

## CONSORCI HOSPITALARI DE VIC

Nom: Consorci Hospitalari de Vic  
Adreça: Francesc Pla "El Vigatà", 1  
08500 Vic (Barcelona)  
Persona de contacte: Isabel Ramon  
email: [iramon@chv.cat](mailto:iramon@chv.cat)

## ÀREA DE CONSULTORIA

Nom: LA VOLA  
Adreça: Av. Roma, 254  
08560 Manlleu  
Telèfon contacte: 93 851 50 55  
Fax: 93 851 50 56  
Email: [info@lavola.com](mailto:info@lavola.com)  
Cap de producte: Anna Fuster  
email: [annafuster@lavola.com](mailto:annafuster@lavola.com)  
Tècnics:  
Judit Vila [jvila@lavola.com](mailto:jvila@lavola.com)  
Laia Puig [lpuig@lavola.com](mailto:lpuig@lavola.com)

# INFORME DE SEGUIMENT DELS INDICADORS DE RESPONSABILITAT SOCIAL DEL CONSORCI HOSPITALARI DE VIC

## ANY 2008

Manlleu, març del 2009



<b>1.</b>	<b><u>INDICADORS AMBIENTALS</u></b>	<b>4</b>
<b>1.1</b>	<b><u>IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL</u></b>	<b>4</b>
<b>1.2</b>	<b><u>CONSUM DE RECURSOS I EMISSIONS</u></b>	<b>4</b>
1.2.1	<u>ENERGIA</u>	4
1.2.2	<u>EMISSIONS DE CO<sub>2</sub></u>	5
1.2.3	<u>CONSUM D'AIGUA</u>	5
1.2.4	<u>CONSUM DE PAPER</u>	5
<b>1.3</b>	<b><u>GESTIÓ DE RESIDUS I AIGÜES RESIDUALS</u></b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b><u>INDICADORS SOCIALS</u></b>	<b>7</b>
<b>2.1</b>	<b><u>RECURSOS HUMANS</u></b>	<b>7</b>
2.1.1	<u>PERFIL DE LA PLANTILLA</u>	7
2.1.2	<u>ESTABILITAT PLANTILLA</u>	8
2.1.3	<u>IGUALTAT D'OPORTUNITATS</u>	9
2.1.4	<u>PRESTACIONS I AVANTATGES PELS PROFESSIONALS</u>	9
2.1.5	<u>COMUNICACIÓ</u>	10
2.1.6	<u>FORMACIÓ</u>	10
2.1.7	<u>AVALUACIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ</u>	11
2.1.8	<u>PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</u>	11
2.1.9	<u>CONFLICTIVITAT LABORAL</u>	11
<b>2.2</b>	<b><u>CIUTADÀ / CLIENT</u></b>	<b>12</b>
2.2.1	<u>SATISFACCIÓ DELS CLIENTS</u>	12
2.2.2	<u>ALTES VOLUNTÀRIES</u>	14
2.2.3	<u>GRAU DE COMPLIMENT D'OBTENCIÓ DE CONSENTIMENTS INFORMATS SOBRE PRESTACIONS DETERMINADES</u>	15
<b>2.3</b>	<b><u>COMUNITAT</u></b>	<b>15</b>
2.3.1	<u>IMPLICACIÓ EN EL TEIXIT SOCIAL</u>	15
2.3.2	<u>DOCÈNCIA I RECERCA</u>	16
2.3.3	<u>DISTINCIONS REBUDES EN RELACIÓ A L'ACTUACIÓ SOCIAL AMBIENTAL I ÈTICA</u>	19
<b>2.4</b>	<b><u>PROVEÏDORS I EMPRESES CONTRACTADES</u></b>	<b>17</b>
<b>3</b>	<b><u>INDICADORS ECONÒMICS</u></b>	<b>19</b>
<b>4</b>	<b><u>SEGUIMENT I CONTROL</u></b>	<b>20</b>

Les dades d'aquest informe corresponen al Consorci Hospitalari de Vic, format per l'Hospital General de Vic, Clínica de Vic i Osona Salut Mental. Totes les dades són globals a excepció d'una part de les dades de medi ambient que únicament fan referència a l'Hospital General de Vic i Osona Salut Mental, casos en els que està especificat.

## 1. INDICADORS AMBIENTALS

### 1.1 IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL

El 19 de setembre de 2005 l'Hospital General de Vic va rebre la certificació del Sistema de Gestió Ambiental, d'acord amb la norma d'estandardització internacional ISO 14001:2004. A més a més, el 30 de setembre del mateix any, l'Hospital General de Vic va rebre la comunicació del Departament de Medi Ambient i Habitatge, conforme se'ls concedia la certificació EMAS (reglament medi ambiental d'àmbit europeu), d'acord amb el que estableix el corresponent reglament europeu.

Aquest 2008, s'han renovat les certificacions ISO 14001:2004 i EMAS de l'Hospital General de Vic.

Segons l'avaluació realitzada en el marc del sistema de gestió, no s'ha detectat cap impacte ambiental significatiu derivat de l'activitat de l'Hospital.

En referència als objectius plantejats en el marc del sistema de gestió ambiental, per al 2008 es van proposar 2 objectius de resultats que s'han assolit en un 100%. D'altra banda, en el Pla de millora es van marcar 11 fites que s'han assolit en un 72%.

Pel que fa a la resolució de les no conformitats del sistema de gestió ambiental, un 25,81% de les no conformitats detectades s'han resolt.

El compromís del Consorci envers l'entorn natural ha donat lloc a la realització de diverses accions informatives i de sensibilització sobre l'estalvi de recursos naturals i d'altres relacionades amb la millora del medi. Els canals utilitzats han estat el Infocom, la pissarra virtual i les publicacions a la premsa.

### 1.2 CONSUM DE RECURSOS I EMISSIONS

#### 1.2.1 ENERGIA

L'energia que consumeix el Consorci Hospitalari de Vic es reparteix entre electricitat (38%) i gas natural (62%) –enguany no hi ha hagut consum de gasoil-. S'observa que ha augmentat considerablement el consum total d'energia respecte el 2007, atès que enguany s'inclouen també els consums de la Clínica de Vic, i no únicament els de l'Hospital General i Osona Salut Mental.

