



**CONSORCI  
HOSPITALARI  
DE VIC**

# **POLÍTIQUES DELS GRUPS D'INTERÈS**

**ANY 2011**

**Document aprovat pel Consell de Govern del CHV  
el 21 de desembre de 2010**

## **POLÍTICA DE CIUTADANS / CLIENTS**

**Propietaris:** Rosa M. Vivet Ferrer, directora d'infermeria  
Isabel Ramon Bofarull, directora d'àmbit ambulatori i serveis  
comunitaris

### **Orientació vers la missió, visió i valors del CHV**

Com a organització orientada a la ciutadania i als clients, el Consorci Hospitalari de Vic, d'acord amb la missió i valors, estableix en la seva política de clients les línies bàsiques orientades a servir la ciutadania - clients amb criteris d'eficiència i responsabilitat social, entenent que són la raó de ser del CHV.

### **Objectius**

La política de clients té com a objectiu generar confiança, seguretat i acolliment a la ciutadania i a les seves famílies, als clients compradors de serveis, al personal sanitari d'altres àmbits d'atenció, a les institucions i a les persones vinculades al CHV, a partir de convenis establerts en aspectes assistencials i de docència i recerca. També té com a objectiu adaptar i diversificar l'oferta de serveis en funció de les expectatives de la ciutadania i els clients tant de l'àmbit públic com privat.

### **Àmbit**

La política de clients afecta a tot el personal que desenvolupa la seva tasca al CHV.

### **Definició de la política**

- ✓ **Generació de confiança i seguretat:**
  - **Garantir a la ciutadania** els serveis i prestacions a què té dret, d'acord amb el marc establert pel Servei Català de la Salut i l'ICASS, i els acords establerts, tant amb altres entitats (mútues, companyies asseguradores) com amb persones físiques.
  - **Garantir el** compliment dels contractes d'activitat, docents i de recerca establerts, i l'acompliment dels objectius fixats en cada cas.
  - **Garantir el** benestar de la ciutadania en el procés d'atenció, d'acord amb els drets i deures, en el marc de bones pràctiques assistencials perquè es garanteixi la qualitat de l'atenció i el compliment dels compromisos establerts.
  - Garantir la intimitat de les persones i la confidencialitat de les dades, d'acord amb el que estableix la llei orgànica de protecció de dades (LOPD).
  - Recollir l'opinió, suggeriments i reclamacions, tant de la ciutadania com dels clients, aplicar-hi les eines més adients (grups d'opinió, entrevistes, formularis escrits ...), donar-hi sempre resposta i incorporar aquests suggeriments com a eina de millora de l'organització.
  - Mantenir contactes periòdics i freqüents amb els clients, per tal d'analitzar el servei que oferim, els acords establerts i les noves necessitats.

- ✓ **Accessibilitat i capacitat de resposta**
  - **Garantir que** la ciutadania i els clients puguin accedir als diferents serveis, d'acord amb els recursos existents i les prestacions establertes.
  - Facilitar la interrelació entre professionals i la localització dels serveis, per millorar el flux de la ciutadania i la continuïtat assistencial, amb l'objectiu de proporcionar un servei ràpid i evitar al màxim el desplaçament de les persones per tràmits administratius.
  - Establir acords/circuits i col·laborar amb altres institucions assistencials, docents i de recerca per garantir al màxim l'acompliment de la funció assistencial, docent i de recerca establerta a la missió.
  - Respondre de manera ràpida, eficient i transparent als clients compradors de serveis.
  
- ✓ **Garantia de professionalitat i acolliment**
  - Promoure les actituds positives orientades a transmetre una bona imatge institucional, d'acord amb la missió del Consorci Hospitalari de Vic, i aconseguir una assistència tècnica i professional competent.
  - Mantenir una comunicació receptiva i informar en un llenguatge clar i entenedor, tant per a la ciutadania com per als clients.
  
- ✓ **Garantia d'equitat**
  - Tractar de forma igual, sense cap tipus de discriminació, dins el marc d'una correcta prioritat clínica.
  
