

Informe de compromís social



Informe de progrés **2011**
Pacte mundial de les Nacions
Unides (Global Compact)

Terrassa, 7 de setembre de 2012

Índex

1.	Presentació de l' Informe	3
2.	Una entitat compromesa	
	■ Qui som ?	7
	■ Xifres clau 2011	11
	■ Governança	19
3.	La gent de Mútua	22
4.	Una trajectòria de gestió responsable	24
	■ Desenvolupament dels 10 principis del Global Compact	
5.	Síntesi: Principis, objectius, actuacions i seguiment 2011	74
6.	Principis: fonts i documents de referència	79

01. Presentació de l'informe

L' informe de progrés 2011 té com a objectiu reflectir el conjunt d'actuacions que donen continuïtat al compromís que **MútuaTerrassa** va adquirir en la seva adhesió al Pacte de les Nacions Unides (Global Compact) 1/2



Des de la seva fundació i per la seva raó de ser, **MútuaTerrassa** contribueix dia a dia a millorar la societat. El reflex del compromís social de MútuaTerrassa es fa palès en el conjunt de compromisos de l'entitat envers les activitats que les diferents unitats estratègiques realitzen en els àmbit social, laboral i mediambiental.

Gestió responsable Les bones pràctiques empresarials de l'entitat es manifesten en actuacions transparents, basades en comportaments ètics, ja que davant de tots els nostres grups d'interès actuem amb la màxima honestedat, equitat i transparència, més enllà del compliment de les lleis, codis de conducta i de les normes internes i en la gestió eficient dels recursos oferint la màxima qualitat possible i el servei més oportú, amb els recursos disponibles, tot tenint el màxim equilibri en la utilització dels mateixos.

L'entitat rendeix comptes de la seva activitat als diferents òrgans de govern i a l'administració i se sotmet periòdicament a auditories realitzades per òrgans independents.

El compromís social forma part de l'essència de MútuaTerrassa des de la seva constitució com a mutualitat de previsió social l'any 1900

L' informe de progrés 2011 té com a objectiu reflectir el conjunt d'actuacions que donen continuïtat al compromís que **MútuaTerrassa** va adquirir en la seva adhesió al Pacte de les Nacions Unides (Global Compact) 2/2

Compromís amb els professionals, MútuaTerrassa desenvolupa una política de recursos humans basada en el respecte a les persones, fomentant l'entusiasme i la motivació, en un ambient positiu, que proporcionen el treball en equip, l'aprenentatge continuat i la participació de tots en les nostres activitats diàries i en nous projectes, tot integrant persones i idees.

Actuació amb els agents socials, clients i proveïdors El tracte que oferim als nostres clients es basa en el respecte a la persona i als seus drets individuals, oferint-los el millor servei possible. Ens apropem i escoltem als nostres clients i mutualistes, per identificar, analitzar i conèixer els sentiments, expectatives i necessitats actuals i futures, posant al seu abast totes les nostres capacitats i recursos, centrant i readaptant els processos de l'organització al seu voltant.

En el context d'innovació, promovem i valorem les iniciatives personals, les noves idees i les noves tècniques, amb l'objectiu de proporcionar sempre la solució més pertinent a les necessitats actuals i futures dels nostres clients, mutualistes i col·laboradors.

Respecte pel medi ambient La política mediambiental de **MútuaTerrassa** està basada en l'estalvi energètic, en la gestió del consum de materials, en la minimització dels residus i en el respecte per l'entorn en el que desenvolupem la nostra activitat. Així com implementar polítiques que afavoreixin la sostenibilitat en el desenvolupament de les nostres activitats.

Conjunt de
compromisos
en els àmbits
social, laboral i
mediambiental

Carta del Director General

A MútuaTerrassa la nostra actuació i implicació social és local; se centra al lloc on actuem. Nosaltres som una entitat de l'Economia Social (Tercer Sector, Sector Social, Sector de les entitats sense afany de lucre, o com se li vulgui dir). Ho hem estat des dels nostres orígens, forma part de la nostra essència i ho expressem en la visió i els valors. Es poden fer actuacions al nostre nivell que tinguin repercussió al nivell global. Per això MútuaTerrassa va prendre la decisió d'adherir-se al "Global Compact", i a la reunió de Junta Directiva de l'Entitat del mes de maig del 2009, es va formalitzar aquesta adhesió, havent estat acceptats a la xarxa mundial del "Global Compact".

La crisi global ha abastat tots els nivells de l'economia, i ha traspassat a les finances públiques pel que, finalment s'ha traduït en una disminució de la contractació del sector públic molt significativa en els darrers anys 2010, 2011 i 2012. A la nostra Entitat aquest fet ha comportat portar a terme mesures organitzatives i estructurals molt importants, algunes de caràcter transitori i d'altres de caràcter transformador per tal de preparar-nos per afrontar nous reptes. No obstant, i des del màxim òrgan de govern, hem vetllat per preservar la nostra empremta com a organització compromesa amb el seu entorn, i en alguns moments de gran dificultat aquest principi ha conduït les nostres decisions.

Després de 3 anys d'aquesta adhesió, a l' *informe de compromís social de MútuaTerrassa 2011* trobareu un recull objectiu del conjunt de pràctiques, estratègies i sistemes de gestió que la nostra entitat impulsa, desenvolupa i avalua en aquest sentit. Hem intentat extreure el gra de la palla de les infinites iniciatives diàries dels nostres professionals que en algunes ocasions van més enllà de l'exigència tècnica i realment són contribució activa i voluntària a les dimensions social, econòmica i ambiental als 10 principis que promou el Pacte mundial de les nacions unides. Dels 10 principis ens sorgeixen 29 objectius explícits i un seguit d'actuacions de les quals en fem el seguiment i a l'informe d'enguany incorporem la monitorització d'algunes actuacions.

Entre les empreses amb llarga tradició d'actuació responsable en el nostre entorn hi segueix havent MútuaTerrassa i farem l'esforç per preservar aquests valors tot i les inclemències que comporta l'actual paradigma econòmic i social. Venim de lluny i volem arribar més lluny. No ens cal córrer, però volem ajudar a fer avançar aquesta iniciativa.

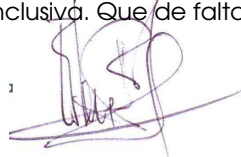
Amb més motiu, per tant, ens reafirmem a la decisió d'adherir-nos a "Global Compact" que inclou a tots els professionals que configuren MútuaTerrassa.

Avançarem millor si ho fem entre tots. El nostre és un petit gra de sorra per tal de contribuir a una economia global més sostenible i inclusiva. Que de falta, en fa!

Esteve Picola i Coromina

Director General MútuaTerrassa

Terrassa 7 de setembre de 2012



02. Una entitat compromesa

Qui som?

Xifres clau 2011

Governança

MútuaTerrassa avui és un entitat de referència a Catalunya i ofereix serveis en els sectors assegurador, assistencial, sociosanitari, docent i de recerca i logística sanitària

MútuaTerrassa celebra 111 anys, és una entitat de serveis que té com a objectiu protegir les persones i millorar el seu estat de salut. Sense ànim de lucre, la seva trajectòria ha estat dedicada al servei a la comunitat.

Els nostres valors conserven l'**energia**, la **il·lusió** i l'**agilitat** de les persones que iniciaren aquesta Institució, així com la **voluntat de servei** a les persones i la **capacitat d'innovació**. **Anticipant-nos** a les necessitats de la societat que donem servei, actuant amb **ètica** i **eficiència**.

MútuaTerrassa s'esforça dia a dia per ser referent en els diferents sectors en què actua.



Amb el pas del temps, l'entitat ha anat adaptant-se a les necessitats de la societat i diversificant la seva oferta de serveis, sempre garantint de forma integrada els seus valors i els resultats

Reconeixements i Adhesions:

- Placa Josep Trueta de la Generalitat de Catalunya al mèrit sanitari (2000)
- Creu de Sant Jordi de la Generalitat de Catalunya (2008)
- Premis Hospitals TOP 20 – IASIST
- Certificacions ISO 9001-2008
- Adhesió al Pacte de las Naciones Unidas (Global Compact) (2008)
- Premi Professor Barea 2011 per al Servei Mancomanat de Cirurgia Toràctica. Universitat Carlos III. Madrid 25 de maig de 2011.



VISIÓ

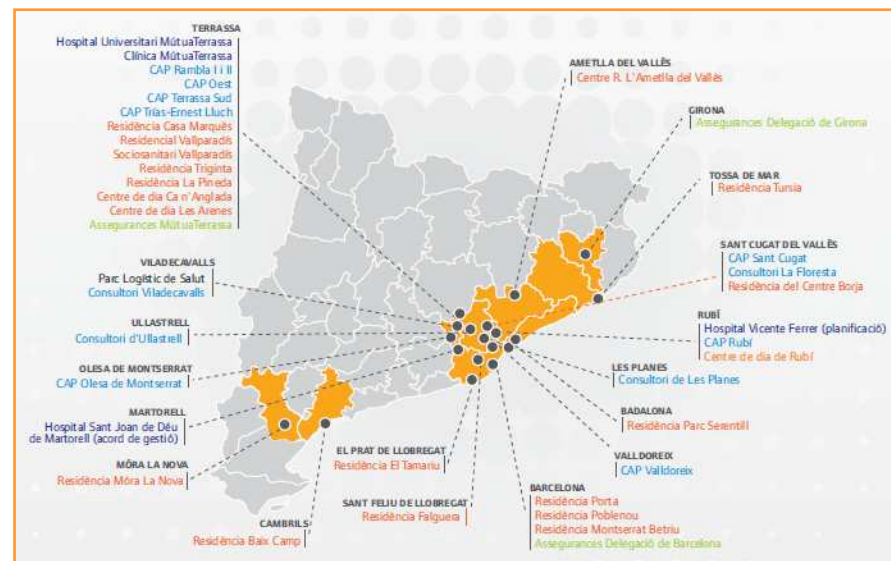
Ser referents en totes les activitats que desenvolupem, gosant ser **diferents** en la prestació de Serveis -tant públics com privats-, amb un fort desig **d'expansió i evolució** continuades, essent **permeables** a l'entorn tot mantenint la nostra **identitat, solvència i compromís social**.