<i>Consum d'energia (MWh)</i>	<b>Any 2003</b>	<b>Any 2004</b>	<b>Any 2005</b>	<b>Any 2006</b>	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Electricitat</b>	2.892	3.263	3.444	3.490	3.659	4.291
<b>Gas natural</b>	4.063	4.638	5.907	4.870	4.993	7.016
<b>Gasoil</b>	0	10	0	0	6	0
<b>Total</b>	<b>6.962</b>	<b>7.901</b>	<b>9.361</b>	<b>8.360</b>	<b>8.652</b>	<b>11.307</b>

	<b>Any 2005</b>	<b>Any 2006</b>	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Metres cúbics de gas natural estalviats pel funcionament de les plaques solars tèrmiques</b>	19.000	23.000	21.947	18.363

La disminució en el percentatge d'energia generada per sistemes alternatius respecte el total del consum es deu en part a la incorporació de la Clínica de Vic.

	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Percentatge d'energia generada per sistemes alternatius respecte el total del consum</b>	2,76%	1,76%

	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Inversió en equipaments i tecnologia més neta (€)</b>	10.000 €	15.000 €

Nota: L'any 2007 la inversió correspon a sistemes i tecnologies d'il·luminació eficients.

### 1.2.2 EMISSIONS DE CO<sub>2</sub>

	<b>Any 2003</b>	<b>Any 2004</b>	<b>Any 2005</b>	<b>Any 2006</b>	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Tones de CO<sub>2</sub></b>	1.926	2.186	2.482	2.319	2.412	3.031
<b>Tones CO<sub>2</sub>/milers d'euros ingressats</b>	0,046	0,046	0,050	0,041	0,037	0,037

Nota : Les dades 2007 no inclouen la Clínica de Vic

### 1.2.3 CONSUM D'AIGUA

Les dades del consum d'aigua del 2008 fan referència al conjunt del Consorci Hospitalari de Vic, i no únicament a l'Hospital General i Osona Salut Mental. Destacar que en els anys 2006 i 2007, que les dades no inclouen Clínica de Vic.

	<b>Any 2003</b>	<b>Any 2004</b>	<b>Any 2005</b>	<b>Any 2006</b>	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Consum total d'aigua (m<sup>3</sup>)</b>	5.972	7.651	7.358	14.909	14.931	13.797
<b>Litres d'aigua consumida/m<sup>2</sup> construït</b>	-	-	-	-	563	381

Nota : les dades 2007 no inclouen la Clínica de Vic

### 1.2.4 CONSUM DE PAPER

Quant al consum de paper, esmentar que és molt complicat disposar de la dada referent a les tones totals de paper consumit pel CHV ja que cal distingir entre aquell paper que és de compra directe per part del Consorci, el paper procedent dels treballs encarregats a la copisteria i el paper utilitzat per a fer els impresos.

	<b>Any 2006</b>	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
Consum total de paper (Tn)	13,2	15,5	19
Percentatge de paper ecològic consumit respecte al total de paper consumit	78%	75%	79%
Percentatge de paper reciclat consumit respecte al total de paper consumit	22%	25%	21%

Nota: Les dades de consum de paper inclouen exclusivament paper DIN AN. Conseqüentment, els percentatges s'han calculat sobre el paper DIN AN consumit. De cara a propers anys, s'inclouran progressivament altres tipus de paper.

## 1.3 GESTIÓ DE RESIDUS I AIGÜES RESIDUALS

El Consorci Hospitalari de Vic segueix una política de minimització de la generació de residus, i en qualsevol cas, en prioritza la valorització sempre que sigui possible.

Aquest 2008 durant els processos de gestió de tot tipus de residus s'han detectat 14 incidències.

#### Principals residus segregats

	<b>Unitat</b>	<b>Any 2003</b>	<b>Any 2004</b>	<b>Any 2005</b>	<b>Any 2006</b>	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Rebuig (grup I i II)</b>	Tn	231,30	228,9	234,22	204,14	236,62	245,02
<b>Grup III</b>	Tn	102,23	116,57	36,66	37,97	40,61	45,21
<b>Grup IV</b>	Tn	4,54	3,58	4,39	4,6	4,37	4,57
<b>Matèria orgànica</b>	Tn	118,10	114,78	63,11	78,00	71,43	70,78
<b>Paper</b>	Tn	54,03	54,82	71,82	82,54	89,31	95,37
<b>Vidre</b>	Tn	24,66	25,50	18,91	26,69	30,32	18,15
<b>Fluorescents</b>	Tn	0,48	0,87	0,62	0,41	0,14	0,21
<b>Piles</b>	Tn	0,32	0,16	0,18	0,22	0,14	0,12
<b>Tònners i cintes d'impressora</b>	unitat	416	403	360	190	364	540

<b>Productes no halogenats o no clorats (xilè)</b>	tones	-	-	0,53	0,45	0,70	0
<b>Solucions aquoses de metalls pesants (B5)</b>	Tn	-	-	0,036	0,161	0,17	1,15
<b>Reactius</b>	Kg	29	21	29	26	36	20
<b>Roba</b>	Tn	0,80	1,669	1,79	1,39	2,32	1,53

Nota: Les dades únicament fan referència a l'Hospital General de Vic i Osona Salut Mental.

Pel que fa a la gestió de les aigües residuals, en les analítiques efectuades al llarg de l'any 2008 els valors resultants són inferiors als límits aplicables, a excepció d'un molt lleuger increment del nitrogen amoniacal degut a la qualitat dels abocaments als hospitals (orina i femta). **S'ha observat una gran millora en la qualitat de les aigües residuals degut al funcionament de la planta de depuració d'aigües.**

## 2 INDICADORS SOCIALS

### 2.1 RECURSOS HUMANS

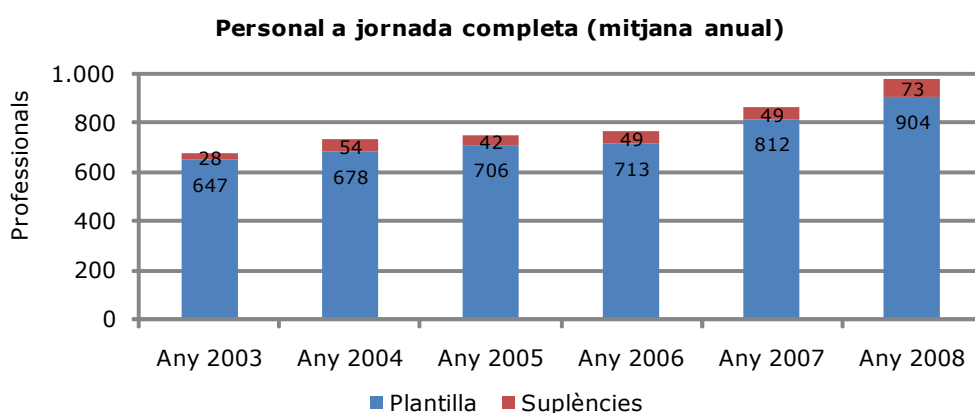
#### 2.1.1 PERFIL DE LA PLANTILLA

El nombre de persones que treballen a jornada completa al Consorci Hospitalari de Vic segueix una tendència a l'alça en els darrers anys. L'any 2008 el nombre de professionals equivalents a jornada completa ha estat de 977 persones.