- ✓ **Manteniment i millora de la tangibilitat**
  - Conservar les instal·lacions i els equips en bon estat i millorar-los. Vetllar per la imatge dels materials i de les persones.
  - Garantir una retolació que faciliti el desplaçament de les persones i la localització dels serveis. Adaptar les instal·lacions a les persones amb discapacitat.

## **POLÍTICA DE SOCIETAT**

**Propietari:** Rafael Toribio Galeote, director assistencial

### **Orientació vers la missió, visió i valors del CHV**

Com a organització orientada a millorar l'estat de salut de la ciutadania, el Consorci Hospitalari de Vic estableix, d'acord amb la missió, uns serveis de qualitat amb criteris d'equitat dels resultats, d'efectivitat, d'eficiència i de responsabilitat social. Té present la seva visió de ser una entitat d'excel·lència reconeguda i amb professionals que creuen en els valors de professionalitat, acolliment, compromís i creativitat.

### **Objectiu**

Definir unes guies d'actuació perquè les activitats principals que desenvolupen el Consorci i els professionals responguin al seu compromís de servei envers la societat i envers les necessitats de salut de la ciutadania, sense cap mena de discriminació ni desigualtat.

### **Àmbit**

La política de societat afecta a tot el personal del CHV, els proveïdors, les institucions i associacions que col·laboren amb el CHV, el Consell de Govern i el Comitè directiu.

### **Definició de la política:**

- ✓ **Generació de confiança i reconeixement extern**
  - Preocupar-se per la millora dels resultats de salut i orientar-los.
  - Continuar l'assistència i el treball en xarxa en coordinació amb altres àmbits assistencials.
  - Cercar la màxima qualitat en els resultats, l'excel·lència, la millora contínua i la seguretat dels pacients.
  - Ser eficients i transparents en els resultats sanitaris i de gestió.
  - Assolir el màxim nivell d'acreditació de tots els seus edificis.
  
- ✓ **Desenvolupament**
  - Adaptar-se a noves necessitats i adequar la cartera de serveis.
  - Invertir i apostar per la tecnologia.
  - Promoure entre els professionals la formació constant, l'adquisició de coneixement, l'augment de competència i la transparència del talent.
  - Impulsar la innovació (“canviar per millorar”).

✓ **Compromís social**

- Participar activament en la docència, mantenir la seva acreditació i reconeixement i establir convenis de col·laboració amb altres institucions docents.
- Establir convenis i col·laboracions amb institucions, entitats o associacions que treballin per la millora de la salut i el benestar de les persones.
- Incorporar en la gestió del Consorci una estratègia de Responsabilitat Social Corporativa amb el triple balanç: econòmic, ambiental i social.

✓ **Implicació dels ciutadans**

- Sensibilitzar la població per mantenir la seva salut.
- Potenciar accions educatives i l'autocura.
- Utilitzar de manera responsable els recursos sanitaris.
- Informar sobre les millores assistencials, les innovacions i els resultats de salut assolits.
- Potenciar la participació en la presa de decisions compartida.
- Promoure la donació solidària i altruista de sang, òrgans i teixits.

## **POLÍTICA DE PERSONES**

**Propietari:** Eva Benito Puigdomènech, directora de persones

### **Orientació vers la missió, visió i valors del CHV**

La política de Persones del CHV està orientada amb la missió de la nostra institució i, més particularment, amb aquells principis que ofereixen pautes per desenvolupar les persones, com ara:

- ✓ Oferir serveis de qualitat amb criteris d'equitat, efectivitat, eficiència i responsabilitat social.
- ✓ Assolir la implicació dels professionals (plantilla del CHV, personal en formació, col·lectius subcontractats i altres)

L'actuació dels professionals del CHV davant dels clients (interns i externs) i empreses proveïdores, s'inspirarà en els valors compartits del CHV: professionalitat, compromís, acolliment i creativitat.

### **Objectiu**

Col·laborar activament en l'assoliment dels objectius estratègics de l'empresa, optimitzant les capacitats, i amb la implicació i el compromís dels professionals mitjançant una adequada gestió de persones.

Vetllar per l'equitat interna i externa. Garantir la igualtat d'oportunitats, de drets i deures de totes les persones i assumir un compromís actiu de lluita contra tota mena de discriminació.

