abocar-les al clavegueram, a través d'una depuradora físico-biològica, i es fan analítiques periòdiques per garantir la qualitat dels abocaments. Durant l'any 2013, s'ha detectat algun incompliment dels límits aplicables d'abocament, en els paràmetres d'amoni i nitrogen Kjeldhal, que s'han gestionat de manera immediata.



“La meitat dels residus generats a l'Hospital de Manlleu es valoritzen, per un 39% dels de l'Hospital General de Vic”

**RESIDUS I TRACTAMENT**

	2012	2013	DESTÍ
<b>Residus generats (total en tones)</b>	<b>628,57</b>	<b>639,53</b>	
Rebuig (grups I i II)	299,29	301,00	Dipòsit controlat
Grup III	46,65	46,22	Esterilització/Abocador
Grup IV	4,25	3,40	Incineració
Matèria orgànica	93,29	85,32	Planta de tractament
Paper i cartró	107,4	97,21	
Vidre	10,58	11,61	Reciclatge
Envasos lleugers	24,74	33,07	
Ferralla	0,56	7,71	
Fluorescents	0,35	0,23	
Piles	0,26	0,17	
Tònens i cintes d'impresora	0,66	0,74	Gestor especialitzat
Productes no halogenats o no clorats (xilè)	0,84	1,80	
Reactius	0,08	0,07	
Olis de cuina	0,53	0,90	
Roba	1,16	0,94	Reutilització
Altres residus no significatius	37,93	49,14	



Plantilla

Igualtat

Formació

Prevenió

**Qui som**

**Activitat**

**Coneixement**

**Gestió responsable**

**Medi ambient**

**Professionals**

**Societat**

**Finances**

**Indicadors GRI**

En el marc de la política d'RSC, la Direcció de Persones treballa per garantir el compromís, la implicació i la capacitat dels professionals, amb l'objectiu, entre d'altres, de garantir la fidelització de la plantilla i la igualtat d'oportunitats.

El 2013 ha estat un any especialment complex a nivell legislatiu. D'una banda, ha estat necessari aplicar la normativa autonòmica i estatal que afecta al Consorci i, de l'altra, fer front a la pèrdua de vigència del VII Conveni Col·lectiu dels Hospitals de la XHUP. Direcció i representants del treballadors van establir una negociació per buscar una alternativa al fet de no disposar d'un conveni d'aplicació, que va finalitzar amb l'adhesió als "Acords parcials del I Conveni sectorial dels centres sociosanitaris amb activitat concertada amb el CatSalut" i un Pacte d'empresa complementari.

**Perfil de la plantilla**

L'equip humà del CHV el formen 1.036 professionals, coberts en la seva totalitat pel conveni col·lectiu. Seguint la tendència del darrer lustre, la plantilla mitjana ha disminuït en 33 persones l'últim any, fruit de la reducció pressupostària i, alhora, de la norma estatal que limita al 10% la taxa de reposició de personal, i que és la que ha aplicat el CHV seguint instruccions del Departament de Salut.

Pel que fa a la procedència de la plantilla, el 96% és originaria de l'estat espanyol i, en una proporció molt elevada, resideix a la comarca d'Osona (85%), distribució que s'ha mantingut estable els darrers anys. Pel que fa a la distribució per grups professionals, el personal assistencial representa el 86,81% de la plantilla.

**Estabilitat**

L'activitat del CHV requereix un equip excel·lent i altament qualificat, per això destina esforços a fidelitzar la seva plantilla. Si bé el percentatge de professionals amb contracte indefinit ha disminuït lleugerament l'any 2013 -per la limitació legal de contractació-, continua sent elevat (87,08%).

**PLANTILLA**

	2011	2012	2013
Plantilla mitjana*	1.100	1.069	1.036
Persones físiques totals**	1.244	1.202	1.184
Personal amb alguna discapacitat	2,01%	2,33%	2,11%
Índex de rotació no desitjada	1,17%	0,74%	0,95%
Plantilla amb contracte indefinit	88,42%	89,27%	87,08%
Percentatge de dones	77,73%	77,37%	77,11%

(\*) Equivalent a persones a jornada completa, inclosos suplents.  
 (\*\*) Plantilla estructural + suplents, a 31 de desembre.