Trets característics de la nostra identitat:

- Gestió integral i eficient de la sanitat
- Generem confiança
- Innovació en salut i en tecnologia
- Servei a la comunitat
- Assegurem el futur
- Reinvertim tots els beneficis
- Al servei de les persones

Progressivament **Mútua** Terrassa ha anat estenent el seu àmbit d'actuació territorial arreu de Catalunya

- Els centres i serveis que ofereix MútuaTerrassa es troben fonamentalment al municipi de Terrassa i a la comarca del Vallès Occidental, no obstant ens relacionem directament amb 31 Ajuntaments que tenen a veure amb els nostres àmbits d'actuació geogràfica.
- Estem presents a 9 comarques d'arreu de Catalunya en els àmbits assistencial, assegurador i sociosanitari: Anoia, Bages, Baix Camp, Baix Llobregat, Barcelonès, La Selva, Vallès Occidental, Vallès Oriental i Ribera d'Ebre.



02. Una entitat compromesa

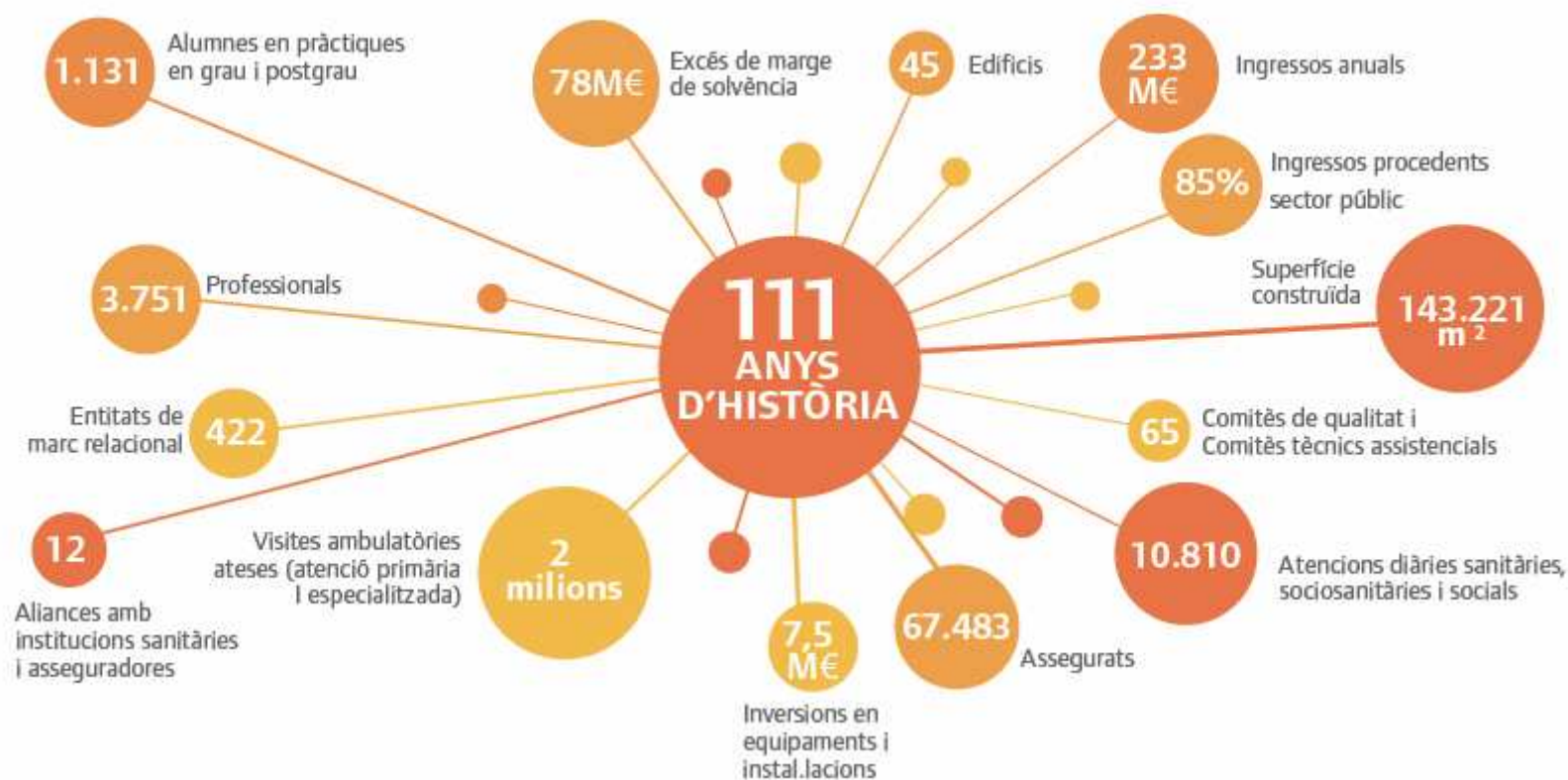
Qui som ?

Xifres clau 2011

Governança

Xifres clau 2011

Arribem més lluny



MútuaTerrassa ASSISTENCIAL

Àrea d'influència: 246.255 habitants

HOSPITAL UNIVERSITARI MÚTUATERRASSA

Llits: 451

Altes totals	:	25.408	E.M.: 4,4	Emd: 4,0
Pes mig GRD (GRD AP25)	:	1.5663		
Pressió d'urgències	:	43,7%		
Visites totals	:	615.661	Índex reiteració	: 1,9
Urgències totals	:	116.098	% Urgències ingressades	: 9,2%
Intervencions CMA*	:	6.071	Taxa de substitució global	: 59,9%
Intervencions totals	:	25.137	Parts	: 1.869
Altes hospitalització a domicili	:	395	EM en Hospitalització domiciliària	: 10,5

* CMA: Sense UMSI ni hemodinàmica ambulatoria

Procediments Terciàris: Neurocirurgia, Cirurgia Toràctica, Hematologia i Hemodinàmica cardíaca

Àrea d'influència: > 1.000.000 habitants



HOSPITAL DE MARTORELL*

Àrea d'influència	:	155.287 habitants
Llits	:	127
Altes totals	:	9.679
E.M.	:	3,4
Pes mig GRD (GRD AD23)	:	1,36
Pressió d'urgències	:	44,1%
Visites totals	:	159.176
Urgències totals	:	52.154
Intervencions totals	:	8.875
Índex reiteració 2º/1º	:	2,3
% Urgències ingressades	:	8,17%
Parts	:	864

(*): Acord de gestió amb el Patronat de la Fundació Hospital Sant Joan de Déu de Martorell

MútuaTerrassa ASSISTENCIAL

ATENCIÓ PRIMÀRIA

8 Centres d'Atenció Primària, 4 consultoris

Pacients atesos	:	218.056
Visites totals	:	1.403.155
Freqüentació metge família	:	4,5
Freqüentació pediàtrica	:	4,6
Urgències	:	109.780

HOSPITAL DIA SALUT MENTAL

Trastorns alimentació

Altes	:	49	Mitjana dies tractament	:	33,1
-------	---	----	-------------------------	---	------

Adolescents

Altes	:	53	Mitjana dies tractament	:	90,1
-------	---	----	-------------------------	---	------

ATENCIÓ SUBAGUTS

Altes:	88	E.M.:	85,8
--------	----	-------	------



MútuaTerrassa SOCIOSANITÀRIA

**Gestió 20 centres
1.284 places totals**



Tipus d'atenció (Residencial i atenció diürna)	Persones ateses	Llits/places
Atenció a la vellesa	1.172	904
Atenció sociosanitària	600	162
Atenció discapacitats intel·lectuals	183	188
Atenció salut mental	31	30
	1.986	1.284



MútuaTerrassa LOGÍSTICA SANITÀRIA

Processament anual de pacs de material estèril	:	900.000 /any - 3.800/dia
Tractament anual de roba	:	6.000 tones/any - 20 tones/dia
Lliurament històries clíniques	:	5.000 diaris
Aprovisionament a punts de consum	:	930
Gestió automatitzada de	:	12.000 articles, 20.000 referències
Servei clients (Hospitals i centres sanitaris)	:	84

CATLAB *

Nombre de centres d'extracció	:	96
Determinacions anuals	:	7 milions
Peticions anuals	:	800.000



* Consorci Sanitari de Terrassa i **MútuaTerrassa**

MútuaTerrassa ASSEGURADORA

DADES ECONÒMIQUES	2010	2011	Var 11/10
Primes totals (*)	6.750	9.251	37,1%
Nombre assegurats (**)	55.184	67.483	22,3%
Primes assistència sanitària (*)	3.251	3.555	9,3%
Resultat total abans d'impostos	190.668	158.341	-17,0%
Patrimoni Net (*)	4.396	4.767	8,4%
Sinistralitat Neta No Vida	71,6%	68,9%	
Ràtio combinat No Vida	97,6%	97,1%	

(*) en milers d'euros

(**) exclosos assegurats temporals



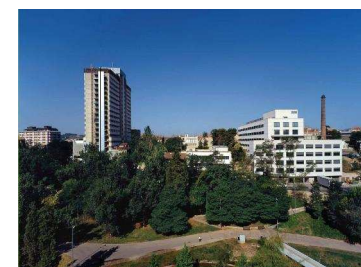
Campus Universitari de Salut MútuaTerrassa

PROGRAMES D'ESPECIALITZACIÓ UNIVERSITÀRIA

MIR	144 metges
PIR	20 psicòlegs
FIR	4 farmacèutics
LLIR	6 llevadores
EIR*	2 salut mental
GIR**	2 gestors

* EIR: programa especialitzat en infermeria en salut mental

**GIR: programa intern en rotació en gestió de serveis de salut



Estudiants en pràctiques Grau i Postgrau	1.131
Projectes d'investigació	40
Beca Fundació MútuaTerrassa (projectes presentats)	14
XVII Premi d'infermeria (treballs presentats)	17
III Jornada Científica Sociosanitària (treballs presentats)	11
Activitats de divulgació a la població	14

ACTES CIENTÍFICS I DE DIVULGACIÓ 2011

Conferències Dijous de Mútua	6
Actes científics	13
Cursos de formació científica	14



02. Una entitat compromesa

Qui som ?

Xifres clau 2011

Governança

En coherència a la seva missió i al seu caràcter fundacional la governança de **MútuaTerrassa** ha respectat any darrera any l'estructura que l'avalua

Els òrgans institucionals de l'entitat **MútuaTerrassa*** són:

Assemblea General de Mutualistes: Es reuneixen com a mínim una vegada l'any, dintre dels sis primers mesos, per aprovar la memòria, els balanços i els comptes d'exercici, així com la gestió de la Junta Directiva. La Junta directiva proposa qui ha de formar part de la pròpia Junta i l'Assemblea General de Mutualistes ho ratifica.

La Junta Directiva: La Junta directiva exerceix la representació, el govern, la direcció i la gestió de la Mutualitat, sense cap altra limitació que les facultats expressament reservades a l'Assemblea General, per la Llei i els presents Estatuts.

