

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SOCIOSANITARIA HCCR

2017-2022

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL SOCIOSANITARIA DEL
HOSPITAL CENTRAL DE CRUZ
ROJA . MADRID.



Contenido

Introducción: _____	1
Marco de la Organización Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid:	
Aplicabilidad en el Hospital Central de la Cruz Roja: _____	3
Lineas de actuación: _____	5
- Fichas de proyectos: Medioambiental, sociedad y profesionales	
- Alianzas: Red de RSC de Hospitales	
- Grupos de interés	
Indicadores _____	9

1. Introducción:

En el mes de julio de 2017 se edita un documento marco por parte de la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y bajo el título de Documento Marco de la Responsabilidad Social Sociosanitaria, se determinan las líneas maestras para el desarrollo de una política de Responsabilidad Social Corporativa para los centros sanitarios dependientes de la Consejería de Sanidad de la Estrategia de la Responsabilidad Social como organización.

Dicha política se debe articular en los centros dependiendo de la Subdirección general de Calidad, y en cada centro se desarrollará una estrategia de despliegue acorde con las posibilidades de cada hospital y centro asistencial.

Para realizar dicho despliegue, se propone el nombramiento de un responsable por hospital que liderará la realización de la adaptación del documento marco y la elaboración de dicho despliegue apoyándose en un comité.

En el caso del Hospital Central de Cruz Roja, San José y Santa Adela, la responsable es Carmen Ferrer Arnedo, Jefa del Servicio de Atención al Paciente y el comité de ESC del hospital está constituido por Estrella Mas Cebrián: Directora de Gestión, Alberto Socorro: Subdirector Médico, Teresa Gil: Jefe del Área Medioambiental, Irene Carrasco García: Enfermera de Cooperación, Enrique Sanchez Lamgeber; Abogado de personal.

1.1. Justificación:

Tal y como se define en el documento la Comisión Europea definió la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) como **“la integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”**.

Todo ello orientado a dos principales fines:

- Maximizar el valor compartido de la Organización para las partes interesadas y la sociedad en sentido amplio.
- Pretende fomentar un planteamiento estratégico a largo plazo de la Responsabilidad Social y la oportunidad de desarrollar productos, servicios y modelos innovadores que contribuyan al bienestar social y la creación de empleo. Creando y potenciando la marca.
- Identificar, prevenir y atenuar las posibles consecuencias adversas de sus acciones, ganando en seguridad, en prestigio y en capacidad de mejora
- Pretende animar a las organizaciones a desplegar adecuadamente las actuaciones oportunas basadas en la gestión del riesgo.

Se trata de poner en marcha un conjunto integral de políticas, actuaciones y programas con carácter voluntario para contribuir al desarrollo sostenible, centrados en el respeto por la ética, las personas y las buenas prácticas de trabajo.

Cuidando los aspectos sociales y el medio ambiente de forma que se cumplan o sobrepasen las expectativas y compromisos que se tiene con la sociedad ganándose el respeto y creando marca de confianza como Organización.

2.- Marco de la Organización Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid:

La Responsabilidad Social Sociosanitaria se enfoca hacia el impulso y consolidación de dichos compromisos en el sector sociosanitario colaborando con todos aquellos agentes (empresas, industria, organismos profesionales, administración pública, sociedades científico-médicas, universidades, asociaciones y tercer sector) que emprenden y quieren implantar acciones estratégicas socialmente responsables en beneficio de sus grupos de interés (pacientes, profesionales, sociedad, etc.

El Objetivo general:

- Impulsar medidas para promover la responsabilidad social sociosanitaria de las organizaciones en el ámbito del Servicio Madrileño de Salud. Y por tanto desde el Hospital Central de Cruz Roja San José y Santa Adela.

Objetivos específicos:

-Desarrollar una estructura organizativa para promover la responsabilidad social sociosanitaria.

Mediante la Creación del Comité de RSC dependiente del Gerente y vinculado a la comisión de dirección del Hospital a través de la Dirección de Gestión.

- Realizar actuaciones de información y formación en materia de responsabilidad social sociosanitaria.

Mediante la divulgación y la formación en materia de RSC a través del plan de formación continuada del hospital.

- Establecer alianzas y reconocimientos para impulsar la responsabilidad social sociosanitaria.

Mediante la identificación de los grupos de interés del hospital.

- Promover actuaciones específicas relacionadas con los diferentes ámbitos de la responsabilidad social sociosanitaria.

