



MútuaTerrassa



Informe de Progrés **2013** Pacte Mundial
de les Nacions Unides (Global Compact)

2013

Informe de
compromís social

Abast de l'informe



Abast de l'informe

Abast de l'informe

L'informe de progrés 2013 té com a objectiu reflectir el recorregut de cinc anys de compromís de **Mútua** Terrassa des de la seva adhesió al Pacte de les Nacions Unides l'any 2009 . Com els informes anteriors, enguany integrem la informació més rellevant de la Memòria 2013 del conjunt de les àrees d'activitat de **Mútua** Terrassa, completada amb aspectes socials, mediambientals i de govern corporatiu, per tal d'oferir una visió més completa del compromís social ferm del conjunt de persones i professionals que formem l'Entitat .

Terrassa, 5 de setembre de 2014

index



Índex

1. Carta del Director General	6
2. Mútua Terrassa	8
• Presentació de l'Entitat	
• Valors	
• Reconeixements	
• Fets i xifres 2013	
3. Govern corporatiu	22
4. Primer les persones	25
5. Una trajectòria de gestió responsable	27
6. Síntesi de les iniciatives destacades 2013	69
7. Fonts i documents de referència	80

01. Carta del Director General



MútuaTerrassa



Esteve Picola i Coromina
Director General

Carta del Director General 1/2

A MútuaTerrassa som conscients del nostre compromís social; forma part de la nostra essència com a mutualitat catalana de previsió social i ho explicitem en la visió de l'entitat. La nostra voluntat és oferir solucions a les necessitats que detectem entre els nostres grups d'interès, essent permeables a l'entorn tot mantenint la nostra identitat i solvència. Tot això, basat en els nostres valors on primer són les persones i encoratgem el professionalisme, ens desenvolupem estant atents i anticipant necessitats, treballem cercant l'eficiència arreu, i ens relacionem amb integritat i conducta ètica.

L'any 2013, una vegada més ha estat un any de dificultats fonamentalment en dues qüestions : la gestió financera i econòmica, i l'estabilitat col·lectiva. Des de la perspectiva de gestió financera i econòmica, en aquest exercici s'han vist augmentades les dificultats de tresoreria que ja arrossegàvem des del 2012, no solvatades fins a finals d'any amb el "Plan de Pago a Proveedores" que va arbitrar l'Estat Espanyol. Aquesta situació crítica s'ha anat resolent amb la comprensió dels proveïdors i la confiança de les entitats financeres. També amb la concessió d'ajornaments d'algunes quotes de la Seguretat Social i de l'IRPF a Hisenda. No obstant s'ha pogut fer front amb puntualitat a les nòmines. Pel que fa als aspectes socials, l'esforç i compromís dels professionals, representants sindicals i representants empresarials ha donat permís a dotar-nos d'un conveni col·lectiu d'empresa.



L'informe de progrés 2013

Aquestes realitats conjunturals no han impedit que estem més atents cada dia a les necessitats del nostre entorn i impulsem la gestió responsable. L'informe de progrés de compromís social 2013 n'és un bon exemple. Després d'una trajectòria de 5 anys d'adhesió al Global Compact ratifiquem el nostre compromís amb els Principis del Pacte Mundial amb realitats. A l'informe 2013 objectivem inquietud, responsabilitat i constància en l'execució decidida d'iniciatives amb impacte social, per part del conjunt de l'organització i, en la majoria d'ocasions, fruit del treball en col·laboració.

Noves oportunitats i nous reptes

Però no tot han estat dificultats i obstacles que calia anar superant com fos, en aquest 2013. De fet, aquella dita que relaciona les etapes de crisi amb moments d'oportunitats s'ha materialitzat, en el nostre cas, amb diversos projectes, que valorem com a bones opcions de futur. I sempre que parlem de futur a Mútua Terrassa - com a entitat centenària que és - ho hem de veure a mig i a llarg termini, i no pas en un horitzó immediat o molt proper. Parlem de la nova estació de Vallparadís - Universitat dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya a Terrassa com una oportunitat d'apropar els serveis d'atenció ambulatoria a les persones de Terrassa i del nostre entorn en un edifici singular i accessible. En l'àmbit assegurador s'ha treballat intensament per dur a terme l'absorció d'una mutualitat catalana que va haver de ser intervinguda per la Generalitat de Catalunya degut a la situació de viabilitat empresarial que travessava.

Per altra banda, l'equip de l'activitat sociosanitària ha estat fent accions durant el decurs de l'any 2013 per accedir a l'ús de l'antic edifici de l'Hotel Vapor Gran com a centre residencial innovador i urbà al centre de la ciutat de Terrassa. Des de la perspectiva de negoci s'ha renovat el projecte de medicina privada a l'entitat amb la creació i desplegament d'aquesta activitat amb Aptima Centre Clínic SL. La transformació de la imatge, la gestió i l'organització d'aquesta activitat permetrà a Mútua Terrassa un posicionament competitiu. I en paral·lel, els serveis corporatius de l'entitat treballen per respondre i estar a l'alçada del present i futur de l'entitat. En aquest sentit vull subratllar també la renovació de la direcció de recursos humans per tal que en l'àmbit de les persones puguem fer realitat l'aspiració de crear millors condicions pel seu desenvolupament professional i personal.

El compromís social és de tots

Continuem impulsant la gestió responsable, com a ingredient imprescindible pel compromís amb el nostre passat i amb el nostre futur. És el compromís de tots. És per això que continuarem teixint entre tots per fer realitat els reptes i les iniciatives que ja estan en marxa, que tan bons resultats estan donant i que són avui, més que mai, tan necessàries per a les persones a qui ens devem i a la societat.

Gràcies a tots

Esteve Picola i Coromina
Director General
MútuaTerrassa

02.Mútua Terrassa



MútuaTerrassa

Presentació de l'Entitat

Qui som?

Mútua Terrassa *és una entitat de serveis centenària que té com a objectiu protegir les persones i millorar el seu estat de salut i la seva qualitat de vida, amb voluntat de servei a la comunitat i amb una marcada orientació al client.”

La nostra 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”.

10



* Mútua Terrassa es una entitat catalana de previsió social. (Llei 10/2003, del 13 de juny)



MútuaTerrassa

Valors

Com ens
desenvolupem?

Com
treballem?

Com ens
relacionem?

Atents, anticipant
necessitats

Eficiència arreu

Integritat i
conducta ètica

Encoratgem el Professionalisme

Primer les persones

Els nostres valors



MútuaTerrassa



Creu de Sant Jordi de la Generalitat de Catalunya (2008)



Placa Josep Trueta de la Generalitat de Catalunya al mèrit sanitari (2000)



Premis Hospitals TOP 20 – IASIST.
Últim reconeixement 2013



Premi Professor Barea 2011 per al Servei Mancomunitat de Cirurgia Toràctica. Universitat Carlos III



Premi Avedis Donabedian 2013 a la Llar Residencia Salut Mental Triginta

- Acreditació Amed 2013 per al menjador laboral de Mútua Terrassa



- Adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) (2009)