Al llarg de l'any 2008 s'han creat 44,32 nous llocs de treball.

#### Personal a jornada completa

	Any 2003	Any 2004	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Plantilla</b>	647	678	706	713	812	904
<b>Suplents</b>	28	54	42	49	49	73



Del total de persones físiques contractades a 31/12 (1.122 professionals), un 1,69% són persones amb alguna discapacitat. Tal i com s'observa en la següent taula, aquest percentatge segueix una tendència a l'alça en els darrers anys.

	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Percentatge de personal amb alguna discapacitat</b>	0,70%	0,91%	1,47%	1,69%

*Nota: El percentatge ha estat calculat respecte el nombre total de persones físiques, i no respecte la plantilla mitjana equivalent com s'havia fet anteriorment.*

Contractació indirecte. Centres especials de treball : Pel que fa a la despesa en serveis prestats per centres especials de treball, s'observa una tendència a l'alça en els darrers anys. El total de la facturació per aquest any 2008 ha estat de 525.277 euros.

	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Despesa en serveis prestats per centres especials de treball</b>	315.605 €	328.101 €	441.639 €	525.277 €
<b>Equivalència en persones</b>	15,04	15,64	21,06	25,04
<b>% sobre total plantilla</b>	2,01%	2,05%	2,44%	2,56%

*Nota: Els valors corresponen a la facturació d'aquest servei al llarg de cada exercici.*

El 95,37% de la plantilla del CHV del 2008 és originària de l'estat Espanyol, percentatge que es manté estable respecte l'any anterior. El personal procedent d'altres països és molt divers i representa un percentatge molt baix respecte del total de la plantilla.

### Personal segons país d'origen

	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Espanya</b>	98,20%	96,90%	95,58%	95,37%
<b>Argentina</b>	0,50%	0,80%	0,46%	0,27%
<b>Colòmbia</b>	0,30%	0,50%	1,29%	1,16%
<b>Marroc</b>	0,30%	0,50%	0,37%	0,45%
<b>Perú</b>	0,30%	0,30%	0,28%	0,53%
<b>Alemanya</b>	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Argèlia</b>	0,10%	0,10%	0,00%	0,00%
<b>Ghana</b>	0,10%	0,10%	0,00%	0,00%
<b>Síria</b>	0,10%	0,10%	0,00%	0,00%
<b>Cuba</b>	0,00%	0,30%	0,18%	0,09%
<b>Mèxic</b>	0,00%	0,10%	0,09%	0,09%
<b>Paraguai</b>	0,00%	0,10%	0,00%	0,00%
<b>Suècia</b>	0,00%	0,10%	0,00%	0,00%
<b>Uruguai</b>	0,00%	0,10%	0,28%	0,27%
<b>Angola</b>	0,00%	0,00%	0,09%	0,09%
<b>Bulgària</b>	0,00%	0,00%	0,18%	0,09%
<b>Croàcia</b>	0,00%	0,00%	0,09%	0,09%
<b>Equador</b>	0,00%	0,00%	0,18%	0,00%
<b>Itàlia</b>	0,00%	0,00%	0,28%	0,62%
<b>Lituània</b>	0,00%	0,00%	0,09%	0,00%
<b>Portugal</b>	0,00%	0,00%	0,09%	0,18%
<b>Romania</b>	0,00%	0,00%	0,18%	0,36%
<b>Ucraïna</b>	0,00%	0,00%	0,09%	0,00%
<b>Veneçuela</b>	0,00%	0,00%	0,18%	0,00%
<b>Polònia</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,18%
<b>Xile</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,18%

### Personal segons comarca

<b>Osona</b>	86%
<b>Vallès oriental</b>	4%
<b>Barcelonès</b>	3%
<b>Ripollès</b>	2%
<b>Vallès occidental</b>	1%
<b>Bages</b>	1%
<b>Altres</b>	3%

### 2.1.2 ESTABILITAT DE LA PLANTILLA

Un dels objectius de la política de recursos humans del Consorci Hospitalari de Vic és garantir la fidelització de la plantilla, degut a l'elevat requeriment de personal qualificat.

L'any 2008, l'índex de rotació no desitjada (no inclou suplents) ha estat d'un 2,71% -[(nombre de baixes voluntàries i excedències voluntàries / plantilla mitjana equivalent amb contractació indefinida)\*100]-, xifra que ha disminuït considerablement respecte el 2007.

	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Índex de rotació no desitjada</b>	3,88%	4,14%	2,71%

Quant a la contractació de caràcter indefinit, el percentatge de l'any 2008 ha augmentat amb un 2% respecte l'any anterior.

	Any 2004	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Contractació de caràcter indefinit</b>	76%	78%	84%	79%	81%

La mitjana de permanència al Consorci, considerant només el personal amb contracte indefinit, ha estat de 12,77 anys. Aquesta xifra trenca amb la tendència a la baixa que havia presentat els últims anys i, alhora, apunta un augment respecte el 2007.

	Any 2004	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Mitjana de permanència</b>	14,25 anys	11,50 anys	10,96 anys	12,30 anys	12,77 anys

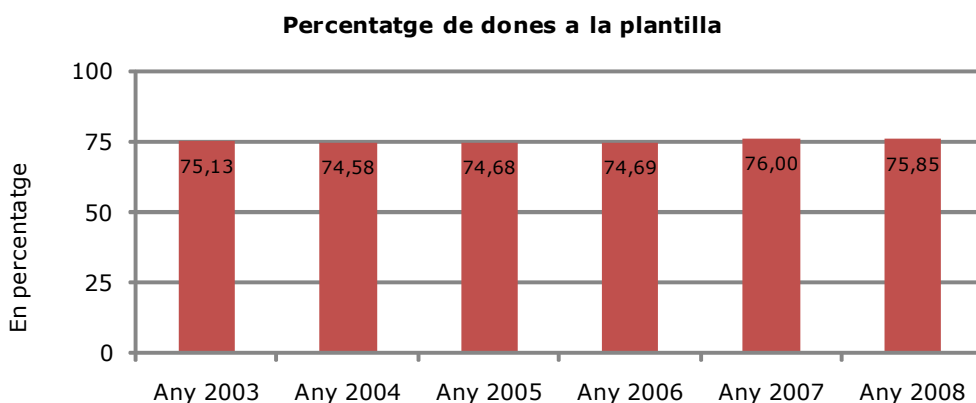
<b>(sense suplents)</b>					
-------------------------	--	--	--	--	--

### 2.1.3 IGUALTAT D'OPORTUNITATS

El Consorci Hospitalari de Vic disposa d'una política de recursos humans que garanteixen la no discriminació i la igualtat d'oportunitats entre tots els professionals.