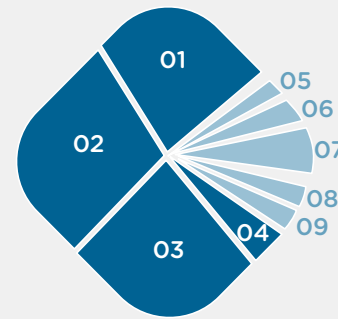
**PLANTILLA PER  
COMARCA  
DE RESIDÈNCIA**



- ◆ Osona **85%**
- ◆ Vallès Or. **3%**
- ◆ Barcelonès **3%**
- ◆ Ripollès **2%**
- ◆ Vallès Occ. **2%**
- ◆ Bages **2%**
- ◆ Altres **3%**

**DISTRIBUCIÓ PER GRUPS  
PROFESSIONALS**

Personal assistencial	<b>85,81%</b>
01. Llicenciats/des	21,28%
02. Diplomats/des	33,19%
03. Tècnics/ques	28,97%
04. Portalliteres	2,36%
Personal no assistencial	<b>14,19%</b>
05. Directors/es	0,68%
06. Diplomats/des i llicenciats/des	1,94%
07. Administratius/ves	9,71%
08. Personal d'oficis	1,35%
09. Subalterns	0,51%





Plantilla

Igualtat

Formació

Prevenió

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

### Igualtat d'oportunitats

El CHV disposa d'una política de selecció i d'una política retributiva que permet garantir la no discriminació i la igualtat d'oportunitats entre tots els professionals. El 77,11% de la plantilla està integrada per dones, percentatge que s'ha mantingut estable els darrers anys i que identifica l'organització com una empresa eminentment femenina. El percentatge de directives s'ha incrementat en 10 punts, de manera que l'any 2013 **la meitat de càrrecs directius estan ocupats per dones.**

#### PERCENTATGE DE DONES PER GRUPS PROFESSIONALS

<b>Total de la plantilla</b>	<b>77,11%</b>
<b>Personal assistencial</b>	
01. Llicenciades	43,65%
02. Diplomades	91,86%
03. Tècniques	90,09%
04. Portalliteres	0%
<b>Personal no assistencial</b>	
05. Directores	50,00%
06. Diplomades i llicenciades	78,26%
07. Administratives	86,09%
08. Personal d'oficis	37,50%
09. Subalterns	100,00%

### Integració

El Consorci Hospitalari de Vic treballa per a la **integració de persones amb algun tipus de discapacitat.** A tal efecte, contracta serveis en centres especials de treball i disposa d'un programa de contractació directa de persones amb alguna discapacitat, a través del qual s'ha contractat un 2,11% de la plantilla, complint amb el 2% que estableix la Llei d'Integració Social dels Minusvàlids.

### Conciliació

El CHV ofereix als seus treballadors diverses mesures de conciliació de la vida laboral i personal, com la reducció de jornada, la jubilació parcial o la reducció de jornada prematernal sense disminució de sou. Al llarg del 2013, 51 professionals s'han acollit a la reducció de jornada (un 18,6% més que l'any anterior) i 17 a la jubilació parcial.

### Prestacions

Beneficis i avantatges socials que ofereix el CHV a tots els seus professionals:

- Servei de menjador / cafeteria subvencionat (gratuït als professionals de guàrdia o jornada superior a 12 hores).
- Aparcament exclusiu per al personal.
- Compres a preu de cost en farmàcia i magatzem.
- Descomptes a la botiga de l'HGV.
- Descompte en donar d'alta una línia dual.



- Descomptes en matrícules, serveis i activitats de la UVic, la UOC i la Universitat Ramon Llull.
- Conveni amb el Departament d'Educació: acreditació de competències, proves d'accés, etc.
- Subscripció a les bases de dades científiques i documentals de la xarxa RIMA
- Llits d'acompanyament.
- Consulta pediàtrica per a fills dels treballadors.
- Suport a la recerca d'habitatge de lloguer.
- Reducció de la jornada per embaràs amb el 100% del sou garantit.
- Tarifes especials als balnearis de l'Associació Balneària.
- Descomptes per la compra de fruita i verdura ecològica a La Tavella.



Plantilla

Igualtat

Formació

Prevenió

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

### Formació

El Consorci disposa d'una **Política de formació del personal** i elabora anualment un Pla de formació amb les accions que es duran a terme al llarg de l'any. Malgrat el context econòmic, el 2013 s'ha incrementant la despesa en formació un 14% i la mitjana d'hores de formació dels professionals. A més, complementàriament el

personal facultatiu realitza formació fora de l'àmbit de gestió del CHV.