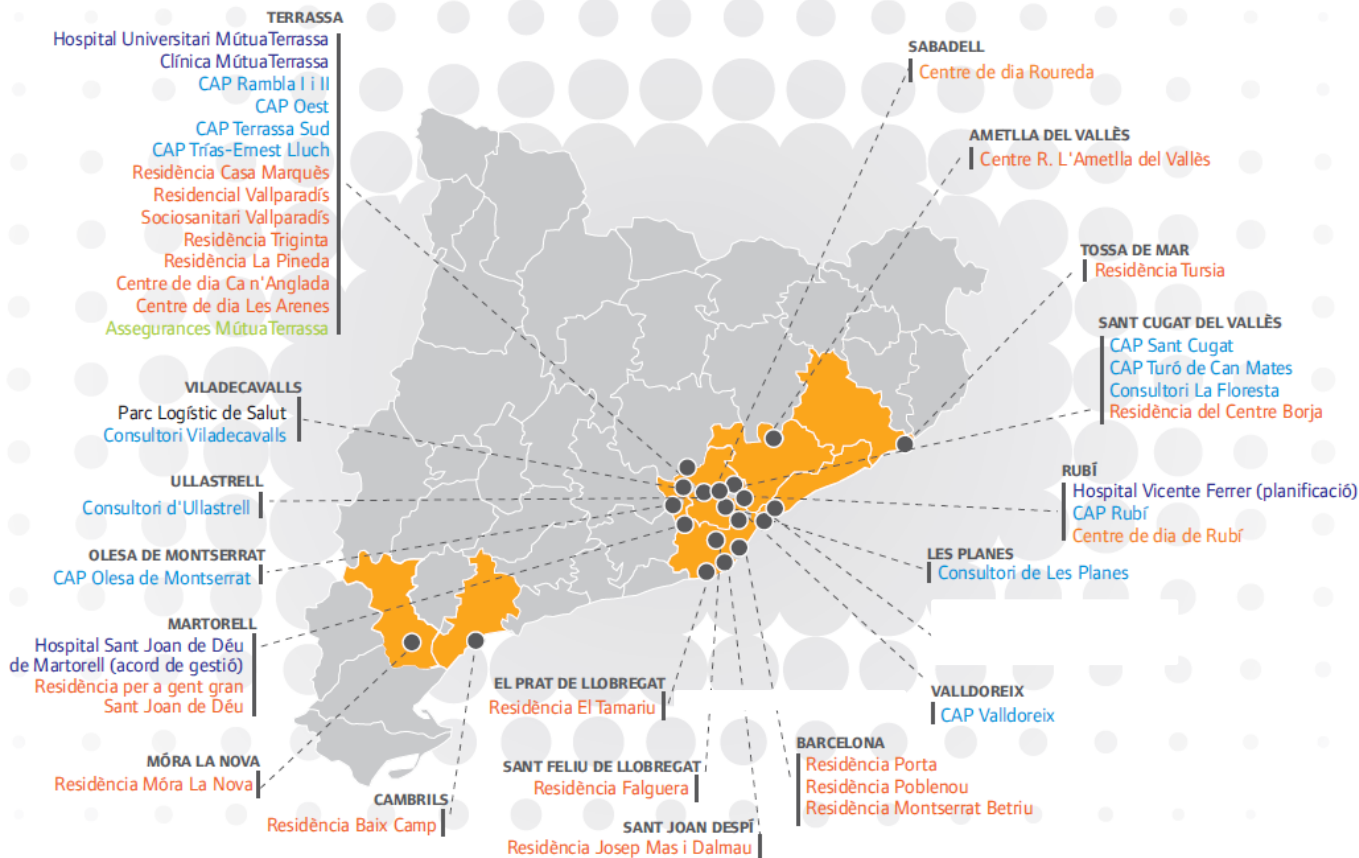
- Adhesió al “Pacte Terrassa per a l’Accessibilitat Universal” (2012)
- Adhesió al Pacte Nacional pel Dret a Decidir (2013)







2013





Atenció Hospitalària

Àrea d'influència: 255.962 habitants

Hospital Universitari Mútua Terrassa

Llits: 410

Altes totals	:	26.011	E.M.: 4,0	Ei 3,6
Pes mig GRD (GRD AP25)	:	1,6087		
Pressió d'urgències	:	38,6%		
Visites totals	:	605.956	Índex reiteració	: 1,7
Urgències totals	:	114.257	% Urgències ingressades	: 8,87%
Intervencions CMA*	:	7.210	Taxa de substitució global	: 64,9%
Intervencions totals	:	27.680	Parts	: 1.645
Altes hospitalització a domicili	:	405	EM en Hospitalització domiciliària	: 9,7

* CMA: Sense UMSI ni hemodinàmica ambulatoria

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

Hospital de Martorell*

Àrea d'influència	:	155.698 habitants
Llits	:	127
Altes totals	:	10.315
E.M.	:	3,2
Pes medi GRD (GRD AD23)	:	1,33
Pressió d'urgències	:	42,1%
Visites totals	:	154.523
Urgències totals	:	52.201
Intervencions totals	:	6.673
Índex reiteració 2º/1ª	:	2,2
% Urgències ingressades	:	7,80%
Parts	:	696

(*): Acord de gestió amb el Patronat de la Fundació



Atenció Primària

ATENCIÓ PRIMÀRIA

9 Centres d'Atenció Primària, 4 consultoris

Pacients atesos	:	221.113
Visites totals	:	1.395.045
Freqüentació metge família	:	4,4
Freqüentació pediàtrica	:	4,4
Urgències	:	101.201

HOSPITAL DE DIA SALUT MENTAL

Trastorns alimentació

Altes	:	39	Mitja dies tractament	:	36,6
-------	---	----	-----------------------	---	------

Adolescents

Altes	:	56	Mitja dies tractament	:	96
-------	---	----	-----------------------	---	----

ATENCIÓ SUBAGUTS

Altes:	97,4	E.M.:	81
--------	------	-------	----



Atenció Sociosanitària

**Gestió 19 centres
1.147 places totals**

Tipus d'atenció (Residencial i atenció diurna)	Persones ateses	Llits/places
Atenció a la vellesa	921	703
Atenció sociosanitària	786	162
Atenció discapacitats intel·lectuals	253	252
Atenció salut mental	30	30
	1.990	1.147



L' Asseguradora

DADES ECONÒMIQUES	2012	2013	Var 13/12
Primes totals (*)	8.933	8.623	-3,5%
Nombre assegurats (**)	64.413	61.111	-5,1%
Primes assistència sanitària (*)	3.778	3.899	3,2%
Resultat total abans d'impostos	445.841	312.122	-30,0%
Patrimoni Net (*)	5.266	5.491	4,3%
Sinistralitat Neta No Vida	71,0%	63,2%	
Rati combinat No Vida	99,2%	92,9%	

(*) en milers d'euros

(**) exclosos assegurats temporals



Logística Sanitària

Bugaderia

Processament en kilos	:	5.600.000 kg/any
* Roba de llit		
* Uniformitat		
* Servei integral		

Esterilització

Tractament de pacs	:	996.000 pacs/any - 3.650 pacs/dia
* Instrumental quirúrgic		
* Disseny i gestió centrals		
* Sisteri: Sistema de gestió i traçabilitat		

Cobertura quirúrgica

Tractament de pacs	:	84.000 pacs/any - 308 pacs/dia
* Pacs estèrils cobertura del pacient		
* Pacs estèrils cobertura del professional		
* Vestit d'aire net		
* Sisteri: Sistema de gestió i traçabilitat		

Històries clíniques

Entrega d'històries clíniques al dia	:	3.320
Nombre de punts de consum a distribuir	:	865
Quantitat de clients	:	65
Gestió automàtica d'articles	:	12.000 articles
Processament de referències	:	20.000 referències

CATLAB

Anàlisis clínics

Processament de determinacions anuals	:	7.654.000
Gestió de peticions anuals	:	883.000
* Laboratori central	:	1
* Laboratoris hospitalaris	:	3
* Centres d'extracció	:	96
* Processament de peticions al dia	:	3.000
* Processament de tubs al dia	:	10.000

* MútuaTerrassa i Consorci Sanitari de Terrassa

Activitats Sanitàries Privades

DADES FACTURACIÓ	
Hospitalització	8.890.727,74 euros
Consultoris	912.641,26 euros
ACTIVITAT	
Altes	6.075
Estades	14.403
Visites	47.994



Pionera en el model de coexistència entre la medicina pública i privada des del passat 1996, MútuaTerrassa ha fet un pas endavant amb fermesa per potenciar l'assistència sanitària privada amb l'objectiu d'adaptar-se als requeriments actuals de la societat a nivell assistencial i oferir un servei mèdic de la màxima qualitat.



Campus Universitari de Salut Mútua Terrassa

Programes d'especialització universitària

MIR	134 metges
PIR	16 psicòlegs
FIR	4 farmacèutics
LLIR	6 llevadores
EIR*	4 salut mental

* EIR: programa especialitzat en infermeria de salut mental

Estudiants en pràctiques Grau i Postgrau	912
Projectes d'investigació	39
Beca Fundació MútuaTerrassa (projectes presentats)	19
XIX Premi d'infermeria (treballs presentats)	28
V Jornada Científica Sociosanitària (treballs presentats)	19
Activitats de divulgació a la població	35





MútuaTerrassa

Mútua Terrassa 2013



03. Govern corporatiu



Mútua Terrassa

Govern corporatiu 1/2

Òrgans de govern i de gestió:

Mútua Terrassa es una Mutualitat de previsió social *, rendeix comptes de la seva activitat als diferents òrgans de govern i a l'administració, i es sotmet periòdicament a auditories realitzades per òrgans independents.