La Junta Directiva es compon de dotze membres que ostenten els càrrecs de president, vicepresident primer, vicepresident segon, vicepresident tercer, secretari, vicesecretari i 6 vocals.

Els components de la Junta Directiva són ratificats per l'Assemblea General de Mutualistes per un període de quatre anys i es renoven anualment tres membres. Les persones elegides no podran ser membres de la Junta Directiva per un període superior a dotze anys consecutius, amb un màxim total de divuit anys en períodes alterns, i a més cessaran automàticament en acomplir l'edat de setanta anys.

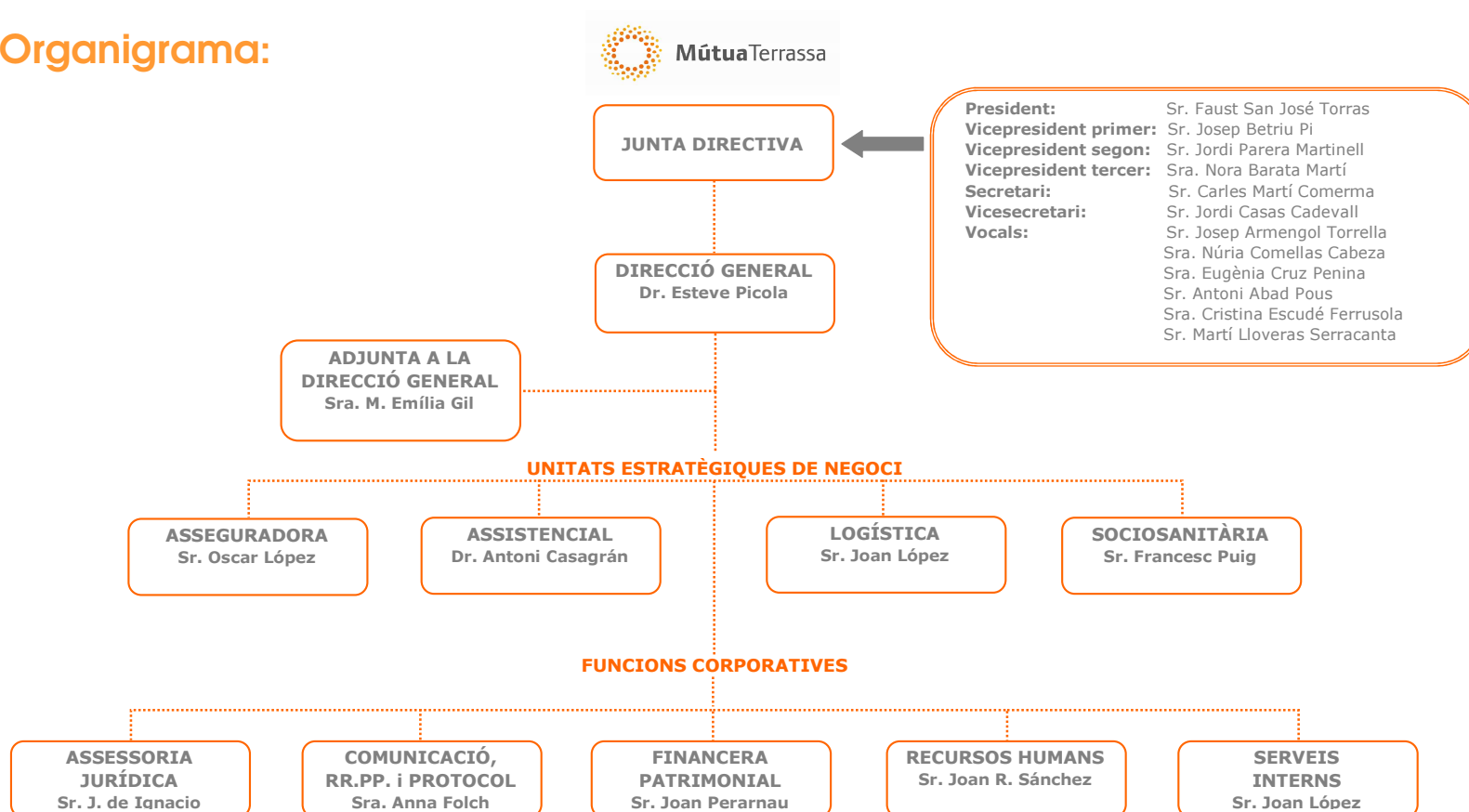
Comitè Executiu de direcció (CED): El Comitè de Direcció està integrat pels màxims responsables de la gestió de l'entitat. En aquest sentit **MútuaTerrassa** està organitzada per tipus d'activitat, quatre unitats de negoci i quatre funcions corporatives. El Comitè Executiu de Direcció (CED) és l'òrgan de decisió dels aspectes que afecten la globalitat de **MútuaTerrassa**, i es reuneix en una periodicitat setmanal.

**L'entitat rendeix
comptes de la
seva activitat als
diferents òrgans
de govern i a
l'administració, i
se sotmet
periòdicament a
auditories
realitzades per
òrgans
independents**

** Llei 10/2003, de 13 de juny, sobre mutualitats de previsió social (DOGC de 30 de juny). Les mutualitats de previsió social són entitats de gran tradició i arrelament a Catalunya, que tenen l'origen en els gremis i les confraries de l'edat mitjana i que mantenen una àmplia presència en el sector assegurador català, la qual cosa mostra el sentit associatiu del poble de Catalunya a l'hora de cercar solucions, des de la col·laboració i solidaritat, als problemes plantejats per esdeveniments que comporten riscos per a les persones o llurs recursos.*

El lideratge i posicionament de **MútuaTerrassa** és fruit de l'esforç de tota una organització gestionada amb criteris d'eficiència i amb els objectius de factor humà i de confiança

Organigrama:



03. La gent de Mútua

A **MútuaTerrassa** la gestió de les persones vol promoure el compromís, el desenvolupament professional i la il·lusió, sempre en un entorn de treball positiu

EQUIP HUMÀ

MútuaTerrassa ocupa a 3.751 professionals, actua principalment en l'àmbit geogràfic de Catalunya i en algunes activitats a tot el territori espanyol.

- Composició 3.751 persones
- 79% Dones / 21% Homes
- Titulació Universitària 50%
- Antiguitat mitjana 10,6 anys
- Edat mitjana 40 anys
- Tipus de contractació indefinida 78% / no indefinida 22%
- Professionals que han rebut formació interna 1.315 persones

**La gestió de les
persones a
MútuaTerrassa
es fonamenta
en el respecte i
la
responsabilitat**

04. Una trajectòria de gestió responsable

Desenvolupament dels 10 principis
del Global Compact

Principi 01

*“Les empreses han de donar suport i respectar la protecció **dels drets humans fonamentals** reconeguts internacionalment, en el seu àmbit d’influència”*



Principi 01. Els òrgans de govern de **MútuaTerrassa** vetllen pel suport i respecte de la protecció dels drets humans en l'àmbit d'influència de l'entitat 1/2

Trets característics del nostre entorn 2011

- Els àmbits d'actuació de **MútuaTerrassa** es troben fonamentalment al municipi de Terrassa i a la comarca del Vallès Occidental, però en el seu conjunt estem presents a 9 comarques d'arreu de Catalunya.
www.mutuaterassa.cat
- El marc relacional de MútuaTerrassa està integrat per **422 entitats**. www.mutuaterassa.cat
- Hospital Universitari i xarxa d'atenció primària de **MútuaTerrassa**: àrea d'influència de **246.198 habitants i 1.000.000** per les especialitats de referència. Hospital de Martorell: **155.287 habitants** corresponents a 13 municipis del Baix Llobregat Nord. www.mutuaterassa.cat
- **19.000** Persones ateses pel Servei d'atenció al client de **MútuaTerrassa** assistencial.
- Considerant la ciutat de Terrassa amb 213.697 habitants (segons dades 1/01/2011), hi ha més de 22.000 persones en situació de risc o d'exclusió social, la qual cosa representa el 10,29% de la població. La població de 65 anys i més representa el 14,96% de la població i la població immigrada més del 15,45%. A la ciutat de Terrassa consten unes 11.722 persones amb discapacitat (5,49%). La darrera xifra d'atur registrada a la ciutat de Terrassa és de 21.497 persones situant-se en el valor històric del 10,06%
www.idescat.cat

Les polítiques d'actuació amb les persones i organitzacions que configuren el nostre marc relacional: Els principals grups d'interès, els professionals, els agents socials, clients i proveïdors .

El tracte que oferim als nostres clients es basa en el principi de respecte a la persona i als seus drets individuals, oferint-los el millor servei de forma indistinta de la seva condició.

Principi 01. Els òrgans de govern de **MútuaTerrassa** vetllen pel suport i respecte de la protecció dels drets humans en l'àmbit d'influència de l'entitat 2/2

Polítiques	Objectius
- Les polítiques que garanteixen el principi 1 del Pacte Mundial de les Nacions Unides queden reflectides en: - La governança de MútuaTerrassa està sotmesa a la Llei 10/2003, sobre mutualitats de previsió social (DOGC de 30 de juny) - La missió, visió i valors de l'entitat - L'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) el mes de juny de 2009 - La carta de drets i deures del pacient - L'acompliment de la Llei de Protecció de Dades (LOPD)	Difondre l'adhesió al pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) de MútuaTerrassa a les entitats i organitzacions del nostre marc relacional. - Assegurar la protecció dels drets dels pacients i del personal sanitari, en quant a qüestions de tipus ètic. (Comitè d'Ètica Assistencial) - Garantir la protecció de les dades de caràcter personal (Comitè LOPD). Fomentar la salut i promocionar els hàbits saludables de la població del nostre entorn: 1.1.Circuit de curses "Activa't" 1.2.Programa "Salut al cor" 1.3.Promoció de la nutrició infantil 1.4.Dijous Mútua: programa de divulgació sanitària - Impulsar la integració multidisciplinar i multigeneracional. La posta en marxa de programes d'integració multidisciplinari 4.1. Concurs postals de Nadal 4.2. Programa "Filiberto" 4.3. Sessions multigeneracionals conta contes - Garantir els drets i deures dels pacients: Unitat d'atenció al client