### Gestió per Competències

La Gestió per Competències ha estat enguany la gran aposta del Consorci. Un sistema compromès amb el desenvolupament de la plantilla, que vol fer créixer l'organització a través del creixe-

ment dels seus professionals i que, sense deixar d'orientar-nos a objectius i resultats, recupera la centralització en la persona. El CHV també disposa d'un sistema d'avaluació de la Direcció per objectius i realitza avaluacions per carrera professional. L'any 2013, el 56% de la plantilla ha rebut avaluacions regulars de l'acompliment i desenvolupament professional.

#### INDICADORS DE FORMACIÓ

	2012	2013
Despesa en formació per professional	337€	385€
	Facultatius	1,57 7,82
Mitjana d'hores de formació per professional*	Infermeria	11,50 13,80
	Administració, tècnic i direcció	12,91 18,66
	Logística i serveis generals	3,09 8,39
Professionals convocats al Pla de formació	92%	83%

(\*) Formació grupal: computa el total de treballadors/es inclosos els suplents.

#### COMPLIMENT DE LA FORMACIÓ

	2012	2013
Salut laboral	69,38%	41,23%
Qualitat i millora contínua	100,00% *	100,00%
Prevenió i actuació en emergències	98,00%	100,00%
Prevenió i control de la infecció	100,00% *	100,00%
Reanimació cardiopulmonar	100,00% *	61,11%
Atenció al client	75,00%	100,00%
Pla de formació anual	93,00%	84,00%

(\*) Dades modificades respecte 2012 per canvi de criteri en l'indicador





Plantilla

Igualtat

Formació

Prevenió

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

**Prevenió de riscos**

En coherència amb els valors que li són propis, el Consorci està fermament compromès amb la **prevenió de riscos laborals (PRL)** i amb la protecció, conservació i millora de l'entorn laboral. És per aquest motiu que, des del 2005, disposa d'un sistema de gestió integrat de PRL i Medi Ambient, certificat segons la norma internacional OHSAS 18.001:2007. A més, tots els llocs de treball revisats s'adeqüen d'acord a l'avaluació de riscos laborals. El Comitè de Seguretat i Salut és l'òrgan paritari i col·legiat de participació en matèria de PRL, en representació de la totalitat de la plantilla. Tots els accidents, comunicats de risc i incidents registrats durant el 2013 han estat convenientment investigats i s'han adoptat les mesures correctores i/o preventives necessàries sempre que se n'hagi detectat la necessitat.

**Prevenió de la conflictivitat**

La conflictivitat laboral s'ha incrementat lleugerament l'any 2013, si bé el nombre d'afectats ha estat molt menor que l'any anterior. Amb la vo-



**INDICADORS DE PREVENIÓ DE RISCOS**

	2012	2013
<b>Índex d'incidència</b> (nombre d'accidents amb baixa per cada mil treballadors exposats)	13,04	25,38
<b>Durada mitjana de les baixes</b> (mitjana del nombre de jornades perdudes respecte el total d'accidents amb baixa)	27,38	27,43
<b>Índex de freqüència</b> (accidents amb baixa x milió d'hores treballades)	9,16	17,17
<b>Índex de gravetat</b> (jornades perdudes x mil hores treballades)	0,25	0,47
<b>Professionals que han rebut formació en PRL</b>	391	249
<b>Mitjana d'hores de formació en PRL</b> (per treballador que ha rebut formació)	6,76	10,47
<b>Comunicats d'incidència de professionals</b>	378	321

luntat de fomentar un bon clima laboral i evitar circumstàncies que puguin desembocar en situacions conflictives, el CHV manté les següents actuacions de caràcter preventiu:

- Assessorar a professionals, comandaments i direcció per garantir el compliment de les normatives internes.
- Detectar, recollir i analitzar les necessitats i/o conflictes professionals amb la finalitat de definir-ne la solució òptima.
- Establir i mantenir una bona comunicació amb els representants sindicals.
- Sensibilitzar els comandaments en la gestió i resolució interna de conflictes.

- Realitzar les entrevistes de sortida dels professionals amb l'objectiu d'analitzar-ne els motius i el grau de satisfacció.
- Organitzar, periòdicament, enquestes de clima.

A més, el Consorci compta amb una instrucció per gestionar els expedients disciplinaris i amb un Grup d'Intervenció en casos d'assetjament.