L' Assemblea General de Mutualistes: Es reuneixen com a mínim un cop l'any, dins dels sis primers mesos, per aprovar la memòria, els balanços i els comptes de l'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: 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. Els components de la Junta Directiva són ratificats per l'Assemblea General de Mutualistes per un període de quatre anys, renovant-se anualment tres membres.

La Comissió de Control : Està formada per tres mutualistes que no formen part de la Junta Directiva i elegits per l'Assemblea General per un període de quatre anys. Li correspon verificar el funcionament financer de la Mutualitat i es reuneix com a mínim una vegada a l'any. El resultat del seu treball es consigna en un informe escrit, dirigit al President de la Junta Directiva, abans de l'Assemblea General ordinària, a la qual també es presenta.

Junta Directiva de Mútua Terrassa



* Llei 10/2003, del 13 de juny, sobre mutualitats de previsió social (DOGC del 30 de juny). Les mutualitats de previsió social són entitats de gran tradició i enraigament a Catalunya, que tenen l'origen en els gremis i les confraries de la edat mitja 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 buscar solucions, des de la col·laboració i solidaritat, als problemes plantejats per esdeveniments que comporten riscos per a les persones o els seus recursos.



Òrgans de govern i de gestió:

Comitè Executiu de Direcció : El Comitè Executiu de Direcció és l'òrgan de decisió dels aspectes que afecten a la globalitat de **MútuaTerrassa** i està integrat pels màxims responsables de la gestió de l'entitat.

MútuaTerrassa està organitzada per tipus d'activitat gestionades per les diferents unitats estratègiques de negoci i les funcions corporatives de servei a totes les activitats.

Les *unitats estratègiques de negoci* són: l'activitat asseguradora, l'activitat assistencial, l'activitat sociosanitària, l'activitat de logística sanitària i l'activitat d'activitats privades. Pel que fa als serveis *corporatius* estan distribuïts de la forma següent: Assessoria jurídica, Comunicació RP i Protocol, Financera i Patrimonial, Recursos Humans i Serveis Interns. També formen part en el Comitè de Direcció, la Direcció de Tecnologies de la Informació i Comunicació i la Direcció d'Axioma solucions Integrals i serveis de suport sanitari.

Equip de gestió de Mútua Terrassa

Direcció General

Adjunta a Direcció General

Esteve Picola

M^{re}Emília Gil

Unitats estratègiques de negoci :

Asseguradora
Oscar López

Assistencial
Antoni Casagran

Sociosanitària
Francesc Puig

Logística Sanitaria
Joan López

Activitats sanitàries privades
Carles Fontcuberta

Serveis corporatius :

Assessoria jurídica
Juan de Ignacio

Comunicació, RP i Protocol
Anna Folch

Financera i Patrimonial
Francesc Puigbó

Recursos Humans
Carles García

Serveis Interns
Joan López

Tecnologies de la Informació i comunicació
Manel Martínez

Axioma
Ramón Sancliment

04.Primer les persones



MútuaTerrassa està integrada per 3.755 professionals, actua principalment en l'àmbit geogràfic de Catalunya i en algunes activitats en tot el territori espanyol.

Composició 3.755 persones

78% Dones / 22% Homes

Titulació Universitària 48%

Antiguitat mitja 12 anys

Edat mitja 41 anys

Tipus de contractació 77% indefinida / 23% no indefinida

Professionals que han rebut formació interna 616 persones

05. Una trajectòria de gestió responsable



Iniciatives destacades 2013

Drets Humans

Principi 01

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

Principi 02

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

Principi 01. El govern corporatiu de **MútuaTerrassa** recolza i respecta la protecció dels drets humans en l'àmbit d'influència de l'entitat

Polítiques

- 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 del 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.
 - El compliment de la Llei de Protecció de Dades (LOPD).
 - L'adhesió al "Pacte Terrassa per l'Accessibilitat Universal" (2012).

Objectius

1. Difondre l'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) de MútuaTerrassa a les entitats i organitzacions del nostre marc relacional.
2. Assegurar la protecció dels drets dels pacients i del personal sanitari, pel que fa a qüestions de tipus ètic.
3. Garantir la protecció de les dades de caràcter personal.
4. Fomentar la salut i promoure els hàbits saludables de la població del nostre entorn.
5. Garantir els drets i deures dels pacients.



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Fomentar la salut i promocionar els hàbits saludables de la població del nostre entorn	01.1 . Campanya esport salut i qualitat de vida: Circuit de carreres “ACTIVAT” de Terrassa 	• Carreres “Activa’t” anys 2009, 2010 , 2011, 2012, 2013 (www.mitjaterassa.cat)



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Fomentar la salut i promoció dels hàbits saludables de la població del nostre entorn	01.2. 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. • Accions de divulgació ciutadana iniciades el 5 de maig del 2007.	Onzena edició del cicle de conferències "Els Dijous de Mútua" a Terrassa i la segona edició dels "Dijous de Salut" a Sant Cugat del Vallès. Dirigides a la població en general i concebudes amb la idea de divulgar temes sanitaris d'actualitat i informar sobre tot allò que preocupa a la societat, les conferències de "Els Dijous de Mútua" han arribat ja l'onzena edició i contemplen un total de cinc temàtiques d'interès general que es van abordar en el decurs de l'any 2013. Pel que fa a la població de Sant Cugat l'any 2013 s'ha dut a terme també el Dijous de Salut. Total assistents : 350 persones



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Assegurar la protecció dels drets dels pacients i del personal sanitari pel que fa a qüestions de tipus ètic	01.3. Programes de sensibilització de les qüestions ètiques i actuacions específiques • 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)	Dades sociodemogràfiques i tipus d'Ingrés Sexe: 51% Home Edat mitjana: 67 Estudis primaris 70% Ingress urgent 54% Serveis mèdics 46% serveis quirúrgics Coneixement dels Drets i valoració de la informació rebuda a l'HUMIT 25% coneixen els Drets 42% van ser informats 41% 20% 17% 11% Valoració informació: 7 Respecte dels Drets al centre Valoració del compliment • No discriminació: 9,1 • Tracte respectuós: 9 • Inf. i consentiment: 8,3 • Participació decisions: 7,9 • Rebuig tractament: 7,9 • Confidencialitat: 8,4 • Accés HC: 7,9 • Presentar reclamacions: 8,1 Valoració global: 8,2 Enquesta de percepció global dels drets i deures per part del pacient -octubre 2013: valoració global 8,2 (sobre 10)

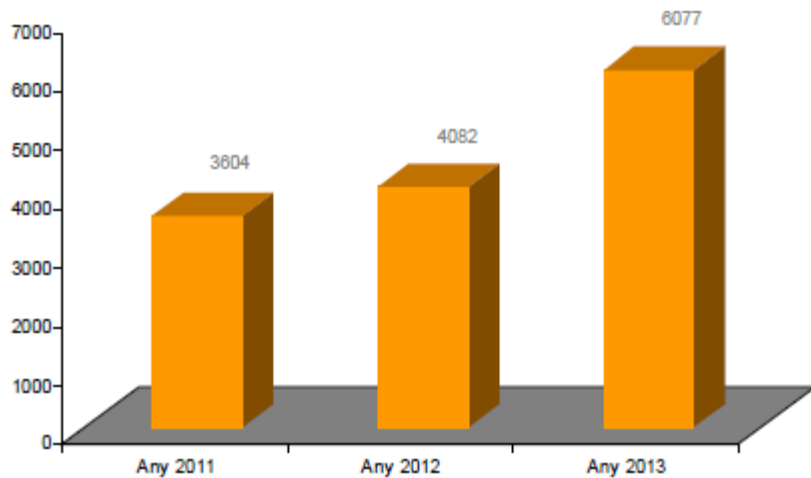


Objectius	Iniciatives destacades	2013
Protegir i garantir el dret a la protecció de dades de caràcter personal és un dret fonamental de totes les persones que es tradueix en un control sobre l'ús que es fa de les seves dades personals	01.4. Programa de destrucció de documentació en paper de caràcter confidencial Constitució Comitè LOPD 2009 i actuacions • 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 les dades • Registre d'incidències	<u>2013</u> 56.000 Kg destrucció segura de paper confidencial  