L'any 2008, el CHV ha elaborat un Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes i s'han començat a implantar les accions que contempla el Pla.

El col·lectiu femení està altament representat al conjunt del Consorci, on durant els darrers quatre anys ha suposat al voltant del 75% de la plantilla.



El percentatge de dones segons distribució per grups professionals és el següent:

	Any 2007	Any 2008
<b>A. Personal assistencial</b>		
01. Llicenciats	39,45%	40%
02. Diplomats	92,16%	91,18%
03. Tècnics	88,85%	89,44%
04. Portalliteres	0%	0%
<b>B. Personal no assistencial</b>		
05. Directors	25%	28,57%
06. Diplomats i llicenciats	65%	66,67%
07. Administratius	85,50%	85,38%
08. Personal d'oficis	37,50%	38,10%
09. Subalterns	100%	100%

Nota: No es disposa de dades comparables amb anys anteriors atès que el 2007 es va canviar la classificació per una de més coherent i que s'adapta millor a la classificació dels grups professionals que hi ha actualment al Consorci Hospitalari de Vic.

### 2.1.4 PRESTACIONS I AVANTATGES PELS PROFESSIONALS

En Consorci ofereix des de ja fa uns anys mesures de conciliació de la vida laboral i personal a determinats col·lectius de professionals:

	Any 2007	Any 2008
<b>Flexibilitat horària</b>	Dada no disponible	Dada no disponible
<b>Jubilació parcial</b>	18	23
<b>Reducció de la jornada prematernal sense disminució de sou</b>	Dada no disponible	11

D'altra banda, ofereix també als seus professionals les següents prestacions i avantatges:

- Pàrquing
- Conveni amb la Universitat de Vic (descomptes en la matrícula)
- Conveni amb la Universitat Oberta de Catalunya (descomptes en la matrícula en cursos de formació continuada)
- Tarifes especials en els llits d'acompanyant per hospitalització dels treballadors
- Tarifes especials en els llits d'acompanyant per hospitalització de familiars de treballadors
- Lots de Nadal
- Regal de jubilació

- Obsequi per naixement de fills
- Preus especials a la botiga de l'Hospital General de Vic

### 2.1.5 COMUNICACIÓ

L'any 2008 s'ha revisat i aprovat el Pla de comunicació del CHV que contempla tant la vessant externa i d'imatge corporativa com la vessant interna que estableix, les accions i els instruments pel seu desenvolupament. Un dels instruments implantats és la pissarra virtual que permet fer arribar de manera ràpida la informació d'interès institucional a tots els professionals.

### 2.1.6 FORMACIÓ

Dins la política de recursos humans, la formació dels professionals es considera un element estratègic. Anualment el Consorci Hospitalari de Vic elabora un pla de formació grupal que inclou les accions formatives que es desenvoluparan al llarg de l'any i els recursos necessaris per a dur a terme les necessitats formatives detectades.

S'observa que la despesa en formació per professional ha augmentat un 16,2% respecte el 2007. D'altra banda també hi ha hagut un increment de la mitjana d'hores anuals de formació per professional en cada una de les categories, a excepció de logística i serveis centrals que ha disminuït. Cal esmentar que pel càlcul d'aquest indicador, des de l'any 2006 es computa el total de treballadors inclosos els suplents.

Per últim destacar que aquest 2008 el nombre d'hores de formació en cursos realitzats a persones externes a l'organització s'ha triplicat respecte l'any anterior, situant-se en 1.232 hores.

#### Indicadors de formació

	Any 2003	Any 2004	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008	
<b>Despesa mitjana en formació per professional (€)</b>	472	370	404	344	331	395	
<b>Mitjana d'hores anuals de formació per professional segons categoria</b>	Facultatius	-	-	4,00	1,38	1,92	2,38
	Infermeria	-	-	7,78	6,07	6,22	6,75
	Adminis.- Tècnica	-	-	1,26	1,62	1,63	2,39
	Direcció	-	-		0,52		
	Logística i serv. grals.	-	-	0,64	0,23	0,25	0,079
<b>Accessibilitat al Pla de formació</b>	-	-	68 %	58%	50%	76%	
<b>Nombre d'hores de formació en cursos realitzats a persones externes a l'organització</b>	-	-	-	-	401	1.232	

Un altre indicador de formació utilitzat és el *Percentatge de treballadors que han estat convocats a alguna formació en els últims 5 anys (empleats amb mínim 5 anys d'antiguitat)*. Aquest indicador s'informa cada 5 anys i l'any 2007 es va informar per primera vegada i la xifra va ser del 95,93%. L'indicador ajuda a assegurar que existeix una certa igualtat d'oportunitats entre tots els professionals respecte a la formació que s'ofereix des del Consorci.

#### Graus de compliment en formació anual per tipus \*

	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Salut laboral</b>	75%	90%	100% <sup>1</sup>	89,22%
<b>Qualitat i millora contínua</b>	100%	78%	98%	100%
<b>Prevençió i actuació davant d'una emergència</b>	Sense activitat prevista	Sense activitat prevista (Formació a 44 persones)	100% <sup>2</sup>	100%
<b>Prevençió i control de la infecció</b>	100%	Sense activitat prevista	80%	100%

<b>Reanimació cardiopulmonar</b>	62%	Sense activitat prevista	0% <sup>3</sup>	98,80%
<b>Pla de formació anual</b>	91%	88%	88%	91%

Nota: Els graus de compliment són en base a la previsió.

1 S'ha fet formació en salut laboral a més persones del que estava planificat.

2 Hi han participat més persones de les que hi havia previstes.

3 No s'ha pogut fer el curs planificat i s'ha posposat pel 2008.

### 2.1.7 AVALUACIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ

Aquest 2008 no s'ha portat a terme cap enquesta per avaluar el grau de satisfacció dels empleat/s, atès que l'avaluació es va fer el 2007.

### 2.1.8 PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Per aquest any 2008 s'observa una disminució tant en el nombre d'accidents com en la seva gravetat i durada mitjana de les baixes.