**CONFLICTIVITAT LABORAL**

	2012	2013
Conflictes (demandes)	15	16
Conflictes (afectats)	119	16
Expedients disciplinaris	1	2

## Qui som

## Activitat

## Coneixement

## Gestió responsable

## Medi ambient

## Professionals

## Societat

## Finances

## Indicadors GRI

**L'atenció al ciutadà**

L'acolliment, la confiança i la seguretat són els tres pilars sobre els que s'assenta la Política de Clients del CHV, una política que abraça tant la relació amb els pacients i familiars, com amb els professionals sanitaris d'altres àmbits i totes les institucions i persones vinculades al Consorci.

En aquest sentit, a més d'atendre els suggeriments i reclamacions i de facilitar l'exercici dels drets als usuaris, la Unitat d'Atenció al Ciutadà-Client (UACC) duu a terme accions dirigides a conèixer l'opinió i el grau de satisfacció dels pacients i els seus familiars en relació als serveis de salut, com a aspecte clau per identificar aspectes de millora i plantejar canvis organitzatius per avançar cap a l'excel·lència en l'atenció. Complementàriament, el Consorci rep els resultats de les auditories que realitza el CatSalut en diferents àmbits dels seus centres.

**L'experiència del pacient**

En conjunt, l'any 2013 s'han realitzat 15 accions basades en diferents mètodes i públics objectiu, que han permès detectar i prioritzar 8 aspectes a millorar. En tots els casos, els resultats s'analitzen amb els comandaments implicats i s'elabora un pla de millora que, un cop aprovat, s'incorpora als objectius institucionals. Cada aspecte a millorar s'assigna a un director, que serà el responsable de la seva implantació i seguiment.

Més enllà dels estudis de satisfacció, enguany s'ha incorporat l'**experiència del pacient** com a indicador de qualitat sanitària, concretant-se en aspectes com el respecte als valors i preferències expressades, la coordinació i continuïtat de l'atenció, la informació, la comoditat o el suport emocional, entre altres. Aquest indicador s'obté mitjançant l'anàlisi dels suggeriments i reclamacions, de les enquestes del CatSalut i d'avaluacions internes a través de grups focals i entrevistes en profunditat.

**Alfabetització en salut**

Com a membres de la Xarxa d'Hospitals i Centres Promotors de la Salut, una altra línia que treballem és la millora de l'alfabetització en salut (Health Literacy). En aquest sentit, el 2013 s'ha dut a terme un anàlisi de la navegabilitat (facilitat per orientar-se i moure's pels centres) i la millora de la informació dirigida al pacient, utilitzant l'instrument Inflesz per garantir una lectura i comprensió fàcil.



**“L'experiència del pacient s'ha incorporat enguany com un indicador de qualitat sanitària per avançar cap a l'excel·lència en l'atenció”**

**ACTUACIONS PER  
DETECTAR LA SATISFACCIÓ**

Enquestes del CatSalut i grau de satisfacció:

- *Rehabilitació ambulatoria*: 8,00
- *Atenció sociosanitària*: 8,74
- *Urgències*: 7,33
- *Embaràs, part i puerperi*: 7,95

Experiència del pacient a Intervencionisme

Implementació del nou Model de Cures.

Centre de dia Josep Roqué.

Residència Aura de Manlleu.

ISO Servei de Laboratori.

ISO Anatomia Patològica.

Professionals en formació.

Professionals de Manteniment.

Noves instal·lacions: Àrea d'Obstetrícia, planta 1.1 de l'HGV i Servei de Farmàcia.



Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

**Suggeriments i reclamacions**

Els usuaris del CHV poden fer arribar les reclamacions i suggeriments via correu electrònic o bé mitjançant les bústies que hi ha repartides pels diferents centres. El 2013, el nombre de reclamacions ha disminuït un 8,3% respecte l'any anterior. Els motius de les reclamacions són diversos, si bé els darrers anys predominen les relacionades amb l'organització i tràmits (prop d'un 83%), derivades en tres de cada quatre casos de les llistes d'espera quirúrgica.

El Consorci també ha seguit aplicant la política de "tolerància 0" vers les reclamacions de tracte, fet que ha permès passar de 10 reclamacions l'any 2012 a 6 l'any 2013. Pel que fa a l'agilitat de les respostes, un 83% de les reclamacions han obtingut resposta abans de 15 dies, superant en 13 punts el percentatge que estableix el CatSalut (70%).