Objectius	Iniciatives destacades	2013												
Garantir els drets i deures dels pacients	01.5. Creació i consolidació de processos per apropar l'entitat al Client 01.5.1. Unitat d'atenció al client integrada a la unitat estratègica assistencial	A l'any 2013 el Servei d'Atenció al Client ha augmentat la seva activitat en un 20% respecte el 2012 i un 60% respecte el 2011. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Any</th> <th>Persones ateses</th> <th>Total visites</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ANY 2011</td> <td>11.041</td> <td>19.000</td> </tr> <tr> <td>ANY 2012</td> <td>14.707</td> <td>20.935</td> </tr> <tr> <td>ANY 2013</td> <td>17.841</td> <td>22.153</td> </tr> </tbody> </table>	Any	Persones ateses	Total visites	ANY 2011	11.041	19.000	ANY 2012	14.707	20.935	ANY 2013	17.841	22.153
Any	Persones ateses	Total visites												
ANY 2011	11.041	19.000												
ANY 2012	14.707	20.935												
ANY 2013	17.841	22.153												



Objectius	Iniciatives destacades	2013								
Garantir els drets i deures dels pacients	01.5. Creació i consolidació de processos per apropar l'entitat al Client	Persones ateses al punt d'acollida d'urgències de l'HospitalUniversitari Mútua Terrassa període 20011-2013  <table><tr><th>Any</th><th>Persones ateses</th></tr><tr><td>Any 2011</td><td>3604</td></tr><tr><td>Any 2012</td><td>4082</td></tr><tr><td>Any 2013</td><td>6077</td></tr></table>	Any	Persones ateses	Any 2011	3604	Any 2012	4082	Any 2013	6077
	Any		Persones ateses							
Any 2011	3604									
Any 2012	4082									
Any 2013	6077									
	01.5.2. Punt d'acollida a urgències de l'Hospital Universitari Mútua Terrassa									



Objectius	Iniciatives destacades	2013																																
Garantir els drets i deures dels pacients	01.5. Creació i consolidació de processos per apropar l'entitat al Client																																	
	01.5.3. Contact center integrat per a la població de Sant Cugat per tal de millorar l'accessibilitat telefònica.																																	
	En col.laboració amb la Fundació Integralia																																	
	 Fundación para la Integración laboral de personas con discapacidad	<table border="1"> <tr> <td rowspan="5">MútuaTerrassa Atenció Primària</td><td>Trucades rebudes</td><td>120.949</td></tr> <tr> <td>Trucades ateses</td><td>111.760</td></tr> <tr> <td>Trucades abandonades</td><td>9.189</td></tr> <tr> <td>Efectivitat</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>Emissió trucades</td><td>0</td></tr> <tr> <td rowspan="5">MútuaTerrassa Atenció Especialitzada</td><td>Trucades rebudes</td><td>85.875</td></tr> <tr> <td>Trucades ateses</td><td>8.035</td></tr> <tr> <td>Trucades abandonades</td><td>540</td></tr> <tr> <td>Efectivitat</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>Emissió trucades</td><td>10.339</td></tr> <tr> <td rowspan="5">Activitat total MútuaTerrassa</td><td>Trucades rebudes</td><td>129.524</td></tr> <tr> <td>Trucades ateses</td><td>119.795</td></tr> <tr> <td>Trucades abandonades</td><td>9.729</td></tr> <tr> <td>Efectivitat</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>Emissió trucades</td><td>10.339</td></tr> </table>	MútuaTerrassa Atenció Primària	Trucades rebudes	120.949	Trucades ateses	111.760	Trucades abandonades	9.189	Efectivitat	92%	Emissió trucades	0	MútuaTerrassa Atenció Especialitzada	Trucades rebudes	85.875	Trucades ateses	8.035	Trucades abandonades	540	Efectivitat	94%	Emissió trucades	10.339	Activitat total MútuaTerrassa	Trucades rebudes	129.524	Trucades ateses	119.795	Trucades abandonades	9.729	Efectivitat	92%	Emissió trucades
MútuaTerrassa Atenció Primària	Trucades rebudes	120.949																																
	Trucades ateses	111.760																																
	Trucades abandonades	9.189																																
	Efectivitat	92%																																
	Emissió trucades	0																																
MútuaTerrassa Atenció Especialitzada	Trucades rebudes	85.875																																
	Trucades ateses	8.035																																
	Trucades abandonades	540																																
	Efectivitat	94%																																
	Emissió trucades	10.339																																
Activitat total MútuaTerrassa	Trucades rebudes	129.524																																
	Trucades ateses	119.795																																
	Trucades abandonades	9.729																																
	Efectivitat	92%																																
	Emissió trucades	10.339																																

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

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 las Nacions Unides queden reflectides en:
 - Política de seguretat del pacient
 - Política de seguretat del professional
 - Sensibilització a la població sobre la violència de gènere

Objectius

1. Millorar la seguretat dels pacients mitjançant l'anàlisi de situacions, problemes o incidents que han arribat o podrien arribar al pacient, comprometent la seva seguretat.
2. Protegir als professionals sanitaris de **MútuaTerrassa** contra la violència fruit de l'abús verbal o físic, amenaces o altres comportaments d'intimidació comesos per un pacient, la seva família o acompanyant i relacionat amb el compliment de la seva professió.
3. Protegir als mutualistes de **MútuaTerrassa** assegurances en situació de desocupació o incapacitat laboral temporal.



Objectius	Iniciatives destacades	2013														
Protegir als professionals sanitaris de Mútua Terrassa contra la violència	02.1. Consells de seguretat per prevenir situacions de violència amb el cos de Mossos d'Esquadra	▪ Coordinació Sessió Mossos d'Esquadra: Consells de seguretat per prevenir situacions de violència <table><tr><th>Centre</th><th>Grup professional</th><th>Contingut</th><th>Data</th><th>Nº sessions</th><th>Nº hores sessió</th><th>Nº total participants</th></tr><tr><td>Hospital</td><td>Personal contacte directe amb pacients</td><td>Consells de seguretat</td><td>Setembre</td><td>6</td><td>1,5 h</td><td>145</td></tr></table>	Centre	Grup professional	Contingut	Data	Nº sessions	Nº hores sessió	Nº total participants	Hospital	Personal contacte directe amb pacients	Consells de seguretat	Setembre	6	1,5 h	145
Centre	Grup professional	Contingut	Data	Nº sessions	Nº hores sessió	Nº total participants										
Hospital	Personal contacte directe amb pacients	Consells de seguretat	Setembre	6	1,5 h	145										

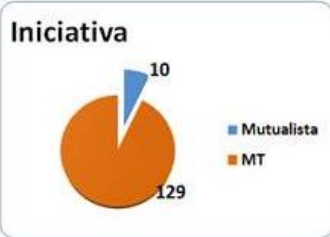
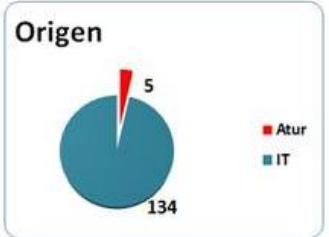
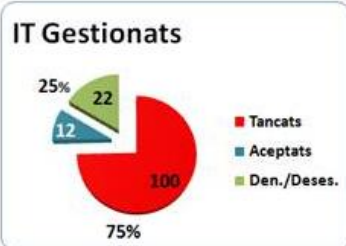


Objectius	Iniciatives destacades	2013
Millorar la seguretat dels pacients i minimitzar els riscos 	02.2. Campanya de sensibilització del rentat de mans - Jornada Mundial Higiene de mans celebrada anualment des del 2009. - L'any 2013. V Jornada d'higiene de mans i activitats de sensibilització promogudes per la Comissió d'Infeccions de l'Hospital Universitari MútuaTerrassa. La Comissió d'Infeccions és una comissió tècnica assessora de la Unitat Estratègica Assistencial que té per objectiu prevenir les infeccions relacionades amb l'atenció sanitària. Es va constituir l'any 1981 i en conseqüència compta amb un recorregut de més de tres dècades. Seguint les línies estratègiques de l'entitat, la Comissió d'Infeccions la constitueix un equip multidisciplinar on hi estan representats serveis mèdics, quirúrgics, medicina intensiva, farmàcia, laboratori de microbiologia i el departament d'infermeria. A la vegada és una comissió transversal en el sentit que compta amb representació de l'Hospital Universitari MútuaTerrassa, Atenció Primària i Hospital de Martorell.	V Jornada d'Higiene de Mans Per cinquè any consecutiu, MútuaTerrassa va organitzar -el mes de maig- la tradicional jornada d'higiene de mans amb la finalitat de sensibilitzar sobre la importància d'aquesta pràctica entre els professionals sanitaris com a mesura per evitar les infeccions relacionades amb l'atenció sanitària. Durant l'acte es va celebrar una conferència per part de la Dra. Olga Monistrol i un concurs de fotografies. En el marc d'aquest acte es va celebrar el primer concurs fotogràfic centrat en aquesta temàtica i dirigit als professionals de l'entitat. La convocatòria per aquest certamen es va obrir a principis d'abril i van ser un total de 53 fotografies les que es van presentar. Segons l'organització, es tracta d'una xifra força meritòria al tractar-se de la primera edició d'un concurs d'aquestes característiques.