### **Àmbit**

La política de Persones afecta particularment la Direcció i els professionals que, com a conseqüència de les seves responsabilitats, tenen encomanades funcions de comandament o participen en el desenvolupament dels processos relacionats. En segon terme, a tot el personal de la institució, atès que els garanteix drets concrets i els demanda deures específics.

### **Definició de la política**

#### **✓ Selecció**

- Aportar el personal necessari en cada moment i incorporar els professionals més adients d'acord amb les competències exigides i les atribucions dels llocs de treball, donant prioritat a la promoció interna per mèrits i vetllant per la inserció laboral de les persones amb discapacitat; situar a cada persona en aquell lloc de treball on pugui proporcionar un millor servei, oferir-li una acollida que faciliti una ràpida i efectiva integració i vetllar per la continuïtat a l'empresa.

- ✓ **Administració**
  - Fer els tràmits administratius derivats de la relació laboral d'una manera eficient, complir estrictament les obligacions legals i proporcionar un excel·lent servei d'informació i suport als clients interns.
  
- ✓ **Retribució**
  - Distribuir les quantitats pressupostades per retribuir el personal, tenint en compte l'equitat interna i la competitivitat externa, diferenciant els nivells de responsabilitat, així com l'aportació individual o col·lectiva del professional envers els resultats de l'organització.
  
- ✓ **Planificació, organització i control**
  - Dimensionar i planificar la plantilla segons les necessitats actuals i futures; assegurar la disponibilitat de personal directiu i tècnic necessari per assolir els objectius; integrar l'activitat dins de la planificació general per col·laborar així en el resultat assistencial i econòmic de l'empresa. Promoure un estil de direcció participatiu i un model organitzatiu que afavoreixi la innovació, la flexibilitat i la mobilitat funcional.
  
- ✓ **Formació i desenvolupament**
  - Incrementar el potencial de l'empresa mitjançant el perfeccionament professional i humà continuat de les persones que la integren, considerant els canvis tecnològics, econòmics, educatius i de l'entorn socio-laboral així com els objectius estratègics, les inversions i els projectes d'actuació. Facilitar la progressió com a professionals i estimular el creixement i l'assumpció de majors responsabilitats; fomentar l'avaluació periòdica de l'aportació i resultats del personal.
  
- ✓ **Relacions laborals**
  - Aconseguir un nivell òptim de satisfacció i implicació dels professionals estructurant mitjans de participació i informació, i recollint-ne i canalitzant-ne les aspiracions. Reduir els conflictes impulsant la comunicació interna, millorant les condicions de treball i complint escrupolosament les obligacions legals. Reforçar les accions i comportaments dels col·laboradors coincidents i alineats amb la cultura i objectius generals mitjançant sistemes de reconeixement. Promoure un clima d'entesa i cooperació amb els òrgans de representació del personal.
  
- ✓ **Prevenió de Riscos Laborals**
  - Promoure i impulsar l'activitat preventiva dels riscos laborals, a través de la planificació adequada i ordenada dins del model de la gestió integrada de la prevenció de riscos laborals i del medi ambient.

## **POLÍTICA DE PROVEÏDORS**

**Propietari:** Jaume Castellano Plujà, director d'operacions i recursos

### **Orientació vers la missió, visió i valors del CHV**

D'acord amb el que estableix la missió, el Consorci Hospitalari de Vic cerca la implicació dels proveïdors per tal d'assolir els seus objectius. Dins l'àmbit de la Responsabilitat Social Corporativa (RSC) s'estableix el proveïdor com a un grup d'interès, sobre el qual cal incidir per integrar-lo en la gestió. El compromís és un dels valors que permetran establir aquest lligam proveïdor - institució.

### **Objectiu**

Aconseguir la implicació i la coresponsabilitat dels proveïdors (materials, béns, serveis assistencials i no assistencials) en l'assoliment de la missió i, conseqüentment, en els objectius del Consorci Hospitalari de Vic, sense cap mena de discriminació ni desigualtat.

### **Àmbit**

La política de proveïdors afecta principalment els professionals del CHV amb necessitats d'establir acords (comercials, estratègics, de col·laboració per temes específics) amb persones, empreses o entitats.