**Altres avaluacions qualitatives**

La UACC realitza avaluacions específiques de caràcter qualitatiu de tres aspectes que es consideren molt sensibles de cara als usuaris:

- Compliment de l'**horari a les visites** de Consulta Externa: 71% de pacients atesos amb un temps d'espera inferior a 15 minuts (7 punts més que l'any 2012).
- Programació de **primeres visites** des del lloc d'origen: 35,4% de primeres visites programades des de les ABS (0,2 punts menys que l'any 2012),

gràcies als acords amb els proveïdors d'Atenció Primària del territori.

- Obtenció de **consentiments informats**: 26,9% de grau de compliment (33,2% l'any anterior). Per millorar el resultat, s'ha iniciat la digitalització del document per facilitar-ne el compliment.

**RECLAMACIONS SEGONS MOTIU**

	2012	2013
<b>Total de reclamacions</b>	712	653
Organització i tràmits	86,8%	82,9%
Hoteleria	5,5%	3,8%
Assistencial	3,2%	5,1%
Tracte*	1,1%	5,0%
Informació	2,2%	3,0%
Documentació	1,2%	0,3%
<b>Respostes abans de 15 dies</b>	84%	83%

(\* ) Malgrat l'increment percentual, en valor absolut s'han rebut menys reclamacions

**RECLAMACIONS PER ÀREES\*\***

	2012	2013
Urgències	0,12%	0,07%
Consulta Externa	0,06%	0,09%
Hospitalització	0,45%	0,44%
Quirúrgica	4,34%	3,61%
Hospital de Dia	0,00%	0,00%

(\*\*) Percentatge sobre el total de visites / altes

**Pla de millora**

El 2013, s'han assolit el 90% dels objectius del Pla de millora de client, amb accions com les següents:

- Revisió de la informació per a la visita pre-anestèsia, Urgències i hospitalització, i millora de la informació sobre el funcionament de la planta a l'ingrés.
- Revisió del Protocol d'Intimitat.
- Increment de 5 minuts en el temps per visita del psiquiatre.
- Inclusió de l'apartat d'informació al pacient en els protocols nous i els revisats.
- Formació del personal administratiu sobre el maneig del malalt psiquiàtric.
- Sensibilització dels professionals vers la participació dels pacients en la presa de decisions i el refús al tractament.



Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

**Fem comunitat**

En tant que institució de l'àmbit sanitari i d'atenció a les persones, el CHV té una activitat empresarial al força singular que implica el contacte directe amb persones i, en especial, amb persones que passen per situacions complicades. Per això, des del Consorci es potencia que l'organització i els seus professionals incorporin un alt grau de compromís vers la societat que els acull i la salut dels ciutadans, sense cap tipus de discriminació ni desigualtat en l'accés a aquests serveis.

Conscient de la necessitat d'implicar-se amb la comunitat, el CHV col·labora amb una vintena d'associacions de malalts i organitzacions humanitàries. Entre altres, aquest 2013 hem organitzat amb Càritas un curs sobre atenció a la gent gran i neteja per a persones a l'atur (a la foto), hem col·laborat en el projecte de beques menjador de la Creu Roja, s'ha instal·lat un punt de venda de l'ONCE a l'Hospital General de Vic i s'ha millorat el circuit assistencial de Consultes Externes per atendre els residents del centre per a persones amb discapacitat intel·lectual que l'Associació Sant Tomàs té a Riudeperes.

A més, el 2013 el CHV ha participat en l'organització d'activitats lúdiques, culturals i esportives, en col·laboració amb nou grups musicals, 18 escoles i instituts de la comarca i dos grups de teatre.



“El Consorci col·labora amb 20 organitzacions humanitàries i associacions de malalts, a més de donar suport a una trentena d'entitats culturals i educatives”

**ASSOCIACIONS DE MALALTS**

- Ass. de Disminuïts Físics d'Osona (ADFO)
- Associació d'Alcohòlics
- Ass. de Donants de Sang / Banc de Teixits
- Associació Sant Tomàs i Centre Riudeperes
- Ass. Catalana d'Afectats de Fibromiàlgia
- Osona contra el Càncer
- Associació Diabètics d'Osona
- Ass. de Familiars de Malalts Mentals
- Banc d'Ulls
- Club de Trasplantats Hepàtics de Catalunya

**ORGANITZACIONS HUMANITÀRIES**

- Aldees Infantils SOS
- Banc d'Aliments
- Càritas Arxiprestal
- Creu Roja
- Fundació Humanitària Trueta
- Hospitalitat Mare de Déu de Lurdes
- ONCE
- Osona amb els Nens
- Ajuntament de Vic (cooperació)
- Ajuntament de Manlleu (cooperació)



Atenció  
al ciutadà

Avaluacions  
qualitatives

Comunitat

Acció Social  
i cooperació

Promoció  
de la salut

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

El Consorci entén la responsabilitat social com la implicació en iniciatives de caire general que poden aportar valor afegit al benestar de les persones. En aquest sentit, és sensible a la col·laboració en projectes molt diversos promoguts per entitats de tota mena, amb les quals ha anat creant espais de col·laboració i cooperació al llarg d'aquests anys.