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Millorar la seguretat dels pacients i minimitzar els riscos	02.3. Programes de sensibilització i de promoció de la cultura de seguretat en els centres assistencials que gestiona MútuaTerrassa: • Formació • Sistemes de registre • Sessions de treball de seguiment	<u>2013</u> % pacients ingressats identificats amb polsera 91,5% (82,1% l'any 2012) Notificació d'esdeveniments adversos 165 (185 anys l'any 2012)



Objectius	Iniciatives destacades	2013																														
Protegir als mutualistes de MútuaTerrassa assegurances en situació de desocupació o incapacitat laboral temporal.	02.4. Fons social de reemborsament de quotes. Creació amb efecte a gener 2013, d'un fons social per valor de 50.000 Euros.	 Fons Social '13. Iniciativa <table><tr><th>Categoria</th><th>Valor</th></tr><tr><td>Mutualista</td><td>10</td></tr><tr><td>MT</td><td>129</td></tr></table> Origen <table><tr><th>Categoria</th><th>Valor</th></tr><tr><td>Atur</td><td>5</td></tr><tr><td>IT</td><td>134</td></tr></table> IT Gestionats <table><tr><th>Categoria</th><th>Valor</th><th>Porcentatge</th></tr><tr><td>Tancats</td><td>100</td><td>75%</td></tr><tr><td>Aceptats</td><td>12</td><td>25%</td></tr><tr><td>Den./Deses.</td><td>22</td><td>25%</td></tr></table> Reemborsament € <table><tr><th>Categoria</th><th>Valor</th></tr><tr><td>Pag. Tancats</td><td>4.663</td></tr><tr><td>Pag. Oberts</td><td>21.054</td></tr></table>	Categoria	Valor	Mutualista	10	MT	129	Categoria	Valor	Atur	5	IT	134	Categoria	Valor	Porcentatge	Tancats	100	75%	Aceptats	12	25%	Den./Deses.	22	25%	Categoria	Valor	Pag. Tancats	4.663	Pag. Oberts	21.054
Categoria	Valor																															
Mutualista	10																															
MT	129																															
Categoria	Valor																															
Atur	5																															
IT	134																															
Categoria	Valor	Porcentatge																														
Tancats	100	75%																														
Aceptats	12	25%																														
Den./Deses.	22	25%																														
Categoria	Valor																															
Pag. Tancats	4.663																															
Pag. Oberts	21.054																															

Iniciatives destacades 2013

Normes Laborals

Principi 03

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

Principi 04

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

Principi 05

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

Principi 06

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

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

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats dels 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 recollits en l'Estatut dels treballadors

Objectius

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



Objectius	Iniciatives destacades 2013
Garantir el compliment 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	03.1. Construir un marc de relacions laborals estable pels propers anys : la pèrdua de vigència del VII Conveni Col·lectiu dels Hospitals de la XHUP i la redefinició d'un Conveni Col·lectiu d'empresa específic. Aquest fet va significar l'esforç i dedicació de totes les parts implicades, professionals, representants sindicals i representants empresarials. <u>2013</u> • 148 professionals representants dels treballadors • 19 Comitès d'Empresa • 12 delegats de personal • 17 delegats sindicals • 1 conveni col·lectiu específic

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

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats dels 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

- Vigilar 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.
- Afavorir la comunicació interna



Objectius	Iniciatives destacades	2013
La seguretat i la salut dels treballadors, assessorant als comandaments dels centres, als treballadors i als seus representants per assolir un nivell adequat de protecció	04.1. Avaluacions de riscos dels diferents centres i llocs de treball. Avaluació psicosocial als diferents centres de treball	<u>2013</u> % de persones a qui s'ha avaluat els riscos generals del seu lloc de treball: 100% % de persones a qui s'ha avaluat els riscos psicosocials del seu lloc de treball: 41.47 % % de persones a qui s'ha practicat la vigilància de la salut en l'últim any : 57.01 %
Minimitzar l'absentisme laboral i identificar les causes	04.2. Comitè de seguiment d'absentisme. Avaluacions periòdiques i anàlisi de les causes	Taxa d'absentisme laboral mig agregat ■ 2012 ■ 2013



Objectius	Iniciatives destacades	2013																																										
Impulsar el desenvolupament professional, la docència i la recerca	04.3. Gestió de les activitats del Campus Universitari de Salut Mútua Terrassa i edifici docent • Seguiment noves incorporacions laborals a MT procedents Campus MT	Estudiants en pràctiques (2006-2013) Total estudiants <table><caption>Data for Estudiants en pràctiques (2006-2013)</caption><thead><tr><th>Any</th><th>GRAU</th><th>POSTGRAU</th><th>Total</th></tr></thead><tbody><tr><td>2006</td><td>441</td><td>121</td><td>562</td></tr><tr><td>2007</td><td>440</td><td>133</td><td>573</td></tr><tr><td>2008</td><td>472</td><td>143</td><td>615</td></tr><tr><td>2009</td><td>781</td><td>226</td><td>1007</td></tr><tr><td>2010</td><td>1000</td><td>229</td><td>1229</td></tr><tr><td>2011</td><td>920</td><td>211</td><td>1131</td></tr><tr><td>2012</td><td>880</td><td>197</td><td>1077</td></tr><tr><td>2013</td><td>1101</td><td>269</td><td>1370</td></tr></tbody></table> ■ GRAU ■ POSTGRAU Incorporacions /Campus <table><caption>Data for Incorporacions /Campus</caption><thead><tr><th>Any</th><th>Increment (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2012</td><td>11 %</td></tr><tr><td>2013</td><td>13 %</td></tr></tbody></table>	Any	GRAU	POSTGRAU	Total	2006	441	121	562	2007	440	133	573	2008	472	143	615	2009	781	226	1007	2010	1000	229	1229	2011	920	211	1131	2012	880	197	1077	2013	1101	269	1370	Any	Increment (%)	2012	11 %	2013	13 %
Any	GRAU	POSTGRAU	Total																																									
2006	441	121	562																																									
2007	440	133	573																																									
2008	472	143	615																																									
2009	781	226	1007																																									
2010	1000	229	1229																																									
2011	920	211	1131																																									
2012	880	197	1077																																									
2013	1101	269	1370																																									
Any	Increment (%)																																											
2012	11 %																																											
2013	13 %																																											



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Impulsar el desenvolupament professional, la docència i la recerca	04. 4. Impuls de l'activitat de recerca (Fundació de recerca i docència biomèdica i social Mútua Terrassa)	IF EVOLUCIÓ NUM. ARTICLES /any IF: Impact Factor

Principi 05. MútuaTerrassa recolza l'eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats dels 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. Contribuir a l'eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència.
2. Ser **proactius en la identificació i atenció dels nens maltractats**.
3. Ser proactius amb les **dones embarassades en risc d'exclusió social**.
4. **Fomentar la salut i promocionar els hàbits saludables** a la població infantil



Objectius	Iniciatives destacades	2013								
Participar activament en la identificació i atenció dels nens maltractats	05.1. Mitjançant la unitat funcional d'atenció al nen maltractat (UFAIM) - creada l'any 2000 - garantir els protocols d'actuació en casos de maltractament, pel que fa referència a la determinació de la situació d'urgència, l'abordatge diagnòstic i el pla d'intervenció, la intervenció assistencial i les actuacions administratives	UFAIM (2011-2013) <table><tr><th>Any</th><th>Casos notificats</th></tr><tr><td>2011</td><td>24</td></tr><tr><td>2012</td><td>25</td></tr><tr><td>2013</td><td>30</td></tr></table> casos notificats ■ 2011 ■ 2012 ■ 2013	Any	Casos notificats	2011	24	2012	25	2013	30
Any	Casos notificats									
2011	24									
2012	25									
2013	30									