#### Indicadors de prevenció de riscos laborals

	Any 2003	Any 2004	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Índex d'incidència</b> (nombre d'accidents amb baixa per cada mil treballadors exposats)	26,9	26,2	23,04	20,37	21,44	18,99
<b>Durada mitjana de les baixes</b> (mitjana del nombre de jornades perdudes respecte el total d'accidents amb baixa)	15	39,2	11,4	26,5	20,48	19,48
<b>Índex de freqüència</b> (nombre d'accidents amb baixa per cada milió d'hores treballades)	18,96	16,95	15,39	13,85	14,28	12,93
<b>Índex de gravetat</b> (nombre de jornades perdudes per cada miler d'hores treballades)	0,27	0,66	0,18	0,37	0,29	0,25

<b>Nombre de professionals que han rebut formació en prevenció de riscos laborals</b>	-	-	-	-	174	407
<b>Mitjana d'hores de formació en prevenció de riscos laborals per empleat que ha rebut formació</b>	-	-	-	-	4,19	1,46
<b>Nombre d'accions d'informació en prevenció de riscos laborals realitzades</b>	-	-	-	-	11	16

Durant l'any 2008, s'han registrat un total de 24 comunicats d'incidència per agressions envers els professionals, xifra que s'ha triplicat respecte el 2007.

### 2.1.9 CONFLICTIVITAT LABORAL

La conflictivitat laboral durant els últims anys ha estat la següent:

	Any 2005			Any 2006			Any 2007			Any 2008		
	Nº	afectats	seguiment	Nº	afectats	seguiment	Nº	afectats	seguiment	Nº	afectats	seguiment
<b>Vagues</b>	2	92	12	4	601	200	0	0	0	0	0	0
<b>Conflictes (demandes)</b>	8	118	-	1	1	-	6	34	-	3	8	-
<b>Expedients</b>	1	1	-	2	2	-	3	3	-	2	2	-

## 2.2 CIUTADÀ / CLIENT

### 2.2.1 SATISFACCIÓ DELS CLIENTS

El Consorci Hospitalari de Vic realitza un seguit d'actuacions per detectar la satisfacció/insatisfacció del ciutadà/client.

Per a la detecció de satisfacció s'utilitzen diferents mètodes: atenció i anàlisi dels suggeriments i reclamacions presentats pels usuaris, estudis d'expectatives i de satisfacció tant quantitativs (realitzats pel Servei Català de la Salut) com qualitativs, i anàlisi d'aspectes concrets com altes voluntàries i programacions en origen.

Les accions dutes a terme durant els darrers anys són les següents:

Actuacions per detectar la satisfacció/insafistacció		
	Nre.	Tipus
<b>Any 2005</b>	9	Atenció a reclamacions; atenció a suggeriments; grup focal anestèsia; enquesta farmàcia medicació ambulatoria; enquesta clients logística; intimitat i acollida a hospitalització; intimitat a urgències; enquesta neteja (usuaris); enquesta neteja (professionals); enquesta metges d'atenció primària /especialitats CCEE
<b>Any 2006</b>	8	Atenció suggeriments; atenció a reclamacions; entrevista satisfacció disminuïts psíquics; enquesta satisfacció obra finalitzada; satisfacció clients laboratori; entrevistes metges d'atenció primària/formació continuada; enquesta intimitat; enquesta acollida
<b>Any 2007</b>	6	Satisfacció disminuïts psíquics; satisfacció pacients drogodependències; satisfacció anatomia patològica; satisfacció metges en formació; satisfacció cirurgia oncoreparadora; anàlisi altes voluntàries.
<b>Any 2008</b>	7	Atenció reclamacions i suggeriments Auditoria externa: enquesta Catsalut d'urgències Auditories internes: Pacients servei de rehabilitació; col·lectiu deficients visuals; col·lectiu deficients auditius; satisfacció obra nova -nursérie-; satisfacció obra nova -túnel mercaderies sales d'espera plantes hospitalització ; compliment horari consultes externes

**Nota:** Aquest 2008 no s'han portat a terme accions d'avaluació del grau de satisfacció de professionals externs ni institucions.

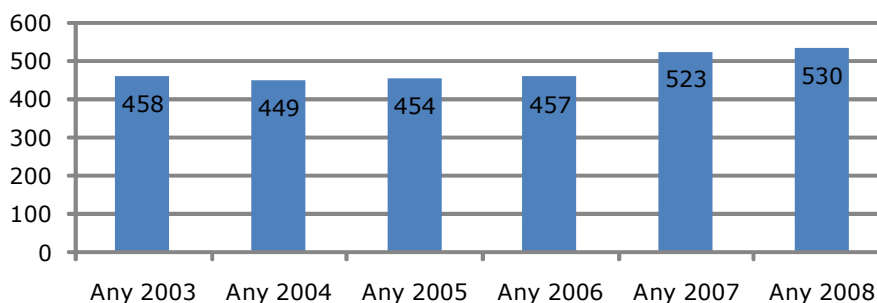
### RESULTATS SATISFACCIÓ CLIENTS

#### 1) ATENCIÓ I ANÀLISI DELS SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

Les reclamacions i el suggeriments són una via important i interactiva a través de la qual el Consorci Hospitalari de Vic pot detectar els aspectes a millorar.

Aquest 2008 el nombre de reclamacions rebudes quasi s'ha mantingut estable respecte l'any anterior, augmentant només amb 7 reclamacions.

**Evolució del nombre de reclamacions i suggeriments rebuts**



Nota: A partir de l'any 2007 hi ha incloses les reclamacions rebudes a la Clínica de Vic.

Pel que fa als motius de les reclamacions, predomina al llarg dels anys les que fan referència a l'organització i tràmits, que enguany representen un 75% del total. Les reclamacions referents a hoteleria han disminuït un 6% aproximament respecte del 2007.

**Percentatge de reclamacions segons motiu**

	Any 2004	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Organització/Tràmits</b>	74%	72,1%	78%	71,4%	75,1%
<b>Hoteleria</b>	9%	9,4%	6,3%	14,1%	7,9%
<b>Assistencial</b>	7%	7,5%	4,5%	5,4%	7,5%
<b>Tracte</b>	6%	4,4%	3,2%	3,8%	4%
<b>Informació</b>	3%	5,9%	7%	5,4%	4,8%
<b>Documentació</b>	1%	0,9%	1%	1,1%	0,7%

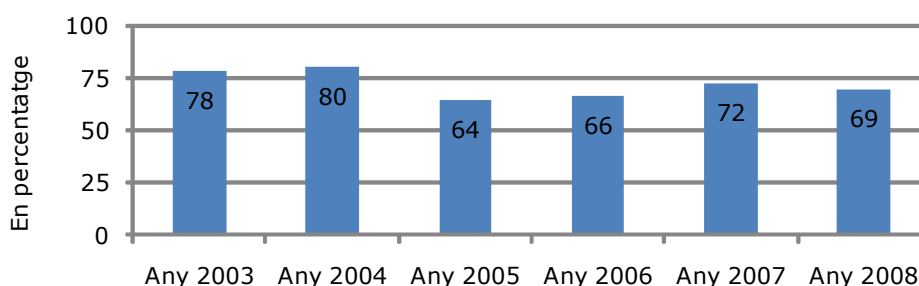
Referent a les reclamacions segons àrea afectada, el 2008 la xifra ha augmentat en totes les àrees però en diferent mesura, sent hospitalització i àrea quirúrgica les àrees on ha augmentat més significativament.