**Acció social**

La **Comissió d'afers socials** és l'òrgan que assessora el CHV en les activitats vinculades a diades i festivitats de l'entorn, incloent les activitats internes dirigides a millorar la cohesió entre els professionals. La decoració de Nadal, el repartiment de regals per Reis als fills dels treballadors i nens ingressats a Pediatria, el Dia del Malalt o Sant Jordi, han estat algunes de les activitats organitzades enguany als centres del CHV, juntament amb les múltiples activitats de la Residència Aura.

Amb motiu del 20è aniversari de la Residència Aura, durant tota la setmana del 14 al 20 de març, el centre i l'Hospital de Manlleu van oferir un complet programa d'activitats: des d'exhibicions de castellers fins a concerts de gospel, xerrades, balls o conferències.

**Altres col·laboracions**

El CHV té un conveni de col·laboració amb el Departament de Justícia per a la realització de

treballs en benefici de la comunitat, i amb el Bisbat de Vic per a l'assistència religiosa dels pacients ingressats. A més, forma part del consell local de cooperació de Vic i de la **xarxa d'acollida de l'Ajuntament de Vic**.

Pel que fa la **donació d'òrgans**, l'any 2013 el CHV ha registrat un total de 260 donacions, un 16% menys que l'any anterior, però encara per sobre de les 241 registrades l'any 2010.

**Cooperació i voluntariat**

Mostra que les relacions del CHV amb el seu entorn es van enfortint any rere any, durant el 2013 ha augmentat un 7,3% el nombre de persones que hi fan tasques de voluntariat, les demandes socials recíproques amb la comunitat (333, 42 més que l'any anterior) i les hores de formació a persones externes a l'organització.

Adicionalment, el Consorci ha realitzat una aportació equivalent a 2.000 euros per al Banc d'Aliments i ha fet donació de material a l'Associació Ghanesos (7 llits d'hospitalització, 3 aparells d'electrocardiograma i 4 lliteres, entre altres).

**ACCIÓ SOCIAL I COMUNITÀRIA**

Demandes rebudes per part de la comunitat	227
Demandes de la comunitat acceptades	95%
Demandes del CHV a la comunitat	106
Demandes a la comunitat amb resposta	100%
Persones que realitzen tasques de voluntariat	74
Convenis de col·laboració signats	6
Hores de formació a persones externes	1.929



Atenció  
al ciutadàAvaluacions  
qualitatives

Comunitat

Acció Social  
i cooperacióPromoció  
de la salut**Qui som****Activitat****Coneixement****Gestió responsable****Medi ambient****Professionals****Societat****Finances****Indicadors GRI**

Gràcies als seus coneixements, els professionals del CHV són un valuós actiu a l'hora de difondre entre la població general els aspectes i hàbits que han de tenir en compte per gaudir d'un bon estat de salut.

**Promovent la salut**

Des de gener del 2012, el Consorci participa activament en la **Xarxa Catalana d'Hospitals i Centres Promotors de la Salut**. Dins d'aquesta xarxa, l'any 2013 el CHV ha participat en la línia de treball dirigida a fomentar el desenvolupament de llocs de treball més saludables i segurs en les institucions sanitàries, i en el grup de Health Literacy, orientat a millorar la comunicació amb el ciutadà i la navegació pels centres sanitaris, i que enguany ha elaborat una Guia fàcil per aplicar l'alfabetització en salut.

**Millor sense fum**

Els diferents centres del CHV disposen de les acreditacions pertinents que atorga la **Xarxa Catalana d'Hospitals sense Fum**: nivell argent en el cas de l'Hospital General i membre en el de Clínica de Vic i Hospital de Manlleu. Un reconeixement als esforços destinats a la prevenció del tabaquisme que duu a terme el Consorci, tant entre els usuaris com entre els professionals.