Objectius	Iniciatives destacades	2013												
Ser proactius amb les dones embarassades en risc d'exclusió social	05.2. Acompanyament a les embarassades amb alt risc sociosanitari i garantir els protocols d'actuació per part de la Unitat de Treball Social.	A bar chart comparing data for two categories: 'gestants d'alt risc' and 'Edat mitjana'. For each category, there are three bars representing the years 2011 (blue), 2012 (red), and 2013 (green). The y-axis ranges from 0 to 30. The values for 'gestants d'alt risc' are 11 (2011), 10 (2012), and 8 (2013). The values for 'Edat mitjana' are 26 (2011), 27 (2012), and 24,5 (2013). <table><tr><th>Categoria</th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th></tr><tr><td>gestants d'alt risc</td><td>11</td><td>10</td><td>8</td></tr><tr><td>Edat mitjana</td><td>26</td><td>27</td><td>24,5</td></tr></table>	Categoria	2011	2012	2013	gestants d'alt risc	11	10	8	Edat mitjana	26	27	24,5
Categoria	2011	2012	2013											
gestants d'alt risc	11	10	8											
Edat mitjana	26	27	24,5											



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Fomentar la salut i promoció dels hàbits saludables a la població infantil	05.3 . Programa de promoció d'hàbits saludables en la població infantil Edició i difusió d'una col·lecció de llibres amb voluntat pedagògica . El drac de Sant Jordi s'el protagonista de la història. • “Un drac sense força” amb consells nutricionals. Sant Jordi 2010. • “Un drac que anava a peu a tot arreu” amb consells de vida saludable. Sant Jordi 2011. • “No te'n riguis mai d'un drac” promocionant la lectura saludable. Sant Jordi 2012. • Meditedrac “Un conte sobre la dieta mediterrània”. Sant Jordi 2013.	4arta Edició de la col·lecció pedagògica destinada als nens. Meditedrac. “Un conte sobre la dieta mediterrània”. El conte "Meditedrac" està dirigit a nens i nenes i pensat per a traslladar als més menuts la importància de la dieta mediterrània i els beneficis d'adoptar uns bons hàbits alimentaris. Presentació del llibre el 23 d'abril amb una sessió de conta contes a l'auditori del Campus de Mútua Terrassa a nens de diferents escoles de 3er i 4rt de primària. Distribució als Centres d'Atenció Primària que gestiona l'entitat, al Servei de Pediatria de l'Hospital Universitari MútuaTerrassa així com a la Unitat Estratègica Asseguradora de MútuaTerrassa.

Principi 06. MútuaTerrassa vigila per la no discriminació en el treball i l'ocupació

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats dels 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 discapacitat (LISMI).
 - Política d'inserció laboral.

Objectius

1. Garantir la igualtat d'oportunitats i eliminar els obstacles que puguin 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 discapacitat.
4. Promoure la **integració i no exclusió de les persones** grans, les persones amb discapacitat i les persones en risc d'exclusió social.
5. Promoure la sensibilització a la població sobre la violència de gènere



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Garantir la igualtat d'oportunitats i eliminar els obstacles que puguin impedir una participació equilibrada de dones i homes en totes les ocupacions i les jerarquies	06.1. Pla d'igualtat : Definició i desplegament progressiu. 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 raons 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	<u>2013</u> A MútuaTerrassa treballen 3.755 professionals : 2.929 són dones (un 78%) 220 persones són de nacionalitat estrangera, amb procedència de 36 països diferents. La distribució de dones en els equips de direcció de MútuaTerrassa: • 42% en la Junta Directiva • 17% en el Comitè Executiu de Direcció • 18% total de dones directives (en els equips de direcció de tots els centres) • 50% dones en els quadres de comandament.



Objectius	Iniciatives destacades	2013								
Fomentar la integració laboral de persones amb discapacitat	06.2. Pla d'integració de persones amb discapacitat. Garantir la incorporació laboral de persones amb discapacitat en aquells llocs de treball que puguin assumir	<table><tr><th>Any</th><th>Integració laboral de persones amb discapacitat (%)</th></tr><tr><td>2011</td><td>61</td></tr><tr><td>2012</td><td>65</td></tr><tr><td>2013</td><td>70</td></tr></table>	Any	Integració laboral de persones amb discapacitat (%)	2011	61	2012	65	2013	70
Any	Integració laboral de persones amb discapacitat (%)									
2011	61									
2012	65									
2013	70									



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Promoure la integració i no exclusió de les persones grans , les persones amb discapacitat i les persones en risc d'exclusió social	06.3. Programes transversals d'integració entre els diferents àmbits d'actuació de MútuaTerrassa 06.3.1. Projecte "Filiberto". El programa Filiberto es va iniciar a l'any 2010 - 2011 i a través d'aquesta iniciativa els residents de Triginta Salut Mental elaboren el regal de Nadal que es lliura als pacients ingressats a l'Hospital universitari MútuaTerrassa en les dates de Nadal. D'aquesta manera obtenen uns petits ingressos, que posteriorment els reinverteixen en alguna activitat lúdica per als residents del centre.	06.3.1. Quarta edició del programa Filiberto Principals resultats : • agraïment dels pacients ingressats durant el Nadal. (425 obsequis l'any 2013) • autoestima pels residents de Triginta • donació per activitat lúdica dels residents de Triginta 



MútuaTerrassa

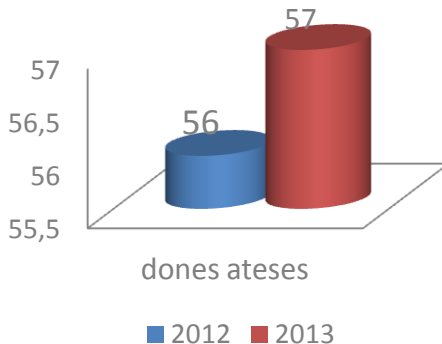


Iniciatives
destacades 2013



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Promoure la integració i no exclusió de les persones grans , les persones amb discapacitat i les persones en risc d'exclusió social	06.3.2. Concurs de postals de Nadal en tots els centres per a persones grans i Salut Mental que gestiona MútuaTerrassa. 06.3.3. Programa compartim taula un projecte de les Residències Baix Camp (Cambrils) i Móra la Nova (Tarragona).	06.3.2. Onzè concurs de postals de Nadal. 06.3.3. Primera edició del programa “compartim taula” a les residències Baix Camp i Mora la Nova. En col.laboració dels Serveis Socials dels ajuntaments des de les Residències s'ofereix alimentació gratuïta per a persones grans amb necessitats socials i/o econòmiques; es garanteix la seva correcta nutrició en un recurs de proximitat, professional i de qualitat, on poden rebre l'atenció que necessiten i es facilita un espai que permeti també fomentar les relacions socials dels usuaris del servei, ja que a més del dinar els candidats gaudeixen d'un parell de tardes a la setmana de les activitats i serveis dels centres, ja que les problemàtiques més freqüents eren l'aïllament social i la manca de suport familiar.



Objectius	Iniciatives destacades	2013						
Promoure la sensibilització a la població sobre la violència de gènere	06.4. Programa de sensibilització contra la violència de gènere	III Jornada de sensibilització sobre Violència de gènere <table><tr><th>any</th><th>dones ateses</th></tr><tr><td>2012</td><td>56</td></tr><tr><td>2013</td><td>57</td></tr></table> 	any	dones ateses	2012	56	2013	57
any	dones ateses							
2012	56							
2013	57							



Iniciatives destacades 2013

Medi Ambient

Principi 07

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

Principi 08

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

Principi 09

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

Principi 07. MútuaTerrassa **afavoreix** la Prevenció del medi ambient

Polítiques

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

Objectius

- Promoure accions de difusió, sensibilització i avaluació per tal construir de forma participativa un espai de treball sense fum .