Principi 01. Seguiment de les iniciatives 1/3

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
1	Difondre l'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) de MútuaTerrassa	Pla de comunicació als nostres grups d'interès	Carta del director General de MútuaTerrassa a la revista Mútua Comunicació-desembre 2009. Article Incorporació de l'Adhesió al web	•Cap seguiment específic
2	Assegurar la protecció dels drets dels pacients i del personal sanitari en quant a qüestions de tipus ètic	Facilitar el correcte desenvolupament del Comitè d'ètica assistencial	• Participació en la benvinguda dels nous residents. • Organització de cursos de Bioètica. • Participació des de la vessant ètica en la promoció i divulgació del consentiment informat. • Participació en la divulgació del document de voluntats anticipades (DVA)	• Reunions periòdiques mensuals (actes del Comitè) • Cursos de formació • Codi ètic assistencial • Formulari i document de voluntats anticipades >25 persones informades de les quals 10 retornen còpia signada.
3	Protegir i garantir el dret a la protecció de dades de caràcter personal és un dret fonamental de totes les persones que es tradueix en un control sobre l'ús que es fa de les seves dades personals	Constitució l'any 2009 Comitè LOPD	• Analitzar la situació actual de MT en relació al compliment de la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal. • Establir els objectius a assolir i fer el seguiment de les mesures que s'acordi executar	• Reunions periòdiques (actes del Comitè) • Auditoria de protecció de dades de caràcter personal d'acord amb el RD 1720/2007 (Codi Tipus, Fundació Unió, Faura-Casas). • Codi de bones pràctiques • Document de consentiment d'ús de dades • Registre d'incidències

Principi 01. Seguiment de les iniciatives 2/3

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
4	Fomentar la salut i promoció dels hàbits saludables de la població del nostre entorn	Desenvolupar programes i campanyes específiques pròpies i en col·laboració amb d'altres entitats	• Campanya esport salut i qualitat de vida: Circuit de curses ACTIVAT'T de Terrassa	• Curses Activa't anys 2009, 2010 i 2011 i programació 2012 www.mitjaterassa.cat
			• Desenvolupar un programa de salut de caràcter preventiu a una població amb alt risc cardiovascular, adoptant estils de vida saludables. Cardiosalut.	• Programa Cardiosalut iniciat juny 2008 a la poblacions de Sant Cugat del Vallès i Valldoreix amb la col·laboració de l'Ajuntament d'aquest municipi i la Fundació Laporte
			• Programa de promoció d'hàbits alimentaris a la població infantil	• Accions de promoció integral a la Nutrició infantil (HUMT i Atenció Primària) • Consulta de Nutrició (multidisciplinària) • Edició del llibre "un drac sense força" amb consell nutricionals. Sant Jordi 2010. • Edició del llibre "un drac que anava a peu a tot arreu" amb consells de vida saludable. Sant Jordi 2011.
			• Programa de divulgació sanitària a la població en general	• Cicle anual de Conferències sanitàries "Els dijous de Mútua" • Extensió del cicle anual de Conferències sanitàries "Els dijous de Salut" a la població de Sant Cugat del Vallès
			• Campanya rentat de mans	• Accions de divulgació ciutadana iniciades el 5 de maig del 2007 • Jornada Mundial Higiene de mans celebrada anualment des del 2009. L'any 2011 se celebra la 1ª edició del concurs de dibuix infantil amb el lema "Jo també em rento les mans" adreçat a nens i familiars de l'entitat

Principi 01. Seguiment de les iniciatives 3/3

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
5	Promoure la integració i no exclusió de les persones grans i de les persones amb discapacitat	Impulsar programes transversals d'integració entre els diferents àmbits d'actuació de MútuaTerrassa	• Sessions intergeneracionals de conta contes • Tallers periòdics de laborteràpia	• Jornada de conta contes el 24.12.2010 a la unitat de pediatria de MútuaTerrassa i la gent gran del Residencial Vallparadís a càrrec d'Asha Miró • Projecte "Filiberto": Elaboració del regal de Nadal pels pacients de l'Hospital per part dels pacients residents a Triginta Salut Mental • Concurs de postals de Nadal a tots els centres per la Gent Gran i Salut Mental que gestiona MútuaTerrassa. L'any 2011 es registra un 100% de participació dels centres residencials
6	Garantir els drets i deures dels pacients	Escolta i atenció a l'usuari a través de la Unitat d'Atenció al Client de MútuaTerrassa assistencial	• Millora dels sistemes d'atenció al client • Biblioteca del pacient • Seguiment d'atencions al client i desenvolupament de propostes concretes • Implantació del sistema automatitzat Q-màtic	• Enquestes de satisfacció • L'any 2011 es fan 1.322 préstecs de llibres a pacients hospitalitzats • Nombre de persones ateses de forma presencial i telefònica en la unitat d'atenció al client: 19.000 durant l'any 2011 • Recull de suggeriments i reclamacions, amb un total de 3.144 registrades durant l'any 2011 • Conjunt de millores efectuades • Millora de l'agilitat en la recepció i de gestió de les visites ambulatories a l'Edifici de CCEE de l'HUMT i dels CAPs amb la implantació del Q-matic l'any 2011

Principi 02

*“Les empreses han d’assegurar-se que en cap de les activitats que desenvolupen **no són còmplices en la vulneració dels drets humans**”*

Principi 02. MútuaTerrassa estableix mecanismes per tal de que cap de les activitats que desenvolupa no siguin còmplices en la vulneració dels drets humans 1/2

Principals magnituds 2011

- Els nostres professionals realitzen **10.330** atencions diàries sanitàries, sociosanitàries i socials
- En l'àmbit d'atenció primària i especialitzada atenem més de **2 milions** de visites ambulatories
- Gestió de **1.284** places totals d'atenció sociosanitària
- Garantir els contractes de protecció de **67.483** assegurats

Les bones pràctiques empresarials de l'entitat es manifesten en actuacions transparents, basades en comportaments ètics, amb equitat i transparència, més enllà del compliment de les lleis, codis de conducta i de les normes internes. També en la gestió eficient dels recursos oferint la màxima qualitat possible i el servei més oportú, amb els recursos disponibles, tot tenint el màxim equilibri en la utilització dels mateixos.

Principi 02. MútuaTerrassa estableix mecanismes per tal de que cap de les activitats que desenvolupa no siguin còmplices en la vulneració dels drets humans 2/2

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en l'apartat del Principi 01, les polítiques específiques que garanteixen el principi 02 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:
 - Política de seguretat del pacient
 - Política de seguretat del professional

Objectius

1. Millorar la seguretat dels pacients mitjançant l'anàlisi de situacions, problemes o incidents que han arribat o podrien arribar al pacient, compromentent la seva seguretat.
2. Protegir als professionals sanitaris de **MútuaTerrassa** contra la violència fruit de l'abús verbal o físic, amenaces o d'altres comportaments d'intimidació comès per un pacient, el seu familiar o acompanyant i relacionat amb el compliment de la seva professió.

Principi 02. Seguiment de les iniciatives

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
1	La millora de la seguretat dels pacients	Facilitar sistemes que permeten la recollida de dades d'incidents produïts en l'àmbit sanitari relacionats amb la seguretat dels pacients	• Incorporació del SINASP en la intranet de MútuaTerrassa, Mutua.net, (sistema de notificació i aprenentatge per la seguretat del pacient). Sistema proposat pel Ministeri de Sanitat en el Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud.	• Reunions periòdiques (actes) del Comitè tècnic de seguretat del pacient
2	Protegir als professionals sanitaris de MútuaTerrassa contra la violència	Facilitar la notificació d'incidents als professionals	• Incorporació de la notificació automatitzada d'incidents en la intranet de MútuaTerrassa, Mutua.net	• Seguiment de les notificacions per part del Servei de prevenció

Principi 03

*“Les empreses han de facilitar la **llibertat d’afiliació** i el reconeixement efectiu del **dret a la negociació col·lectiva**”*

Principi 03. MútuaTerrassa facilita la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva

1/2

Trets característics de MútuaTerrassa

- **3.751** professionals
- **119** representants sindicals
- **19** Comitès d'empresa
- **11** delegats de personal
- **15** delegats sindicals
- **9** convenis col·lectius específics

Les bones pràctiques empresarials de l'entitat es manifesten en actuacions transparents, també en relació als agents socials sempre respectant l'Estatut dels treballadors.

Principi 03. **MútuaTerrassa** facilita la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva

2/2

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats del Principis 01 i 02, les polítiques que garanteixen el principi 03 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:
 - Els drets i les obligacions que afecten a la relació laboral i que estan recollides en l'Estatut dels treballadors

Objectius

1. Garantir l'acompliment de l'Estatut dels Treballadors, afavorint el diàleg fluid amb els representants dels treballadors de **MútuaTerrassa** i facilitant la llibertat d'afiliació i la negociació col·lectiva

Convenis

EMPRESA	CENTRE	CONVENI COL·LECTIU D'APLICACIÓ	CODI CONVENI
UEN ASSISTENCIAL			
MútuaTerrassa MPS a Prima Fixa	Tots els centres	Conveni Col·lectiu de Mútua Terrassa (2009-2011)	803122
Egarmatic SA	Clínica Privada MútuaTerrassa	Conveni Col·lectiu Sanitat Privada de Catalunya (2012-2013)	7900815
Centre de Tecnologia Diagnòstica SA	Centre de Tecnologia Diagnòstica SA	Conveni Col·lectiu Sanitat Privada de Catalunya (2012-2013)	7900815
UEN SOCIO SANITARIA			
Fundació Vallparadis FPC	Residències i centres de dia per a l'atenció de Gent Gran	Conveni Marc Estatal de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal (2012-2013)	9910825
Fundació l'Espluga FPC		Viè CONVENI residències disminuïts (2010-2013)	7901195
Fundació Vallparadis FPC	Residències i centres de dia per a l'atenció de persones amb discapacitat psíquica severa	Conveni Col·lectiu dels centres socio-sanitaris i/o salut mental de Catalunya amb activitat concertada amb el Servei Català de la Salut (2007-2009)	4300892
	Centres Socio-sanitaris		
UEN LOGISTICA			
Axioma Solucions Integrals i Serveis de Suport Sanitari, SA	Parc Logístic de Salut	Conveni Col·lectiu de treball d'àmbit de la comunitat autònoma de Catalunya per al sector de bugaderies industrials (2007-2010)	7900905
	Central Hospital de Guipúzkoa	Conveni Col·lectiu per als establiments sanitaris d'hospitalització, clíniques mèdico-quirúrgiques i de diagnòstic de Guipúzkoa (1999-2000)	
Siesa SA	Central Hospital de Denia	Conveni Col·lectiu d'àmbit provincial d'Establiments d'Hospitalització i Assistència de la província d'Alacant (1992-1993)	
UEN ASSEGUADORA			
MútuaTerrassa MPS a Prima Fixa		Conveni Col·lectiu de Mútua Terrassa (2009-2011)	803122
Top assessorament i gestió corredoria d'assegurances, SA		Conveni Col·lectiu d'àmbit estatal per a les entitats d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'Accidents de treball (2008-2011)	9904625

Principi 03. Seguiment de les iniciatives

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
1	Garantir l'acompliment de l'Estatut dels Treballadors, afavorint el diàleg fluid amb els representants dels treballadors de MútuaTerrassa i facilitant la llibertat d'afiliació i la negociació col·lectiva	Facilitar les eines i recursos adients per a garantir l'acompliment de l'estatut dels treballadors en aquests aspectes	• Incorporació dels convenis col·lectius vigents en la intranet de MútuaTerrassa, Mutua.net • Facilitar espais físics per al desenvolupament de les funcions dels representants dels treballadors • Facilitar els canals per a la comunicació de la informació que generen els representants dels treballadors (plafons informatius) • Respectar l'alliberament de temps per part dels representants sindicals	• Reunions periòdiques, ordinàries i extraordinàries per part de la direcció de recursos humans amb els representants sindicals (actes i acords signats) • Negociacions, pla de comunicació i abordatge ERO temporal iniciat al setembre 2011

Principi 04

*“Les empreses han d’eliminar tota forma de **treball forçós** o realitzat sota coacció”*

Principi 04. MútuaTerrassa no permet el treball forçós o realitzat sota coacció 1/2

Principals magnituds 2011

Donades les característiques de les diferents activitats que desenvolupa MútuaTerrassa, com entitat de serveis el principal actiu són els professionals i, des dels inicis de l'entitat ens hem preocupat per la salut dels nostres professionals, la seva seguretat i el confort en el seu lloc de treball. A tall d'exemple d'aquesta tasca detallem algunes actuacions i seguiment que realitza el servei de prevenció de l'entitat.