**Grup de treball**

El **Grup de Treball de Prevenció i Promoció de la Salut** (PIPS) és la comissió multidisciplinària que assessora el CHV en les activitats de promoció i prevenció de la salut, d'acord amb l'impacte que pot tenir l'organització al el territori, i en fa seguiment. Aquest grup treballa estretament amb la Comissió de Salut Pública d'Osona i es coordina amb la Comissió Territorial de PIPS, en què participen les institucions sanitàries d'Osona i que gestiona el portal de salut "Alloro".

Entre les noves accions que s'han posat en pràctica enguany per difondre la prevenció i la promoció de la salut, destaquem:

- Concurs fotogràfic per a la campanya per la Higiene de mans.
- Organització del Dia Mundial de l'MPOC a Catalunya.
- Introducció d'armilles per a les infermeres, per evitar que pateixin interrupcions mentre administren medicació.
- Participació del Dr. Enric Bufill (Neurologia) en una xerrada sobre malalties neurodegeneratives a Manlleu, en el marc de La Marató de TV3.
- Col·laboració amb el projecte "Obertament" contra els estigmes en salut mental.

“El CHV ha organitzat el Dia Mundial de l'MPOC a Catalunya, amb jornades professionals i activitats per donar a conèixer la malaltia entre la població”





Indicadors  
econòmics

Proveïdors  
i empreses

Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

Indicadors GRI

Un dels objectius prioritaris del CHV és l'equilibri en el compte d'explotació. Per aconseguir-ho, compta amb estratègies externes com les aliances amb el sector privat i el lideratge de la sanitat pública d'Osona, i estratègies internes entre les quals destaca un sistema d'incentius centrats en els resultats.

L'any 2013 s'ha mantingut la tendència decreixent en els ingressos per serveis prestats, i les despeses salarials totals s'han reduït un 1,22% en comparació amb l'any anterior.

**Inversions i negoci**

La major part dels ingressos de la xifra de negoci del Consorci Hospitalari de Vic provenen de la dotació pressupostària de l'activitat pública.

El CHV també disposa d'una **Política d'inversions d'immobilitzat** que té per objectiu posar a l'abast la tecnologia, infraestructures i equipaments necessaris per dur a terme la seva missió, prioritzant inversions que aportin valor al ciutadà. Totes les dades econòmiques del Consorci són auditades anualment.

“La Política d'inversions d'immobilitzat prioritza aquella tecnologia, infraestructures i equipaments que aportin valor al ciutadà”

**INDICADORS ECONÒMICS\***

	2011	2012	2013
Ingressos per serveis prestats	79.865	78.425	77.705
Cost de les matèries primeres adquirides i dels serveis prestats	27.573	28.181	28.306
Despesa salarial	50.752	47.907	47.318
Subsidis rebuts	0	9	365
Contractes pagats conforme a les condicions establertes amb proveïdors	100%	100%	100%
Proveïdors de capital (segons interès sobre deutes i préstecs)	BBVA: 77,11% C. Madrid: 2,41% La Caixa: 20,47%	BBVA 69,89% Bankia 3,64% La Caixa 26,47%	BBVA 64,08% Bankia 3,93% La Caixa 31,99%

(\*) Xifres en milers d'euros.

**ESTAT DEL VALOR AFEGIT\***

<b>Valor econòmic creat</b>	<b>81.340</b>
• Import net de la xifra de negoci	77.705
• Altres ingressos	3.270
• Subvencions d'explotació	365
<b>Valor econòmic distribuït</b>	<b>77.993</b>
• Aprovisionaments	28.306
• Despeses de personal	47.318
• Altres despeses d'explotació	2.223
• Despeses financeres	188
<b>Valor econòmic retingut</b>	<b>3.304</b>
• Amortitzacions	3.217
• Resultat	88

(\*) Xifres en milers d'euros.



**Indicadors  
econòmics**

**Proveïdors  
i empreses**

**Qui som**

**Activitat**

**Coneixement**

**Gestió responsable**

**Medi ambient**

**Professionals**

**Societat**

**Finances**

**Indicadors GRI**

**Proveïdors i empreses contractades**

El Consorci Hospitalari de Vic té la voluntat de fer extensiu el seu compromís amb la responsabilitat social a tota la seva cadena de valor. Seguint aquesta filosofia, sempre que és possible prioritza la contractació d'empreses que comparteixen el mateixos valors i principis.

Així mateix, en el compromís de contribuir al desenvolupament del seu territori d'influència, un de cada quatre proveïdors del CHV és de la comarca d'Osona, el que representa un 26% sobre la facturació total de l'entitat. Un volum que s'ha incrementat notablement aquest 2013.