**Reclamacions segons àrea afectada relacionada amb activitat**

	Any 2003	Any 2004	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Urgències</b> (respecte el nre. d'urgències)	0,10	0,07	0,09	0,07	0,07	0,17
<b>Consulta externa</b> (respecte el nre. de visites)	0,06	0,07	0,06	0,11	0,07	0,08
<b>Hospitalització</b> (respecte el nre. d'altres)	0,28	0,27	0,39	0,41	0,26	0,48
<b>Àrea quirúrgica</b> (respecte el nre. d'intervencions)	3,26	2,18	2,02	1,96	1,42	2,58
<b>Hospital de dia</b> (respecte el nre. de sessions)	0,04	0,03	0,01	0,01	0,00	0,00

El 100% de les reclamacions es responen per escrit. Pel que fa al percentatge de **reclamacions que es responen abans de 15 dies, ha estat del 69%.**

**Percentatge de reclamacions respostes abans de 15 dies**



**2) AUDIT CATSALUT URGÈNCIES**

CatSalut periòdicament porta a terme enquestes de satisfacció als usuaris de diferents àrees dels centres sanitaris de Catalunya. A continuació es presenten els resultats globals de satisfacció de les àrees d'Urgències

	Enquesta CatSalut (Urgències)
<b>Grau de satisfacció del client respecte a la percepció global del servei rebut, per àrees</b>	7,7
<b>Percentatge de pacients que tornarien a utilitzar els serveis de l'HGV si es donés el cas, per àrees</b>	81,8%

### 3) ALTRES RESULTATS AVALUACIONS QUALITATIVES

#### COMPLIMENT HORARI DE VISITES A CONSULTA EXTERNA

**Any 2008.** Resultat: 62,36% de visites realitzades amb un temps de demora inferior a 15 minuts .

Especialitats valorades

- pediatria atesos <15 minuts: 39%.  
Mitjana temps espera: 28,8 min.
- Cirurgia atesos <15 minuts: 61,22%.  
Mitjana temps espera: 14,6 min.
- Ginecologia Atesos <15 minuts: 58%.  
Mitjana temps espera: 17,7 min.
- Reumatologia Atesos <15 minuts: 76%.  
Mitjana temps espera: 17,7 min.
- Oftalmologia Atesos <15 minuts: 66%.  
Mitjana temps espera: 11,8 min.
- Salut mental (psiquiatria, psicologia, treball social) atesos <15 minuts: 74,4%.  
Mitjana temps espera: 9,5 min.

**Any 2007.** Resultat: un 77% de les visites realitzades s'han atès amb una demora màxima de 15 minuts. Aquesta és una valoració feta a Salut Mental (adults, infants i drogo dependències).

#### PRIMERES VISITES PROGRAMADES DES DE LES ABS.

Per facilitar la programació de visites i evitar el desplaçament dels usuaris, a nivell del SISO es treballa en un projecte comú entre institucions que permet programar les visites des de les ABS

	Any 2007	Any 2008
<b>Percentatge de Primeres visites tramitades des del lloc d'origen</b>	12,8%	14%

#### FORMACIÓ ALS PROFESSIONALS EN TEMES RELACIONATS AMB L'ATENCIÓ AL CLIENT .

Per millorar l'atenció donada al client/ciudadà, es realitza formació relacionada amb comunicació i atenció al client. Aquest 2008 el percentatge d'hores de formació en comunicació i atenció al client respecte el total d'hores de formació del Pla de formació ha estat d'un 5,88%, xifra que ha disminuït respecte l'any anterior. Si referim aquesta dada als professionals d'atenció directa respecte al total d'aquests el percentatge és del 4,42% (40 professionals han fet aquesta formació -plantilla mitjana o equivalent sense suplents: 904,33-).

Referent als cursos, al igual que en el 2007, se'n han realitzat dos, un dirigit al personal administratiu, i l'altre al personal assistencial.

	Any 2007	Any 2008
<b>Percentatge de professionals d'atenció directa que han rebut formació en comunicació i atenció al client respecte al total de professionals</b>	4,29%	4,42%
<b>Percentatge d'hores de formació en comunicació i atenció al client, respecte al total d'hores de formació del Pla de formació</b>	9,16%	5,88%

#### 2.2.2 ALTES VOLUNTÀRIES

Aquest any 2008 hi ha hagut un total de 27 altes voluntàries distribuïdes de la següent manera segons serveis i diferenciant entre públic i privat:

Serveis	Nre. d'altres voluntàries	Nre. total altes	% d'altres voluntàries respecte el total d'altres
PÚBLIQUES			
Cirurgia	4	1.529	0,26%
Ginecologia	2	1.911	0,10%
Cardiologia	1	593	0,16%
Cirurgia ortopèdica i traumatologia	2	983	0,20%

Medicina interna	10	2.620	0,38%
Psiquiatria	2	248	0,80%
Urologia	4	610	0,88%
<b>PRIVADES</b>			
Pediatría (Clínica de Vic)	1	73	1,36%
Urgències (Clínica de Vic)	1	15.375	0,006%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>23.942</b>	<b>0,11%</b>

### 2.2.3 GRAU DE COMPLIMENT D'OBTENCIÓ DE CONSENTIMENTS INFORMATS SOBRE PRESTACIONS DETERMINADES

Anàlisi dels Fulls de Consentiment informats correctament complimentats. Els resultats d'aquesta anàlisi són:

	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Grau de compliment d'obtenció de consentiments informats sobre prestacions determinades</b>	38,3%	54,40%	45,70%	68,4%*

\* Mostra d'històries clíniques

## 2.3 COMUNITAT

### 2.3.1 IMPLICACIÓ EN EL TEIXIT SOCIAL

El Consorci Hospitalari de Vic, en el marc del seu compromís amb la responsabilitat social, col·labora amb diverses associacions de malalts i també humanitàries i culturals. Les associacions són les següents:

<b>Associacions de malalts</b>	<b>Associacions humanitàries</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Associació de Laringectomitzats</li> <li>- Associació de Diabètics d'Osona</li> <li>- ADFO - Associació Disminuïts Físics d'Osona</li> <li>- ADARO - Associació Alcohòlics Rehabilitats</li> <li>- Assoc. Familiars Malalts Mentals d'Osona</li> <li>- POVACC- Grup portadors vàlvules cardíaques</li> <li>- ADER- Associació malalts del ronyó</li> <li>- ACAF: Associació Fibromiàlgia</li> <li>- Club Trasplantats Hepàtics de Catalunya</li> <li>- Agrupació de Sords de Vic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Associació Donants de Sang</li> <li>- Associació Osona contra el Càncer</li> <li>- Hospitalitat Mare de Déu de Lurdes</li> <li>- Carites</li> <li>- Creu Roja</li> <li>- Fundació Humanitària Trueta</li> <li>- Associació Sant Tomàs</li> <li>- Comkedem</li> <li>- Grup CET</li> <li>- ONCE</li> <li>- Osona amb el Nens</li> <li>- Orfenat Missioneres d'Etiòpia</li> <li>- Associació Humanitària de Solidaritat</li> <li>- Associació Solidaria Amics del Mon</li> <li>- Amics del Poble Saharauí</li> </ul>
	<b>Altres</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Testimonis de Jehovà</li> <li>- FAGIC - Federació Associacions Gitanes de Catalunya</li> <li>- ADONAI - Associació Cultural Dones Aiguafreda</li> </ul>

	Any 2007	Any 2008
<b>Nombre de persones que col·laboren amb associacions de caràcter humanitari i activitats de cooperació</b>	5	1

Enguany, la inversió en accions d'ajuda humanitària ha estat de 2.951,78 euros repartits de la següent manera: 1.256,17 € a l'Associació Humanitària de Solidaritat (AHS), 400 € per a L'Orfenat Missioneres d'Etiòpia, 115,78 € per a un pòster a la Jornada de Medicina Humanitària i Cooperació, 180 euros a l'ONG Amics del Món i 1.000 euros Amics del Poble Saharauí.

	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Inversió en accions d'ajuda humanitària</b>	1.560 €	2.951,78 €

Aquest any 2008, el Consorci Hospitalari de Vic ha rebut un total de 61 demandes per part de la comunitat, en forma de peticions d'associacions i centres escolars. D'aquestes demandes rebudes, un 95% han tingut resposta positiva per part del Consorci.

Pel que fa a les demandes del Consorci cap a la comunitat, han estat 29 al llarg del 2008, xifra que ha disminuït més de la meitat respecte el 2007. Totes les demandes fetes enguany han tingut resposta per part de la comunitat.

	<b>Any 2005</b>	<b>Any 2006</b>	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Nombre de demandes social rebudes per part de la comunitat</b>	-	99	55	61
<b>Percentatge de demandes de la comunitat rebudes amb resolució positiva</b>	-	88%	91%	95%
<b>Nombre de demandes de l'Hospital a la comunitat</b>	207*	207*	70	29
<b>Nombre de demandes de l'Hospital a la comunitat amb resposta</b>	-	169	66	29

Nota : les demandes dels anys 2005 i 2006 tenien incloses les demandes fetes als mitjans de comunicació ( 87% de les demandes) . A partir de l' any 2007 aquestes demandes s'han exclòs de l'indicador.

Les demandes que el Consorci Hospitalari de Vic fa a la comunitat són les demandes fetes a Creu Roja, a l' Hospitalitat de Lurdes i a l'Associació Osona Contra el Càncer, relacionades amb necessitats de suport a pacients.

#### **VOLUNTARIAT**

Enguany, destacar que 24 persones han fet tasques de voluntariat a l'Hospital.

	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Nombre de persones que realitzen tasques de voluntariat</b>	6	24

### **2.3.2 DOCÈNCIA I RECERCA**

#### **DOCÈNCIA**

El Consorci també acull alumnes en pràctiques sense contraprestació econòmica per l'organització, contemplada dins l'àmbit de Responsabilitat Social

<b>Nre. d'alumnes en pràctiques</b>	<b>Any 2005</b>	<b>Any 2006</b>	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008*</b>
<b>A. Pregrau</b>	<b>33</b>	<b>102</b>	<b>82</b>	<b>79</b>
Cicle formatiu grau superior	10	13	15	11
Cicle formatiu de grau mig	19	23	23	37
Farmàcia comunitària	1	1	1	1
Psicologia	2	3	6	7
Medicina	1	0	5	2
Medicina (pràctiques voluntàries)	0	20	10	10
Altres	0	11	22	11
<b>B. Postgrau</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>74</b>	<b>30</b>
Reciclatge en cirurgia menor	0	21		23
Reciclatge professionals altres nivells	0	1	74	6
Postgrau en dependència	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>124</b>	<b>156</b>	<b>109</b>

### Resultats de la valoració de les pràctiques dels estudiants (pregrau)

Aquest 2008 s'ha portat a terme un estudi per avaluar el grau de satisfacció dels estudiants de pregrau amb relació a les pràctiques que han portat a terme al Consorci.

L'enquesta, realitzada a 165 alumnes en pràctiques -a excepció del 2n, 6è i últim ítem que han contestat 164 alumnes- essent el resultat de 8,73 (escala de 0 a 10).

### RECERCA

Tal i com s'observa en la taula que es mostra a continuació, respecte el 2007, ha augmentat tant el nombre de publicacions en revistes especialitzades internacionals i nacionals com el nombre de ponències acceptades en congressos i altres esdeveniments internacionals i nacionals.

El nombre de professionals del Consorci que participen en projectes de recerca no finançats ha passat de 0 el 2007 a 18 aquest 2008. Així mateix, el nombre de projectes de recerca sol·licitats que no han estat finançats i han estat realitzats ha passat de 0 el 2007 a 3 el 2008.

#### Activitats de recerca

	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
<b>Nombre de projectes de recerca sol·licitats que no han estat finançats i han estat realitzats ( projectes tancats)</b>	-	-	0	3
<b>Nombre de projectes de recerca sol·licitats que no han estat finançats i que s'estan realitzant ( projectes oberts)</b>	-	-	-	5
<b>Nombre de professionals del Consorci que participen en projectes de recerca no finançats</b>	-	-	0	18
<b>Nombre de publicacions en revistes especialitzades internacionals i nacionals</b>	18	13	8	14
<b>Nombre de ponències acceptades en congressos i altres esdeveniments internacionals i nacionals</b>	76	45	47	50

### 2.3.3 DISTINCIONS REBUDES EN RELACIÓ A L'ACTUACIÓ SOCIAL, AMBIENTAL I ÈTICA

En reconeixement a la seva implicació amb la societat, el medi ambient i l'ètica, el Consorci Hospitalari de Vic ha rebut fins aquest darrer 2008 les següents distincions i reconeixements:

- Renovació de la certificació EMAS i ISO 14001:2004 de l'HGV per part de la Direcció General de Qualitat Ambiental del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya (octubre 2008)
- Certificació APPLUS Sistema de Qualitat de l'Organització Hospital General del Laboratori Anàlisi Clínicas; Dipòsit d'hemoderivats i tractament anticoagulant oral i Servei d'Anatomia Patològica d'acord amb els requisits ISO-9001:2000 (desembre 2008)

### **PRESÈNCIA EN MITJANS DE COMUNICACIÓ PER TEMES DE RESPONSABILITAT SOCIAL**

Aquest 2008, el Consorci Hospitalari de Vic ha registrat 20 aparicions en mitjans de comunicació per temes relacionats amb la responsabilitat social.