Havent aconseguit aquest nivell d'acord amb els criteris de qualitat de la ENSH.
Global Network for Tobacco Free Health Care Services

Xarxa Catalana d'hospitals sense fum

Coordinador:
Xarxa Catalana d'Hospitals sense Fum

ICO
Institut Català d'Oncologia

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Promoure accions de difusió, sensibilització i avaluació per tal construir de forma participativa un espai de treball sense fum .	07.1. Campanya de sensibilització 2013 	Coincidint amb el període d'estiu, MútuaTerrassa va promoure un any més- una campanya per fomentar la sensibilitat a la creació d'un espai sense fum i a prevenir possibles incendis. En aquest sentit, es van distribuir cartells informatius per les dependències de l'entitat sota el lema "Ajuda'ns a evitar incendis. No fumis", donat que un 70% d'aquests són provocats per burilles mal apagades. <i>MútuaTerrassa és una entitat sense fum des de l'any 2003 en compliment de la Llei 42/2010 de 30 de desembre de 2010.</i>

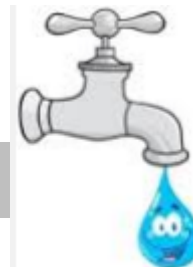
Principi 08. MútuaTerrassa impulsa les iniciatives que promouen una major responsabilitat ambiental

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats dels 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 consegüent estalvi
 - ✓ Minimitzar els impactes ambientals
2. Instaurar criteris de sostenibilitat per al manteniment, adequació dels edificis existents i dels de nova construcció



Objectius	Iniciatives destacades	2013
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	08.1. Estalvi d'aigua. Mesures adoptades (iniciades l'any 2007): • Instal·lació de reductors de caudal en tots els punts finals (aixetes i atomitzadors). • Reducció de petites fugues d'aigua (conscienciació del taller). • Polsadors en aixetes de vestuaris de tancament automàtic. • Manteniment exhaustiu dels fluxors (en ocasions es quedaven oberts i perdien gota a gota).	Disminució del consum d'aigua un 25% menys en relació a l'any 2007



Objectius	Iniciatives destacades 2013
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	08.2. Estalvi de gas. Mesures: • Millora en el protocol de Manteniment preventiu de climatització. • Aturada de la instal·lació de climatització en algunes zones durant l'època d'estiu. • Temporització de climatitzadors durant caps de setmana i festius. • Millora en la distribució d'aigua Calenta Sanitària, en algunes plantes l'aigua no arribava calenta a punt final, i s'han fet millores en la distribució per que els arribi calenta. • Millora en la gestió de consignes de caldera i recirculació d'aigua calenta per a fan-coils, ja que no té les mateixes necessitats tèrmiques que els climatitzador. 08.3. Respecte a electricitat, les bones pràctiques han estat: • Ajustar els horaris d'encesa i apagada de determinades zones, mitjançant el centre de gestió. • Adquisició d'equips de monitorització per a detectar les zones de màxim consum. • Aturada de plantes d'hospitalització durant l'estiu, des de el punt de vista energètic. • Optimització de les consignes de refredadores per a optimitzar els rendiments.



Objectius	Iniciatives destacades	2013																		
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	08.4. Política de residus. • Seguir impulsant la política de minimització de la generació de residus i prioritització de la valorització sempre que és possible.	2013 <table> <tr> <th>Tipus</th><th>Hospital</th><th>Centres A.Primària (9 centres)</th></tr> <tr> <td>Grup I+II (Kg)</td><td>852.930</td><td>93.120</td></tr> <tr> <td>Grup III (litres)</td><td>354.000</td><td>64.900</td></tr> <tr> <td>Grup IV (litres)</td><td>64.000</td><td></td></tr> <tr> <td>Cartró (Kg)</td><td>57.000</td><td></td></tr> <tr> <td>Vidre (kg)</td><td>84.000</td><td></td></tr> </table>	Tipus	Hospital	Centres A.Primària (9 centres)	Grup I+II (Kg)	852.930	93.120	Grup III (litres)	354.000	64.900	Grup IV (litres)	64.000		Cartró (Kg)	57.000		Vidre (kg)	84.000	
Tipus	Hospital	Centres A.Primària (9 centres)																		
Grup I+II (Kg)	852.930	93.120																		
Grup III (litres)	354.000	64.900																		
Grup IV (litres)	64.000																			
Cartró (Kg)	57.000																			
Vidre (kg)	84.000																			

Principi 09. **Mútua**Terrassa afavoreix el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient

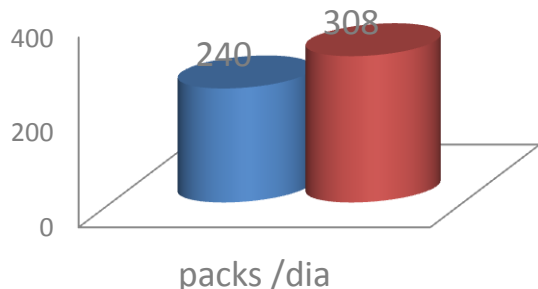
Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats dels Principis 01-08, les polítiques específiques que garanteixen el principi 09 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:
 - La implantació i desenvolupament de solucions i tecnologies respectuoses amb el medi ambient
 - Política d'incorporació de tecnologies respectuoses amb el medi ambient, per a la comunicació, per al manteniment, adequació dels edificis existents i dels de nova construcció.

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. Minimitzar l'ús inadequat de paper a **Mútua**Terrassa.
3. Facilitar les transaccions i la informació de **Mútua**Terrassa asseguradora on-line per als nostres assegurats, corredors i futurs clients.



Objectius	Iniciatives destacades	2013						
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	09.1. Evolucionar el producte incorporant especificacions dels clients finals i personalitzar el producte per tipologia d'intervenció quirúrgica AXIOMA Solucions Integrals i Serveis de Suport Sanitari	Evolució del número de “packs” del producte Steripak® de material estèril servit anualment :  <table><tr><th>Any</th><th>Packs /dia</th></tr><tr><td>2012</td><td>240</td></tr><tr><td>2013</td><td>308</td></tr></table> ■ 2012 ■ 2013 • Pacs estèrils cobertura del pacient • Pacs estèrils de cobertura del professional • Vestit aire net: processem 91.000 pijames /any	Any	Packs /dia	2012	240	2013	308
Any	Packs /dia							
2012	240							
2013	308							



MútuaTerrassa

Una trajectòria de gestió responsable

Iniciatives destacades 2013

Anticorrupció

Principi 10

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

69

Principi 10. Els òrgans de govern de **Mútua**Terrassa vigilen contra la corrupció en la gestió de les diferents activitats que desenvolupa

Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en l'apartat dels 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

- Reafirmar la transparència en la gestió econòmico-financera de **Mútua**Terrassa.
- Promoure la compra responsable garantint la qualitat (ètica i transparència) dels diferents processos que gestiona el departament de compres de **Mútua**Terrassa.
- 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.
- Preservar la governança de l'entitat no cedint a les extorsions internes i/o externes.

Objectius	Iniciatives destacades	2013
Reafirmar la transparència en la gestió econòmico-financera de MútuaTerrassa	10.1. Presentar els estats financers de la 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'Assemblea de Mutualistes de MútuaTerrassa • Facilitar l'accés a les memòries tècniques i econòmiques a la població en general (www.mutuaterassa.cat)



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Garantir la qualitat de les diferents unitats de negoci estratègiques i funcions corporatives	10.2. Posada en marxa i actualització de les acreditacions adequades de forma participativa amb els professionals i directius de cada àrea i centre de treball	Certificacions ISO 9001:2008 (any 2013) Fundació Vallparadís FPC: Centre de dia Ca n'Anglada. Centre de dia Les Arenes. Centre de dia de Rubí. Llar Residència Triginta. Residència Baix Camp. Residència Casa Marquès. Residència El Tamariu. Residència Falguera. Residència i Centre de dia La Pineda. Centre de dia Ca n'Anglada. Residència i Centre de dia Montserrat Betriu. Residència Móra la Nova. Residència Poblenou. Sociosanitari de l'Ametlla. Sociosanitari Vallparadís. Fundació l'Espluga FPC



Objectius	Iniciatives destacades	2013
Garantir la qualitat de les diferents unitats de negoci estratègiques i funcions corporatives	10.2. Posada en marxa i actualització de les acreditacions adequades de forma participativa amb els professionals i directius de cada àrea i centre de treball (continuació)	Mútua Terrassa – Serveis Corporatius, AIE. Els serveis de recursos humans i prevenció de riscos laborals. Axioma, Solucions Integrals i Serveis de Suport Sanitari, SA Bugaderia industrial Gestió integral d'esterilització d'útils sanitaris i materials tèxtils, de les instal·lacions de Viladecavalls i de l'Hospital Taulí. Gestió de compres, magatzematge i distribució de productes no farmacèutics. Els serveis de manteniment d'edificis, instal·lacions i equips de Mútua Terrassa. Sistemas Integrales de Esterilización, SA Gestió integral d'esterilització d'útils sanitaris de l'Hospital de Dènia.