**Centres especials de treball**

En la mateixa línia de responsabilitat social corporativa, durant l'exercici 2013, el Consorci Hospitalari de Vic ha contractat serveis en centres especials de treball per valor de 566.275 euros, el que representa un increment del 26% respecte a la despesa realitzada el 2012 en serveis prestats per aquest tipus de centres.

Així, entre altres, el CHV té contractat el servei de missatgeria interna a ADFO CET, una empresa vinculada a l'Associació de Disminuïts Físics d'Osona, i que és la mateixa que gestiona també el quiosc i botiga d'obsequis de l'Hospital General de Vic.

**“El CHV ha destinat més de mig milió d'euros a la contractació de serveis a centres especials de treball, un 26% més que en anys anteriors”**

**PROVEÏDORS**

	2011	2012	2013
% de despesa lligada a contractes menors i procediments negociats establerts amb empreses amb component social*	25,8%	16,5%	15,6%
Percentatge de proveïdors d'Osona	23%	25%	26%
Facturació de proveïdors d'Osona*	20%	20%	26%
Despesa en serveis prestats per centres especials de treball**	431.394 €	447.119 €	566.275 €

(\*) Percentatge sobre el total del concepte. D'acord amb l'article 35 de la Llei 34/2002.

(\*\*) Els valors corresponen a la facturació d'aquest servei al llarg de cada exercici.



Qui som

Activitat

Coneixement

Gestió responsable

Medi ambient

Professionals

Societat

Finances

**Indicadors GRI**

Aquesta Memòria ha estat elaborada seguint els principis i indicadors de la Global Reporting Initiative (GRI), sobre l'activitat compresa entre gener i desembre del 2013, i ha estat verificada externament (nivell d'aplicació A+).



Consulta aquí la  
**Taula d'Indicadors GRI**

## CERTIFICAT

Núm. GRI-0019/14

LGAI Technological Center  
certifica que la verificació de la memòria de sostenibilitat de  
l'organització:

### CONSORCI HOSPITALARI DE VIC

C/ Francesc Pla "El Vigatà, 1  
E-08500 VIC, Barcelona

Titulada:  
Memòria de Sostenibilitat : 2013

**és conforme amb els requisits establerts per la Guia G3.1 del  
Global Reporting Initiative amb el nivell d'aplicació: A+**

Cerdanyola del Vallès, 8 d'agost del 2014

<p style="margin: 0;">Director General LGAI</p> <p style="margin: 0; font-size: small;">Jordi Brufau Redondo LGAI Technological Center, Campus U.A.B., s/n, 08193 Bellaterra, Barcelona</p>	<p style="margin: 0;">Director Tècnic d'Accreditacions</p> <p style="margin: 0; font-size: small;">Miquel Sitjes Cabanas</p>
---	--

\* (VEURE ANNEX)

## CERTIFICAT

Núm. GRI-0019/14

## ANNEX

L'auditoria de verificació de la Memòria de Sostenibilitat 2013 es va realitzar en dates 17 i 18 de juliol de 2014 i l'informe d'auditoria el 10 d'agost de 2014.

El Centre de Certificació LGAI TECHNOLOGICAL CENTER (Applus+), certifica que el treball desenvolupat per l'empresa CONSORCI HOSPITALARI DE VIC compleix amb els requisits establerts en quant a la preparació, recollida i documentació de les dades relatives als indicadors de l'esquema. No s'han detectat desviacions significatives i no s'han posat de manifest fets que permetin deduir que els aspectes descrits en la Memòria conté errors significatius. Les dades de la memòria són per tant fiables i representatius de l'activitat a efectes econòmics, ambientals i socials de l'organització i segueixen els criteris establerts per la Memòria de Sostenibilitat GRI G3.1 amb nivell d'aplicació A+.

Cerdanyola del Vallès, 8 d'agost del 2014

<p style="margin: 0;">Director General LGAI</p> <p style="margin: 0; font-size: small;">Jordi Brufau Redondo LGAI Technological Center, Campus U.A.B., s/n, 08193 Bellaterra, Barcelona</p>	<p style="margin: 0;">Director Tècnic d'Accreditacions</p> <p style="margin: 0; font-size: small;">Miquel Sitjes Cabanas</p>
---	--

M/13

Memòria 2013

CHV

[www.chv.cat](http://www.chv.cat)



CONSORCI  
HOSPITALARI  
DE VIC