- Avaluacions de les condicions laborals en **15 centres de treball** de MútuaTerrassa
- **Formació** en activitats de prevenció laboral a **446 professionals**
- **119 mesures de control de riscos laborals** (seguretat, higiene, ergonomia)
- **105 accidents** de treball amb baixa en total
- **1.650 reconeixements mèdics**
- **909** vacunacions

Cal destacar també altres aspectes que es gestionen de forma molt acurada, com és l'**absentisme**. L'**absentisme mig per l'any 2011** es situa en el **5 %**.

Ja des dels seus inicis en la nostra missió com a mutualitat de previsió social, MútuaTerrassa es preocupa per la salut dels seus professionals, la seva seguretat i el confort en el seu lloc de treball.

Per altra banda, l'entitat facilita als seus professionals la **conciliació de la vida personal, familiar i laboral** més enllà de la normativa legal.

Principi 04. MútuaTerrassa no permet el treball forçós o realitzat sota coacció 2/2

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats del Principis 01-03, les polítiques que garanteixen el principi 04 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:
 - Segons l'exposició de motius de la llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals, entenem que la prevenció és un objectiu prioritari de la nostra empresa, i només es pot aconseguir si s'integra en totes les activitats.
 - Política de gestió de l'absentisme
 - Política de conciliació professional
 - Política de desenvolupament professional

Objectius

- Vetllar per la seguretat i la salut dels treballadors, assessorant als comandaments dels centres, als treballadors i als seus representants per a assolir un nivell adequat de protecció.
- Afavorir la conciliació de la vida personal, familiar i laboral dels treballadors.
- Minimitzar l'absentisme laboral i identificar les seves causes.
- Impulsar el desenvolupament professional i la promoció interna.

Principi 04. Seguiment de les iniciatives 1/2

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
1	Vetllar per la seguretat i la salut dels treballadors, assessorant als comandaments dels centres, als treballadors i als seus representants per a assolir un nivell adequat de protecció	MútuaTerrassa disposa d'un Servei Mancomunat de Prevenció de Riscos Laborals, el qual pertany a Direcció de Recursos Humans Definició de la política preventiva de MútuaTerrassa l'any 2003	• Avaluacions de riscos dels diferents centres de treball. • Proposta, control i verificació de la implantació de mesures preventives /correctives per tal de eliminar o evitar riscos. • Redacció i implantació dels Plans d'Emergències: Guia d'actuació en cas d'emergència • Investigacions d'accidents de treball i malalties professionals. • Formació i informació als treballadors sobre riscos laborals : Normes bàsiques de prevenció de riscos laborals 2007 • Participació en els diferents Comitès de Seguretat i Salut. • Vigilància de la salut en funció dels riscos detectats. • Promoció de la salut mitjançant campanyes de vacunació i hàbits de vida saludable. • Atenció de les diferents consultes, tant dels comandaments dels centres, com dels treballadors i els seus representants, pel que fa a Prevenció de Riscos Laborals es refereix	Enquesta de satisfacció al lloc de treball a la unitat estratègica sociosanitària Avaluació psicosocial als diferents centres de treball 2011: Nombre d'accidents laborals amb incapacitació laboral temporal: 105

Principi 04. Seguiment de les iniciatives 2/2

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
2	Afavorir la conciliació de la vida personal, familiar i laboral dels treballadors	Pla de conciliació	Incorporació progressiva de les mesures de conciliació de la vida personal, familiar, laboral establertes en els diferents convenis col·lectius de MútuaTerrassa: excedències, permisos, reduccions de jornada, flexibilitat horària	Nombre de sol·licituds i respostes
3	Impulsar el desenvolupament professional, la docència i la recerca	- Pla de formació continuada Campus Universitari de Salut MútuaTerrassa i edifici docent Fundació de recerca i docència de MútuaTerrassa	- Programes de formació globals i específics - Pressupostos vinculats a aquests programes - Habilitació 1.200 m² d'espais i instal·lacions per l'activitat docent a MútuaTerrassa (edifici docent-inaugurat l'any 2010) - Acords i convenis de col·laboració amb 35 entitats universitàries - Difusió (intranet) de totes les accions formatives (internes i externes) que es realitzen a MútuaTerrassa - Planificació de la utilització de les sales de l'Edifici docent	- Pressupost anual - Accions de formació anuals - Nombre de professionals que han rebut formació anualment - Nombre d'alumnes acollits anualment a MútuaTerrassa - Acreditacions MIR - Estudi d'ocupació de les sales de l'edifici docent
4	Afavorir la promoció interna	Criteris de recruiting	Difusió interna (intranet) de les noves convocatòries de places i els requeriments d'accés	Places noves cobertes internament
5	Minimitzar l'absentisme laboral	Comitè de seguiment d'absentisme	Avaluacions periòdiques i estudi de les causes	- Avaluacions i propostes de millora 2011: Taxa mitja d'absentisme laboral: 5% - MPS: 3,05% / F.Vallparadís: 5,97% / F.L'Espluga: 4,97% / Axioma: 5,79%

Principi 05

*“Les empreses no han de permetre el **treball infantil**”*



Principi 05. MútuaTerrassa vetlla per l'eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència 1/2

L'atenció del nen a MútuaTerrassa 2011

MútuaTerrassa disposa de serveis i estructures diferenciades per l'atenció del nen, als Centres d'Atenció Primària (CAP's) i a l'Hospital Universitari (HUMT). També disposa d'una unitat d'hospital de dia per l'atenció dels adolescents amb trastorns de l'alimentació.

Els diferents dispositius d'atenció pediàtrica a MútuaTerrassa atenen anualment:

- **23.755** nens en urgències
- **798** nens a les unitats d'hospitalització
- **12.957** atencions ambulatories (totals entre l'HUMT i els CAPS)
- Atenció a la mare i al nadó corresponent a l'activitat obstètrica i neonatològica:
 - **1.869** parts
 - **1.911** nadons

Com a Mutualitat de previsió social i entitat integrada a la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública

Els infants són objecte d'una cura i una atenció especial a MútuaTerrassa, seguint les observacions marcades per les Nacions Unides en la declaració dels drets dels infants, de 1959, i en la Convenció dels drets dels infants de 1989.

L'any 2011, l'Hospital de Dia d'Adolescents (HDA) es va adherir a la proposta "SENSIBILITZACIÓ PELS DRETS HUMANS" que organitzava la COMISSIÓ DE DEFENSA DRETS HUMANS del Col·legi d'Advocats de Terrassa, juntament amb la Síndica de Greuges de Terrassa

Principi 05. MútuaTerrassa vetlla per l'eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència 2/2

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats del Principis 01-04 les polítiques que garanteixen el principi 05 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:
 - El dret a la prevenció, la protecció i la promoció de la salut i a l'atenció sanitària. Article 44. Llei 14/2010 del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
 - La protecció pública relativa als maltractaments a infants i adolescents. Títol IV . Llei 14/2010 del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Objectius

1. Vetllar per l'eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència
2. Participar activament en la identificació i atenció dels nens maltractats.
3. Vetllar per les dones embarassades en risc d'exclusió social.

Principi 05. Seguiment de les iniciatives

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
1	Vetllar per l'eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència	No hi ha iniciatives específiques	• Explícites en la contractació laboral de personal intern i en la incorporació de professionals d'empreses externs	
2	Participar activament en la identificació i atenció dels nens maltractats	Constitució de la unitat funcional d'atenció a l'infant maltractat (UFAIM) l'any 2000	• Garantir els protocols d'actuació en casos de maltractament, tant pel que fa a la determinació de la situació d'urgència, l'abordatge diagnòstic i el pla d'intervenció, la intervenció assistencial i les actuacions administratives	• Vigència de l'UFAIM • Nombre de notificacions efectuades per part de l'UFAIM ➤ L'any 2011 es fan 24 notificacions
3	Vetllar per les dones embarassades en risc d'exclusió social	Acompanyament a les embarassades amb alt risc socio-sanitari	• Garantir els protocols d'actuació per part de la Unitat de Treball Social	➤ Al 2011 s'atenen 11 casos

Principi 06

*“Les empreses han d’impedir les **pràctiques de discriminació en el treball i l’ocupació**”*

Principi 06. MútuaTerrassa vetlla per la no discriminació en el treball i l'ocupació 1/2

Trets diferenciadors MútuaTerrassa 2011

A Mútua Terrassa treballen 3.751 persones:

2.963 són dones (un 79%)

296 persones són de nacionalitat estrangera, amb procedència de 24 països diferents (44 de països de la CEE i 252 d'altres països)

61 persones són discapacitades

La distribució de dones en els equips de direcció de MútuaTerrassa: **33%** en la Junta Directiva, **20%** en el Comitè Executiu de Direcció, **29%** total de dones directives (en els equips de direcció de tots els centres), **53%** dones en els quadres de comandament.

Hem participat en la formació pràctica de grau i postgrau de **1.131** estudiants de diferents disciplines i universitats.

També s'han incorporat de forma temporal i tutelada a l'organització **5** persones en el *programa de serveis de mesures penals alternatives*, amb una durada mitjana de 120 hores de la seva estada.