06. Síntesi de les iniciatives destacades 2013

Drets fonamentals: principis 01 i 02

Principi	Objectius	Actuacions destacades 2013
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, pel que fa 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. Garantir els drets i deures dels pacients	01.1. Campanya esport salut i qualitat de vida 01.2. Programa de divulgació sanitària a la població en general 01.3. Programa de sensibilització de les qüestions ètiques i actuacions específiques 01.4. Programa de destrucció de documentació en paper de caràcter confidencial 01.5. Creació i consolidació de processos per apropar l'Entitat al client: • Unitat d'atenció al client • Punt d'acollida a urgències • Contact center per a la població de Sant Cugat
02	6. La millora de la seguretat dels pacients 7. Protegir als professionals sanitaris de MútuaTerrassa contra la violència 8. Promoure la sensibilització a la població sobre la violència de gènere 9. Protegir als mutualistes de MútuaTerrassa Assegurances en situació de desocupació o incapacitat laboral temporal	02.1. Consells de seguretat per prevenir situacions de violència amb el cos de Mossos d'Esquadra 02.2. Campanya de sensibilització del rentat de mans 02.3. Programes de sensibilització i de promoció de la cultura de seguretat a tots els centre que gestiona Mútua Terrassa 02.4. Fons social de reemborsament de quotes. Creació amb efecte a gener 2013, d'un fons social per valor de 50.000 €.

Normes laborals : principis 03-06

1/2

Principi	Objectius	Actuacions destacades 2013
03	10. Garantir el compliment 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	03.1. Construir un marc de relacions laborals estable pels propers anys : la pèrdua de vigència del VII Conveni Col·lectiu dels Hospitals de la XHUP i la redefinició d'un Conveni Col·lectiu d'empresa específic
04	11. Cuidar la seguretat i la salut dels treballadors 12. Afavorir la conciliació de la vida personal, familiar i laboral dels treballadors 13. Impulsar el desenvolupament professional , la docència i la investigació 14. Afavorir la promoció interna 15. Minimitzar l'absentisme laboral 16. Afavorir la comunicació interna	04.1. Avaluacions de riscos dels diferents centres i llocs de treball. 04.2. Comitè de seguiment de l'absentisme laboral 04. 3. Gestió de les activitats del Campus Universitari de Salut Mútua Terrassa i edifici docent 04.4. Impuls de l'activitat de recerca
05	17. Treballar per l' eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència 18. Ser proactius en la identificació i atenció dels nens maltractats 19. Ser proactius amb les dones embarassades d'alt risc sociosanitari. 20. Fomentar la salut i promocionar els hàbits saludables a la població infantil	05.1. Mitjançant la unitat funcional d'atenció al nen maltractat (UFAIM) -creada l'any 2000 - garantir els protocols d'actuació en casos de maltractament. 05.2. Acompanyament a les dones embarassades amb alt risc sociosanitari. 05.3 . Programes de promoció d'hàbits saludables en la població infantil

Normes laborals : principis 03-06

2/2

Principi	Objectius	Actuacions destacades 2013
06	21. Garantir la igualtat d'oportunitats i la participació equilibrada de dones i homes en totes les ocupacions i les jerarquies 22. Participar en el programa de serveis de mesures penals alternatives (CIRSO) 23. Fomentar la integració laboral de persones amb discapacitat 24. Promoure la integració i no exclusió de les persones grans, les persones amb discapacitat i les persones en risc d'exclusió social 25. Promoure la sensibilització a la població sobre la violència de gènere	06.01. Desplegament pla de igualtat en els centres de treball 06.02. Integració laboral de persones amb discapacitat contractades a MútuaTerrassa 06.3. Programes transversals d'integració entre els diferents àmbits d'actuació de MútuaTerrassa: • 6.3.1. Filiberto • 6.3.2. Concurs de postals de Nadal • 6.3.3. "Compartim taula" 06.4. Programa de sensibilització contra la violència de gènere

Medi ambient: principis 07-09

Principi	Objectius	Actuacions destacades 2013
07	26. Complir la Llei 10/1991 del 10 de maig que prohibeix fumar en els centres sanitaris 27. Propiciar un entorn laboral “sense fum”, fomentant el no ús del tabac	07.1 Campanya sensibilització 2013
08	26. Implantar de forma progressiva bones pràctiques ambientals 27. Instaurar criteris de sostenibilitat pel manteniment, adequació dels edificis existents i dels de nova construcció	08.1 . Pla d'estalvi d'aigua 08.2. Pla d'estalvi de gas 08.3. Pla d'estalvi d'electricitat 08.4. Política gestió residus
09	26. Incorporar al mercat sanitari un teixit quirúrgic reutilitzable com a alternativa als teixits quirúrgics d'un sol ús 27. Informatització de la informació clínica i la imatge mèdica de la totalitat de Centres d'Atenció Primària i de l'Hospital Universitari MútuaTerrassa. 28. Facilitar les transaccions i la informació de MútuaTerrassa asseguradora on-line pels nostres assegurats, corredors i futurs clients	09.1. Evolució anual producte Steripak®

Lluita contra la corrupció: principi 10

Principi	Objectius	Actuacions destacades 2013
10	29. Garantir la qualitat (ètica i transparència) dels diferents processos que gestiona el departament de compres de MútuaTerrassa 30. Unificar els criteris farmacoterapèutics a MútuaTerrassa 31. Garantir la qualitat dels processos de gestió i operatius de les diferents unitats estratègiques de negoci i funcions corporatives 32. Reafirmar la transparència en la gestió econòmico-financera de MútuaTerrassa 33. Preservar la governança de l'entitat no cedint a les extorsions internes i/o externes	10.1. Presentar els estats financers de l'entitat als òrgans de govern i l'Administració. 10.2. Posada en marxa i actualització de les acreditacions

07.Fonts i documents de referència

Fonts i documents de referència 1/4

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 • Informe de compromís social Mútua Terrassa 2010,2011,2012 • 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. Protecció de dades • Registre d'incidències • Conferències "Els dijous de Mútua" • Enquestes de satisfacció • Recopilació de suggeriments i reclamacions Servei d'Atenció al Client

Fonts i documents de referència 2/4

Principi	Fonts i documents de referència
<i>02. Les empreses han d'assegurar-se de que en cap de les activitats que exerceix no són còmplices en la vulneració dels drets humans</i>	• SINASP Mútua.net • Notificació automatitzada d'incidències Mútua.net • Portal de Recursos Humans
<i>03. Les empreses han de facilitar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva</i>	• Estatut dels treballadors • Convenis col·lectius vigents • Actes i acords de reunions periòdiques de Recursos Humans amb representants sindicals
<i>04. Les empreses han d'eliminar tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció</i>	• 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 • Programes de formació globals i específics • Acords i convenis de col·laboració amb les entitats universitàries

Fonts i documents de referència 3/4

Principi	Fonts i documents de referència
05. Les empreses no han de permetre el treball infantil	- Documents de contracte amb personal intern i amb professionals d'empreses externes - Protocols d'actuació en casos de maltractament infantil
06. Les empreses han d'impedir les pràctiques de discriminació al treball i l'ocupació	- 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 - Programa de promoció d'hàbits alimentaris en la població infantil - Llibres de divulgació d'hàbits saludables a la població infantil. Edició 2009,2010,2011,2012,2013
07. Les empreses han de tenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient	- Campanyes de conscienciació - Unitats d'ajuda al fumador - Senyalització de tots els centres
08. Les empreses han d'emprendre iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental	- 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 4/4

Principi	Fonts i documents de referència
09. <i>Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient</i>	• Especificacions STERIPAK • Asseguradora on-line www.assegurances.mutuaterassa.com
10. <i>Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes incloses l'extorsió i el suborn</i>	• Informes auditories periòdiques internes i externes • Portal del proveïdor • Guia farmacoterapèutica, Mútua.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)



Mútua Terrassa

Arribem més lluny