- 06.02.08: Osona contra el càncer lliura els diners al CHV per a la compra del mamògraf. Publicat a: El 9 Nou, Osona Comarca, Més la Marxa, Osona.com, Elter.net, Ràdio Vic, El 9 TV, Canal Taronja i Canal Català.
- 10.08.2008: El CHV presenta el mamògraf digital comprat gràcies a la Campanya "Estimo la mama". Publicat a: Diari de Vic, Elter.net, Osona.com, 3cat24.cat; Avui.cat, el 9 Nou, Osona Comarca, Més la Marxa, El 9 TV, Canal Taronja i Canal Català

## 2.4 PROVEÏDORS I EMPRESES CONTRACTADES

Referent a la comunicació dels compromisos de responsabilitat social assumits pel Consorci, hi ha pendent d'enviar un document comunicatiu a les empreses proveïdores i contractades.

### **Requeriments socials i ambientals en la selecció de proveïdors per concurs públic**

El 100% dels concursos públics que fa el Consorci Hospitalari de Vic incorporen requeriments socials i ambientals en la seva selecció:

- Requeriments ambientals: Sistema de Gestió Ambiental implantat, manual de bones pràctiques ISO 14000, millores al projecte medi ambiental quant a materials, gestió de residus (embalatges, residus varis), utilització de materials reciclats, reducció de residus...
- Requeriments socials: acompliment de la LISMI i disposar d'una pla d'igualtat d'oportunitats.

Pel que fa a la informació de responsabilitat social que es té sobre les empreses proveïdores i contractades, el Consorci Hospitalari de Vic té informació d'un 2,3% del total d'empreses proveïdores. A finals del 2008 s'ha elaborat un sistema de registre que permetrà disposar de més informació . Durant l' any 2009 l' objectiu es avaluar a les empreses amb facturació de més de 50,000 € en criteris de RSC

L'indicador *Percentatge de proveïdors i empreses contractades homologades*, resta pendent d'informar .

Quant a les compres a proveïdors locals les dades son :

	<b>Any 2006</b>	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Percentatge de proveïdors del territori -Osona- sobre el total de proveïdors</b>	6,2%	21,5%	20,1%

Amb relació a les dades anteriors, com a informació complementaria afegir que aquest 2008 un 5,8% del total de la facturació a proveïdors ha estat a proveïdors del territori -Osona-. Cal tenir en compte que la major part de la facturació a proveïdors correspon a empreses d'equips sanitaris, laboratoris, obres i construccions, etc. que són de fora la comarca d'Osona.

### 3 INDICADORS ECONÒMICS

#### Indicadors econòmics

<i>milers d'euros</i>	<b>Any 2003</b>	<b>Any 2004</b>	<b>Any 2005</b>	<b>Any 2006</b>	<b>Any 2007</b>	<b>Any 2008</b>
<b>Ingressos per serveis prestats</b>	41.511	46.985	49.592	56.411	65.843	76.951
<b>Cost de les matèries primeres adquirides i dels serveis prestats</b>	17.380	18.481	20.408	23.309	26.605	29.705
<b>Despeses salarials totals</b>	25.148	27.779	30.116	33.699	41.551	47.753
<b>Subsidis rebuts</b>	121	0	661	1.221	843*	842**
<b>Percentatge de contractes pagats de conformitat amb les condicions establertes</b>	91%	92%	98%	100%	100%	100%
<b>Distribució entre proveïdors de capital desglossada per interès sobre deutes i préstecs</b>	-	-	BBVA- 78%, Caja Madrid 22%	BBVA- 83%, Caja Madrid 17%	BBVA - 87%, Caja Madrid - 13%	BBVA- 92,67% Caja Madrid- 7,91%

\* Subvencions a l'explotació: Cat Salut - 833.566,00 + Projecte Pla Igualtat - 9.215,64 = 842.781,64€.

\*\* Subvencions a l'explotació: Cat Salut - 833.566,00 € +- Infraestructura Inst. Carlos III: 8.473,50 € = 842.039,50€.

## 4 SEGUIMENT I CONTROL

### **Comitè de Responsabilitat Social**

L'any 2008 es van mantenir dues reunions del comitè de responsabilitat social amb l'objectiu principal de fer el seguiment de la implantació del pla estratègic de responsabilitat social. També es van ampliar el nombre d'indicadors amb la incorporació d'indicadors corresponents a l'acreditació.

Com a novetat, aquest 2008 el Comitè de RSC ha incorporat un membre del Comitè d'empresa per fer el seguiment de la implantació del pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

Actualment, els membres que formen part d'aquest comitè de responsabilitat social són:

- Dolors Bau Font: *Secretaria tècnica – Àrea comunitat*
- Francesc Soques Chiva, en substitució de Glòria Escuin Giménez: *Compres logística – Àrea proveïdors*
- Carme Guiteras Mauri: *Treballadora social – Àrea client*
- Yolanda Medialdea Jiménez: *Administració/Comptabilitat – Àrea econòmica*
- M<sup>a</sup> Àngels Romeu Fabré: *Infermera – Àrea formació*
- Joan Saló Rich: *Metge – Àrea docència i recerca*
- Jordi Vila Prat: *Administració personal – Àrea Recursos Humans*
- Miquel Vilardell Ynaraja: *Metge – Àrea prevenció i medi ambient*
- Glòria Carbonell: *presidenta del comitè d'empresa*

Responsable de la direcció:

- Isabel Ramon Bofarull – *Directora de gestió de clients*



# lavola

Serveis per a la sostenibilitat

**apt. 144**

av. Roma, 252-254  
08560 Manlleu  
Tel. 93 851 50 55  
Fax 93 851 50 56

c. Correu, 2, 1r pis  
08800 Vilanova i la Geltrú  
Tel. 93 811 51 15  
Fax 93 811 51 38

c. Pamplona, 96, Local 20  
08018 Barcelona  
Tel. 93 356 81 60  
Fax 93 356 81 62

[info@lavola.com](mailto:info@lavola.com)  
[www.lavola.com](http://www.lavola.com)