Per tal d'adaptar-nos a les noves realitats globals, socials i culturals, MútuaTerrassa ha incorporat en el seu **model de relacions laborals i de gestió empresarial la igualtat d'oportunitats entre homes i dones, la gestió de la diversitat social i cultural.**

També ens preocupem per la **integració i la inserció laboral de les persones amb discapacitat** i en situacions d'exclusió social.

Principi 06. MútuaTerrassa vetlla per la no discriminació en el treball i l'ocupació 2/2

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats del Principis 01-05, les polítiques que garanteixen el principi 06 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:
 - Política d'igualtat de gènere segons la Llei d'Igualtat (LOI 3/2007)
 - Política d'equitat laboral i no discriminació per raons d'origen geogràfic.
 - Política d'integració de les persones amb discapacitats (LISMI).
 - Política d'inserció laboral.

Objectius

1. Garantir la igualtat d'oportunitats i eliminar els obstacles que poden impedir una participació equilibrada de dones i d'homes en totes les ocupacions i les jerarquies de **MútuaTerrassa**.
2. Participar en el programa de serveis de mesures penals alternatives (CIRSO), en col·laboració amb el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
3. Fomentar la integració laboral de persones amb discapacitats.

Principi 06. Seguiment de les iniciatives

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
1	Garantir la igualtat d'oportunitats i eliminar els obstacles que poden impedir una participació equilibrada de dones i d'homes en totes les ocupacions i les jerarquies	Pla d'igualtat de MútuaTerrassa	Els àmbits d'actuació del Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes són: – Representativitat de les dones i els homes – Accés, selecció, promoció i desenvolupament – Condicions laborals – Conciliació de la vida laboral, personal i familiar – Assetjament sexual per raó de sexe i violència masclista – Prevenció de riscos laborals amb perspectiva de gènere – Ús no sexista ni androcèntric de les imatges i els llenguatges – Estratègia i organització interna	• Desplegament del pla d'igualtat als diferents centres de treball de MútuaTerrassa ➤2011: es fa la implantació a 2 empreses • Representativitat de les dones en els diferents àmbits de responsabilitat de MútuaTerrassa
2	Participar en el programa de serveis de mesures penals alternatives (CIRSO)	Protocol de col·laboració amb el Dep. de Justícia de la Generalitat de Catalunya	Execució i seguiment del protocol de col·laboració: • Procés de selecció en funció dels criteris d'adequació • Identificació de les activitats a dur a terme • Criteris d'anonimat • Seguiment i avaluació	• Seguiment i vigència del programa ➤2011: 5 persones
3	Fomentar la integració laboral de persones amb discapacitats	Pla d'integració de persones amb discapacitat	• Garantir la incorporació laboral de persones amb discapacitats en aquells llocs de treball que puguin assumir	• Nombre de persones amb discapacitats amb contracte laboral (> 2%) ➤2011: 61 persones

Principi 07

*“Les empreses han de tenir un **enfocament preventiu** que afavoreixi el medi ambient”*



Principi **07** MútuaTerrassa **afavoreix** la Prevenció del medi ambient 1/2

La Llei 10/1991 del 10 de maig publicada al DOGC, núm. 1441 prohibeix taxativament fumar en els centres sanitaris

- **MútuaTerrassa** com a entitat de prestació de serveis sanitaris és sensible a preservar la salut dels seus treballadors i usuaris. L'any 2001 va entrar en un procés per tal de convertir-se en "**Entitat Sense Fum**", que es va iniciar als Centres d'Atenció Primària i que finalitzava l'any 2005. MútuaTerrassa és membre de la Xarxa Catalana d'Hospitals sense Fum (XCHsF) <http://www.xchsf.com/>
- Es va constituir un grup de treball amb representants de diversos àmbits professionals amb el consens del Comitè de Salut Laboral i es van promoure una sèrie d'accions de divulgació i sensibilització.
- Es van oferir, a qui ho sol·licités, les Unitats d'Ajuda al fumador.

MútuaTerrassa és una entitat sensible a preservar la salut del seus treballadors i usuaris. Per aquest motiu l'any 2001 va iniciar un procés de sensibilització i suport per esdevenir **Entitat sense fum**

L'any 2011 **MútuaTerrassa** esdevé membre de la Xarxa Catalana d'Hospitals sense fum

Principi 07 MútuaTerrassa afavoreix la Prevenció del medi ambient 2/2

Polítiques

- Constitució d'un grup de treball amb representants de diversos àmbits professionals amb el consens del Comitè de Salut Laboral, per tal de promoure accions de difusió, sensibilització i avaluació.

Objectius

- Acomplir la Llei 10/1991 del 10 de maig que prohibeix fumar als centres sanitaris
- Preservar la salut dels seus professionals i usuaris

Principi 07. Seguiment de les iniciatives

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
1	Acomplir la Llei 10/1991 del 10 de maig que prohibeix fumar als centres sanitaris	Senyalització de la nova Llei 42/2010 del 30 de desembre	• Acte presentació a la Sala d'Actes de MútuaTerrassa • Distribució d'una enquesta i posterior avaluació de resultats • En data 15 d'abril de 2005, MútuaTerrassa es declara Entitat sense fum (no es pot fumar en cap instal·lació de l'entitat) • Creació d'imatge de la Campanya de sensibilització • Senyalització de tots els centres i repartiment de targetes dissuasòries • S'ofereix ajuda per deixar de fumar a les Unitats d'Ajuda al fumador • Informació en revista "Mútua Comunicació" març 2005	• Seguiment i vigència de les accions
2	Preservar la salut dels seus professionals i usuaris	Grup de Treball per la Campanya de deshabituació al Tabaquisme per al personal de MútuaTerrassa	• Pòsters informant que s'aplicaran sancions a qui no compleixi la llei • El personal es podrà adreçar al Servei de Prevenció de Riscos Laborals o al Centres d'Atenció Primària per sol·licitar ajuda per deixar de fumar	• Seguiment i vigència del programa de difusió i ajuda ➤ 2011: nova campanya de sensibilització

Principi 08

*“Les empreses han d’emprendre les iniciatives que **promoguin una major responsabilitat ambiental**”*

Principi 08. MútuaTerrassa impulsa les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental 1/2

Trets característics de la nostra entitat

- Pel desenvolupament de les diferents activitats, **MútuaTerrassa** és responsable de la gestió de les instal·lacions, la seguretat i l'impacte mediambiental dels **36 edificis** que gestiona. Estem parlant d'una superfície construïda de **112.000 m²**.
- La major part d'aquests edificis estan ubicats en nuclis urbans, cap dels quals no es troba vinculat a espais protegits i l'impacte sobre la biodiversitat és nul.
- El funcionament d'aquests edificis està relacionat al tipus d'activitat que es desenvolupa en cadascun d'ells, i als horaris de funcionament, que en una bona parts d'ells és de **365 dies/any 24 hores**. Tot això es tradueix en un consum important de materials i d'energies.

La política mediambiental de **MútuaTerrassa** està basada en l'estalvi energètic, en la gestió del control del consum de materials, en la minimització dels residus i en el respecte per l'entorn en el que desenvolupem la nostra activitat.

Principi 08. MútuaTerrassa impulsa les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental 2/2

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats del Principis 01-07, les polítiques que garanteixen el principi 08 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:
 - Política de sostenibilitat per al manteniment, adequació dels edificis existents i dels de nova construcció.
 - Adequació a la legislació vigent sobre els criteris de sostenibilitat dels edificis CTE (Código Técnico de Edificación) i Decret d'Ecoeficiència.
 - Política d'estalvi energètic.
 - Política de gestió de residus.

Objectius

1. Implantar de forma progressiva bones pràctiques ambientals que es tradueixin en:
 - ✓ Reduir el consum de recursos naturals i matèries primeres amb el conseqüent estalvi
 - ✓ Minimitzar els impactes ambientals
2. Instaurar criteris de sostenibilitat per al manteniment, adequació dels edificis existents i dels de nova construcció

Principi 08. Seguiment de les iniciatives 1/2

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
1	Implantar de forma progressiva bones pràctiques ambientals que es tradueixin en: ✓ Reduir el consum de recursos naturals i matèries primeres amb el consegüent estalvi ✓ Minimitzar els impactes ambientals	Propostes concretes en els diferents àmbits: consum d'aspectes materials, consum i gestió d'energia, enllumenat d'interiors i exteriors, climatització, gestió de l'aigua i emissió de residus	• Recomanar la disminució de l'ús del paper i fomentar el treball en xarxa. • Substituir les bombetes incandescent i halògenes per làmpades de fluorescent compacte, tubs fluorescents o bombetes de baix consum. • Aprofitar el màxim l'ús de la llum natural i evitar els elements que l'obstaculitzin • Promoure l'apagament de llums de tots els espais interiors quan s'abandonin les dependències • Mantenir els edificis dins la temperatura de confort: 20-21°C a l'hivern i 25° a l'estiu • Instal·lar progressivament aixetes amb temporitzadors o aixetes amb detecció per infrarojos, cisternes amb interrupció de la descàrrega o cisternes amb doble descàrrega • Propostes concretes per la utilització de productes de neteja respectuosos amb el medi ambient • Segmentació i recollida selectiva dels residus	• Pla d'objectius anual per part de la direcció de serveis generals i quadre de comandament de seguiment

Principi 08. Seguiment de les iniciatives 2/2

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
2	Instaurar criteris de sostenibilitat per al manteniment, adequació dels edificis existents i dels de nova construcció	Propostes concretes en els diferents àmbits: consum d'aspectes materials, consum i gestió d'energia, enllumenat d'interiors i exteriors, climatització, gestió de l'aigua i emissió de residus	• Incorporació d'estàndards de sostenibilitat als edificis que gestiona MútuaTerrassa. Elaboració d'una guia amb la col·laboració de l'Institut Cerdà. • Promoure la construcció d'un hospital sostenible. Plec de condicions i concurs de l'Hospital Vicente Ferrer. (Hospital Rubí-Sant Cugat) ➤2011: finalització projecte. No construcció	• Posada en marxa progressiva de les iniciatives en les reformes i pla director de l'Hospital Universitari MútuaTerrassa • Adequació i remodelació dels espais de l'edifici del carrer Sant Antoni 39 com a Edifici Docent

Principi 09

*“Les empreses han d’afavorir el desenvolupament i la difusió de les **tecnologies respectuoses amb el medi ambient**”*

Principi 09. MútuaTerrassa afavoreix el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient 1/2

Trets característics del nostre entorn 2011

- L'activitat de logística sanitària **processa anualment 900.000 (3.800 al dia) "packs" de material sanitari estèril** per l'Hospital Universitari MútuaTerrassa i altres centres de la mateixa entitat, però també servei a hospitals i centres sanitaris de Catalunya i Espanya.
- Com a conseqüència de l'increment del nombre d'infeccions en les àrees quirúrgiques, a l'abril de l'any 2006, va ser aprovada la normativa UNE-EN 13.795 d'obligada adopció als països membres de la Unió Europea. Aquesta norma modifica els requeriments del material tèxtil per la utilització quirúrgica limitant l'ús del teixit cotó emprat habitualment per la cobertura del camp quirúrgic i per les bates i vestuari dels professionals.
- Les diferents unitats de negoci estratègiques i les funcions corporatives consumeixen volums molt significatius de documentació en paper.