### **Definició de la política**

- ✓ **Legalitat**
  - Acomplir la legislació vigent en matèria de contractació pública.
- ✓ **Exigències**
  - Garantir que els proveïdors compleixin les exigències contractuals de la Llei Orgànica de Protecció de Dades, Llei de Prevenció de Riscos Laborals i de Responsabilitat Social corporativa.
- ✓ **Implicació en objectius de millora i fidelització d'acords**
  - Promoure acords estables en recerca de la millora contínua i el benefici mutu per tal de fidelitzar el proveïdor.
  - Implicar el proveïdor en l'assoliment dels objectius del CHV.
  - Obtenir un producte o servei a mínim cost és, sens dubte, part important de tota relació comercial, tanmateix, prevaldran criteris de garantia de qualitat de producte i servei.
  - Promoure aliances estratègiques amb proveïdors tecnològics que ens garanteixin l'actualització, manteniment i renovació del parc d'equipaments.

## POLÍTICA DE LA PROPIETAT

**Propietari:** J. Antoni Alonso González, director econòmic i financer

### **Orientació vers la missió, visió i valors del CHV**

El CHV, d'acord amb la missió, visió i valors, estableix en la seva política de la propietat els conceptes bàsics dirigits a aconseguir la sostenibilitat de la institució orientada a la ciutadania, amb responsabilitat social.

### **Objectiu**

La política de la propietat garanteix el compliment de l'objecte social i vetlla per la sostenibilitat economicofinancera de l'empresa amb responsabilitat social, i la seva orientació a la població, proporcionant el servei fixat pel client, sense cap mena de discriminació o desigualtat.

### **Àmbit**

La política de la propietat afecta la societat, els professionals, les empreses proveïdores i els clients de l'àmbit públic i privat.

### **Definició de la política**

- ✓ **Economia i finances.** Es fonamenta en els resultats economicofinancers tangibles i es classifica en tres blocs:
  - **Compte de resultats.** Manténir l'equilibri en el compte de resultats, buscant el màxim d'eficiència en les despeses generades. Cercar ingressos en consonància amb l'objecte social de l'empresa i una òptima productivitat que ha de millorar l'increment de la utilització dels actius i l'estructura dels costos (sostenibilitat econòmica).
  - **Inversions.** Aconseguir l'autofinançament suficient per cobrir les necessitats de reposició d'equipament mèdic que permetin assolir la tecnologia que ens pertoca. Promoure aportacions al Fons Social per aplicar-les a millores estructurals que han d'augmentar el valor del capital social (sostenibilitat financera) .
  - **Endeutament.** Manténir una prioritat de pagament a empreses proveïdores i acomplir els venciments establerts. Garantir l'equilibri de l'endeutament a curt termini amb els drets adquirits i l'endeutament a llarg termini amb les perspectives d'execució d'inversions i el seu finançament.

- **Orientació a la ciutadania i al client.** Determinar l'activitat sanitària i social, la docència i la recerca, definint la cartera de serveis, la qualitat de l'assistència i la satisfacció de la ciutadania i els clients.
  - Cartera de serveis. Proporcionar els serveis indicats pels clients, tant públics com privats, buscant el màxim de resolució, de coordinació i d'integració amb altres agents sanitaris del territori.
  - Qualitat. Proporcionar assistència de qualitat acreditada de forma externa (certificacions, premis, auditories).
  - Satisfacció. Proporcionar el màxim de satisfacció a la població i a les empreses clientes de la institució.
  
- ✓ **Responsabilitat social:** Establir les línies d'actuació vers el medi ambient, la societat i les persones – professionals, per donar resposta als grups d'interès.
  - Medi ambient. Vetllar perquè el desenvolupament propi de l'activitat de l'empresa incideixi mínimament en l'entorn i que els grups d'interès s'impliquin amb el nostre compromís i respecte vers el medi ambient.
  - Social. Garantir una imatge social corporativa exemplar, col·laborant i participant amb les institucions socials representatives i les empreses proveïdores.
  - Persones. Impulsar el desenvolupament dels professionals pel que fa a coneixements i capacitacions. Garantir la formació continuada i buscar la màxima participació i implicació dels professionals.