La política mediambiental de MútuaTerrassa està basada en l'estalvi energètic, en la gestió del consum de materials, en la minimització dels residus i en el respecte per l'entorn en el que desenvolupem la nostra activitat. Així com implementar polítiques que afavoreixin la sostenibilitat en el desenvolupament de les nostres activitats

Principi 09. MútuaTerrassa afavoreix el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient 2/2

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats del Principis 01-08, les polítiques específiques que garanteixen el principi 09 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:
 - El desenvolupament de tecnologies respectuoses amb el medi ambient

Objectius

1. Incorporar en el mercat un teixit quirúrgic reutilitzable que garanteixi els requeriments de la normativa UNE-EN 13.795, com a alternativa als teixits quirúrgics d'un sol ús.
2. Informatització de la informació clínica i la imatge mèdica de la totalitat de Centres d'Atenció Primària i de l'Hospital Universitari **MútuaTerrassa**.
3. Facilitar les transaccions i la informació de **MútuaTerrassa** asseguradora on-line per als nostres assegurats, corredors i futurs clients

Principi 09. Seguiment de les iniciatives 1/2

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
1	Incorporar en el mercat sanitari un teixit quirúrgic reutilitzable que garanteixi els requeriments de la normativa UNE-EN 13.795, com a alternativa als teixits quirúrgics d'un sol ús	Desenvolupar una solució (STERIPAK) en el mercat de productes sanitaris en l'àmbit quirúrgic respectuós amb el medi ambient	• Establir les aliances amb els implicats en el desenvolupament del producte (medica by sedatex) • Provar el producte incorporant especificacions dels clients finals i personalitzar el producte per tipologia d'intervenció quirúrgica • Anàlisi del cicle de vida comparatiu de teixits quirúrgics reutilitzables i d'un sol ús mitjançant la normativa ISO 14.040:2006 Environmental Management Life Cycle Assessment-Principles and framework (inèdit innovació) i l'Institut de Ciència i Tecnologia Ambientals-UAB • Incorporar valor afegit al producte i introducció d'una nova solució provada al mercat	• Evolució del nombre de "packs" del producte Steripak® de material estèril servit anualment ➤2011: 900.000 anuals = 3.800/dia

Principi 09. Seguiment de les iniciatives 2/2

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
2	Informatització de la informació clínica i la imatge mèdica de la totalitat de Centres d'Atenció Primària i de l'Hospital Universitari MútuaTerrassa .	Generalització de la utilització dels sistema d'informació de salut complementat amb la Història Clínica compartida de Catalunya, la recepta electrònica i el sistema de digitalització i consulta d'imatges radiològiques	• Desplegament projecte HIS • Projecte de digitalització de la imatge mèdica en col·laboració amb l'Hospital de Martorell i el Departament de Salut (2010) • Informatització progressiva d'informació clínica generada en altres sistemes (EMG, ECG...)	• Disminució de la impressió de les imatges radiològiques • Evolució del nombre d'usuaris interns a la informació clínica disponible en la xarxa • Disminució de la generació d'informació clínica en paper
3	Facilitar les transaccions i la informació de MútuaTerrassa asseguradora on-line per als nostres assegurats, corredors i futurs clients	Incorporació de noves funcionalitats al Web	• Incorporació dels tarificadors dels productes Mútua Protecció i tota la gamma de Mútua Salut. • També s'ha incorporat el nou "Espai Salut" un apartat d'informació i consells pràctics per a la salut de l'assegurat o associat.	• Disminució de la generació d'informació en paper • Disminució progressiva en l'edició de fulletons informatius i comercials

Principi 10

*“Les empreses han de treballar **contra la corrupció** en totes les seves formes incloses l’extorsió i el suborn”*

Principi 10. Els òrgans de govern de **MútuaTerrassa** vetllen contra la corrupció en la gestió de les diferents activitats que desenvolupa 1/2

Principals magnituds econòmiques 2011

- Ingressos anuals : **233 M €**
- El nostre client principal: **80%** ingressos procedents del sector públic
- Excés de marge de solvència : **78 M€**
- Inversions en equipaments i instal·lacions: **8 M€**
- Gestionem globalment les compres de l'entitat amb més de **403 empreses** proveïdores que corresponen a més de 15 milions d'€.
- Gestió automatitzada de **12.000 articles** i **20.000 referències** de material de consum sanitari
- Servei de logística sanitària a **84 clients** (hospitals i centres sociosanitaris)

L'entitat **rendeix comptes de la seva activitat** als diferents òrgans de govern i a l'administració, i se sotmet periòdicament a auditories realitzades per òrgans independents

Principi 10. Els òrgans de govern de **MútuaTerrassa** vetllen contra la corrupció en la gestió de les diferents activitats que desenvolupa 2/2

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en l'apartat del Principi 01-09, les polítiques específiques que garanteixen el principi 10 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:
 - Seguiment mensual dels comptes de gestió de les diferents empreses de l'entitat
 - Política d'inversions
 - Aprovació i seguiment pressupostari anual
 - Auditories anuals externes
 - Política de compres
 - Política farmacoterapèutica internivell
 - Adopció dels models de qualitat EFQM (European Foundation for Quality Management) i la certificació ISO 9001:2000

Objectius

- Promoure la compra responsable garantint la qualitat (ètica i transparència) dels diferents processos que gestiona el departament de compres de **MútuaTerrassa**.
- Unificar criteris en la selecció d'aquells fàrmacs que s'utilitzen en els diferents àmbits assistencials, tot fomentant actituds de consens en la pràctica mèdica i reduint el grau de variabilitat entre facultatius, amb la finalitat d'aconseguir la màxima eficiència possible en la utilització dels recursos sanitaris.
- Garantir la qualitat dels processos de gestió i operatius de les diferents unitats estratègiques de negoci i funcions corporatives.
- Reafirmar la transparència en la gestió econòmico-financera de **MútuaTerrassa**.
- Preservar la governança de l'entitat no cedint a les extorsions internes i/o externes.

Principi 10. Seguiment de les iniciatives 1/4

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
1	Garantir la qualitat (ètica i transparència) dels diferents processos que gestiona el departament de compres de MútuaTerrassa	Garantir la qualitat dels processos de compres de MútuaTerrassa	• Acreditació Norma UNE-EN ISO 9001-2008 • Elaboració del catàleg unificat de proveïdors de MútuaTerrassa • Elaboració del catàleg unificat de productes de MútuaTerrassa	• Seguiment auditories periòdiques internes i externes • Estandardització dels processos de compres mitjançant l'ERP Deister • Portal del proveïdor per a l'accés a l'estat i evolució de les factures emeses, també per a la visualització dels concursos
2	Unificar els criteris farmacoterapèutics a MútuaTerrassa	Establir un sistema de guia actualitzat per a la prescripció de fàrmacs a MútuaTerrassa	• Incorporació de la guia farmacoterapèutica en la intranet de MútuaTerrassa Mutua.net • Elaboració i actualització dels protocols assistencials	• Reunions periòdiques del Comitè de Farmàcia de MútuaTerrassa • Seguiment del consum de fàrmacs per unitat organitzativa

Principi 10. Seguiment de les iniciatives 2/4

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
3	Garantir la qualitat de les diferents unitats de negoci estratègiques i funcions corporatives	Posar en marxa les acreditacions adients de forma participada amb els professionals i directius de cada àrea i centre de treball	• Acreditació de la Qualitat de l'Hospital Universitari MútuaTerrassa per part del Departament de Salut de Catalunya any (2007) • Acreditació de la Qualitat de l'Hospital de Martorell per part del Departament de Salut de Catalunya (2008) • Autoavaluació EFQM Hospital Universitari MútuaTerrassa (2008, 2010) • Certificació del sistema de Qualitat segons ISO 9001:2000 (2008) – Fundació l'Esplugu – Fundació Vallparadís – Axioma – Funció Corporativa Recursos Humans – Funció Corporativa Logística • Auditories unitats docents, Ministerio de Educación y Ciencia	• Identificació punts de millora • Revisions periòdiques

Principi 10. Seguiment de les iniciatives 3/4

ABAST CERTIFICACIÓ ISO 9001:2008

MútuaTerrassa	Gestió de productes no farmacèutics
Sistemes Integrals d'Esterilització -SIESA-	Gestió integral de l'esterilització d'útils sanitaris
AXIOMA Solucions Integrals i Serveis de Suport Sanitari, SA	Bugaderia industrial Gestió integral d'esterilització d'útils sanitaris i materials tèxtils Magatzematge i distribució de materials no farmacèutics
Fundació Vallparadís FPC	Les activitats de prestació de serveis d'atenció integral i multidisciplinar a: . Persones grans autònomes . Persones grans amb dependència . Dispacacitats intel·lectuals . Malalts crònics . Persones en situació terminal
Fundació l'Espluga FPC	La prestació de serveis personals, residencials, sanitaris i psicosocials per a persones grans autònomes o assistides en règim d'allotjament

Principi 10. Seguiment de les iniciatives 4/4

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment
4	Reafirmar la transparència en la gestió econòmico-financera de MútuaTerrassa	Presentar els estats financers de l'entitat als òrgans de govern i a l'Administració	• Presentació anual dels estats financers, comptes i auditories anuals a la Junta Directiva de MútuaTerrassa, la Comissió de Control i l'Assamblea de Mutualistes de MútuaTerrassa • Facilitar l'accés a les memòries tècniques i econòmiques a la població en general (www.mutuaterassa.cat)	• Identificació punts de millora • Revisions periòdiques • Memòries i auditories
5	Preservar la governança de l'entitat no cedint a les extorsions internes i/o externes	Detecció i seguiment de casos	• Gestió dels casos des del màxim òrgan de govern	• Identificació i resolució dels casos

05. Síntesi: Principis, objectius, actuacions i seguiment 2011

Drets fonamentals: principis 01 i 02

Principi	Objectius	Principals actuacions	Seguiment 2011
01	1. Difondre l'adhesió al pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) de MútuaTerrassa 2. Assegurar la protecció dels drets dels pacients i del personal sanitari, en quant a qüestions de tipus ètic 3. Protegir i garantir el dret a la protecció de dades de caràcter personal 4. Fomentar la salut i promocionar els hàbits saludables de la població del nostre entorn 5. Promoure la integració i no exclusió de les persones grans i de les persones amb discapacitat 6. Garantir els drets i deures dels pacients	A1.01. Comunicació al web www.mutuaterassa.cat i a la revista "Mútua Comunicació" desembre 2009 A1.02. Funcions del Comitè d'Ètica Assistencial. A1.03. Organització cursos Bioètica A1.04. Formulari i document voluntats anticipades. A1.05. Comissió LOPD A1.06. Codi bones pràctiques protecció dades A1.07. Campaña esport i salut de vida. ACTIVA'T A1.08. Programa Cardiosalut A1.09. Promoció integral a la nutrició infantil A1.10. Edició llibre "Un drac sense força" A1.11. Conferències "Els dijous de Mútua" A1.12. Sessions intergeneracionals Conta Contes A1.13. Tallers laborteràpia A1.14. Biblioteca del pacient A1.15. Agilització visites ambulatories a CCEE A1.16. Campaña rentat de mans A1.17. Accions de divulgació ciutadana iniciades el 5 de maig del 2007 A1.18. Jornada Mundial Higiene de Mans celebrada anualment des del 2009 A1.19. Concurs Postals de Nadal A1.20. Nombre de persones ateses a Atenció al Client A1.21. Recull de suggeriments i reclamacions	A1.03. 25 persones informades de les quals 10 retornen còpia signada per incloure en història clínica. A1.06. Curses Activa't 2011 i programació 2012 A1.09. Edició llibre "El drac que anava a peu a tot arreu" amb consells de vida saludable. A1.10. Ampliació cicle anual conferències sanitàries a la població de Sant Cugat del Vallès. A1.13. 1.322 préstecs A1.14. Implantació Q-màtic A1.15. 1ª edició concurs de dibuix infantil amb el lema "Jo també em rento les mans" adreçat a nens i familiars de l'entitat A1.18. 100% participació A1.19. 19.000 persones A1.20. 3.144 recollides
02	6. La millora de la seguretat dels pacients 7. Protegir als professionals sanitaris de MútuaTerrassa contra la violència	A2.01. Incorporació del SINASP a la intranet A2.02. Notificació automatitzada d'incidents a la intranet.	

Treball: principis 03-06

Principi	Objectius	Principals actuacions	Seguiment 2011
03	8. Garantir l'acompliment de l'Estatut dels Treballadors , afavorint el diàleg fluid amb els representants dels treballadors de MútuaTerrassa i facilitant la llibertat d'afiliació i la negociació col·lectiva	A3.01. Incorporació convenis col·lectius vigents a intranet. A3.02. Reunions periòdiques de Recursos Humans amb representants sindicals A3.03. Negociacions, pla de comunicació i abordatge ERO temporal inicial al setembre 2011.	A3.03. Negociacions, pla de comunicació i abordatge ERO temporal iniciat al setembre 2011.
04	9. Vetllar per la seguretat i la salut dels treballadors 10. Afavorir la conciliació de la vida personal, familiar i laboral dels treballadors 11. Impulsar el desenvolupament professional , la docència i la recerca 12. Afavorir la promoció interna 13. Minimitzar l'absentisme laboral	A4.01 Servei Mancomunat de Prevenció de Riscos Laborals A4.02. Normes bàsiques de prevenció de riscos laborals 2007 A4.03. Enquesta satisfacció lloc de treball UEN sociosanitària A4.04. Avaluació psicosocial als centres de treball A4.05. Pla de conciliació A4.06. Pla de formació continuada A4.07. Campus Universitari de Salut i Edifici Docent MútuaTerrassa A4.08. Difusió per intranet de les noves convocatòries de places A4.09. Comitè seguiment d'absentisme	A4.09. Nº d'accidents laborals amb IT: 105
05	14. Vetllar per l'eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència 15. Participar activament en la identificació i atenció dels nens maltractats 16. Pla d'acompanyament a dones embarassades d'alt risc socio-sanitari.	A5.01. Nombre de notificacions efectuades per part de l'UFAIM A5.02. Garantir protocols d'actuació per part de la Unitat de Treball Social.	A5.01. 24 notificacions A5.02. 11 casos atesos
06	16. Garantir la igualtat d'oportunitats i la participació equilibrada de dones i d'homes en totes les ocupacions i les jerarquies 17. Participar en el programa de serveis de mesures penals alternatives (CIRSO) 18. Fomentar la integració laboral de persones amb discapacitats	A6.01. Desplegament pla d'igualtat als centres de treball A6.02. Representació de dones en l'àmbit de responsabilitat de MútuaTerrassa A6.03. Seguiment i vigència programa CIRSO A6.04. Nombre de persones amb discapacitat contractades a MútuaTerrassa	A6.01. Implantació a 2 empreses A6.03. 5 persones A6.04. 61 persones

Medi ambient: principis 07-09

Principi	Objectius	Principals actuacions	Seguiment 2011
07	19. Propiciar un entorn laboral “sense fum” , fomentant el no ús del tabac	A7.01. Accions de divulgació A7.02. Facilitat deshabitació professionals	A7.01. Nova campanya de sensibilització
08	20. Implantar de forma progressiva bones pràctiques ambientals 21. Instaurar criteris de sostenibilitat per al manteniment, adequació dels edificis existents i dels de nova construcció	A8.01. Pla d'objectius d'estalvi energètic A8.02. Posada en marxa progressiva de reformes i Pla Director A8.03. Promoure la construcció de l'hospital sostenible Rubí-Sant Cugat.	A8.03. Finalització del projecte. No construcció
09	22. Incorporar en el mercat sanitari un teixit quirúrgic reutilitzable com a alternativa als teixits quirúrgics d'un sol ús 23. Informatització de la informació clínica i la imatge mèdica de la totalitat de Centres d'Atenció Primària i de l'Hospital Universitari MútuaTerrassa. 24. Facilitar les transaccions i la informació de MútuaTerrassa asseguradora on-line per als nostres assegurats, corredors i futurs clients	A9.01. Evolució anual producte Steripak® A9.02. Desplegament projecte HIS A9.03. Projecte digitalització imatge mèdica A9.04. Informatització progressiva d'informació clínica A9.05. Noves funcionalitats a www.assegurances.mutuaterassa.com	A9.01. 900.000 “packs” anuals = 3.800/dia

Lluita contra la corrupció: principi 10

Principi	Objectius	Principals actuacions	Seguiment 2011
10	25. Garantir la qualitat (ètica i transparència) dels diferents processos que gestiona el departament de compres de MútuaTerrassa 26. Unificar els criteris farmacoterapèutics a MútuaTerrassa 27. Garantir la qualitat dels processos de gestió i operatius de les diferents unitats de negoci estratègiques i funcions corporatives 28. Reafirmar la transparència en la gestió econòmico-financera de MútuaTerrassa 29. Preservar la governança de l'entitat no cedint a les extorsions internes i/o externes	A10.01. Estandardització processos compres ERP Deister A10.02. Portal del proveïdor per accedir a l'estat i evolució de factures A10.03. Comitè de Farmàcia A10.04. Seguiment consum fàrmacs	

06. Principis: fonts i documents de referència

Fonts i documents de referència 1/5

Principi	Fonts i documents de referència
<i>01. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals reconeguts internacionalment, en el seu àmbit d'influència</i>	• www.mitjaterassa.cat • Revista "Mútua Comunicació" desembre 2009, carta del Director General • Pàgina web, incorporació de l'adhesió • Codi ètic assistencial (actes) • Formulari i document de voluntats anticipades • Comitè Protecció de Dades (actes) • Auditoria Protecció de Dades (Codi Tipus, Fundació Unió, Faura-Casas) • Codi de bones pràctiques • Document de consentiment d'ús de dades • Registre d'incidències • Programa Cardiosalut • Programa de promoció d'hàbits alimentaris a la població infantil • Llibre "Un drac sense força" • Conferències "Els dijous de Mútua" • Enquestes de satisfacció • Recull de suggeriments i reclamacions Servei d'Atenció al Client } Protecció de dades

Fonts i documents de referència 2/5

Principi	Fonts i documents de referència
02. Les empreses han d'assegurar-se que en cap de les activitats que desenvolupen no són còmplices en la vulneració dels drets humans	• SINASP Mutua.net • Notificació automatitzada d'incidències Mutua.net

Fonts i documents de referència 3/5

Principi	Fonts i documents de referència
03. Les empreses han de facilitar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva	• Estatut dels treballadors • Convenis col·lectius vigents • Actes i acords de reunions periòdiques de Recursos Humans amb representants sindicals
04. Les empreses han d'eliminar tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció	• Plans d'emergència • Guia d'actuació en cas d'emergència • Normes bàsiques de prevenció de riscos laborals (2007) • Comitès de Seguretat i Salut • Campanyes vacunació i hàbits de vida saludable • Enquestes de satisfacció al lloc de treball unitat estratègica sociosanitària • Programes de formació globals i específics • Acords i convenis de col·laboració amb 35 entitats universitàries

Fonts i documents de referència 4/5

Principi	Fonts i documents de referència
<i>05. Les empreses no han de permetre el treball infantil</i>	• Documents de contracte amb personal intern i amb professionals d'empreses externes • Protocols d'actuació en casos de maltractament infantil
<i>06. Les empreses han d'impedir les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació</i>	• Plans d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones • Protocol de col·laboració amb el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya (CIRSO) • Pla d'integració de persones amb discapacitat
<i>07. Les empreses han de tenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient</i>	• Campanyes de conscienciació • Unitats d'ajuda al fumador • Senyalització de tots els centres
<i>08. Les empreses han d'emprendre les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental</i>	• Pla d'objectius anual per part de la direcció de Serveis Generals i quadre de comandament de seguiment • Guia de Sostenibilitat (Institut Cerdà) • Pla Director

Fonts i documents de referència 5/5

Principi	Fonts i documents de referència
09.Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient	• Especificacions STERIPAK • Projecte HIS • Asseguradora on-line www.assegurances.mutuaterassa.com
10.Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes incloses l'extorsió i el suborn	• Informes auditories periòdiques internes i externes • Portal del proveïdor • Guia farmacoterapèutica, Mutua.net • Actes Comitè de Farmàcia • Protocols assistencials • Certificacions sistemes de Qualitat ISO 9001:2000 i ISO 9001:2008 • Memòries (Document "Fets i Xifres" www.mutuaterassa.cat)



Arribem més lluny