Mediante la creación de fichas de proyectos , lideradas por un miembro del comité, responsable de la evaluación y seguimiento.

- Establecer herramientas para el análisis y la monitorización del despliegue de la responsabilidad social sociosanitaria.

Mediante la aplicación del cuestionario de autoevaluación que permita al hospital un despliegue solido y adecuado en RSC.

3.- Aplicabilidad en el Hospital Central de la Cruz Roja:

El Hospital Central de Cruz Roja es un hospital de apoyo que se encuentra estratégicamente situado en la intersección de dos grandes vías de comunicación: la Avenida de Reina Victoria y la Avenida de Pablo Iglesias, de la ciudad de Madrid, en las proximidades de la Glorieta de Cuatro Caminos. Bien comunicado con un elevado número de recursos de transporte público con alta frecuencia de vía .

Dispone de 154 camas, 9 quirófanos, un hospital de día médico con 15 puestos y un hospital de día geriátrico con 18 puestos. Además de locales de consulta y tecnología diagnóstica.

Según los datos de la memoria 2016, en el área de hospitalización de especialidades médicas se contabilizan 31.636 estancias de los más de 5.000 pacientes ingresados.

Más de 12.000 estancias en los hospitales de Día (Médico, Quirúrgico y Geriátrico). El número total de intervenciones quirúrgicas ha sido de 9.973 de las que 7.926 lo han sido en quirófano, y de ellas 1/3 con hospitalización. Se realizaron un total de 86.380 consultas, de las que casi el 50% fueron primeras consultas.

Los indicadores de imagen señalan un número importante de exploraciones: 17.267 de radiología convencional, 4936 Ecografías, 5237 TACs, 968 mamografías, 967 gammagrafías, 1003 endoscopias.

El hospital identifica como grupos de interés:

Sociedad: Residencias de Mayores

Tiene un proyecto de coordinación con residencias públicas de ancianos, iniciado en años anteriores, de tal manera que son 6 las residencias y un total de 2000 residentes los que se benefician de este proyecto.

El establecimiento de una coordinación formal previa nos ha permitido, contando con la participación y colaboración de los profesionales y directores de las Residencias, planificar actividades y circuitos de atención “in situ” dando respuesta adecuada y satisfactoria a las necesidades asistenciales de estos pacientes y a las expectativas de los familiares.

El proyecto lo hemos potenciado incluyendo servicios de odontogeríatría mediante los que se procede a intervenir en quirófano a pacientes que necesitan extracciones dificultosas de pieza o restos molares, para evitar síntomas de dolor o de malnutrición, que limitan la calidad de vida de los ancianos.

Por otra parte, y en esta visión de un hospital abierto, mantenemos nuestro valorado proyecto de Hospitalización a Domicilio con la atención, en el 2016, a 482 nuevos pacientes.

Sociedad: Universidades

El Hospital Central de Cruz Roja recibe alumnos de grado de trabajo social, de medicina, de fisioterapia y enfermería. También recibe alumnos de Especialidad de Medicina y Enfermería. Y alumnos de formación profesional: auxiliar /técnico de enfermería y nutrición.

Medioambiente: Residuos y gestión ecológica

Se trata de un centro muy comprometido con el medioambiente, con la humanización y el trabajo de empoderamiento de cuidadores y pacientes trabajando desde la escuela de personas cuidadoras y pacientes vulnerables puesto en marcha en el año 2016.

Por tanto dentro de sus preocupaciones sociales se encuentra:

- el envejecimiento de la población y en consecuencia el aumento de su vulnerabilidad y fragilidad.
- la necesidad de responder a la necesidad de una ciudadanía empoderada y capaz de tener herramientas personales para potenciar su participación y asumir un rol proactivo.
- el hospital como una estructura abierta donde la ayuda a las personas, mas alla de los problemas de salud por lo que el hospital trabaja coordinado y en colaboración con otras institucional al servicio de la sociedad.
- Nos preocupa, cuidar del medio ambiente y ser capaces de ser ejemplo no solo en el reciclaje sino en la reutilización y la reducción y queremos ser coparticipes de esta idea.
- En esta línea colaborar en estrategias de protección con otras organizaciones es esencial ser capaces de estar alineados.
- Pero nada es posible si no se mira al futuro y nos comprometemos con la formación en valores de los futuros profesionales para que sean capaces de trabajar de manera integrada, transversal, en equipo, con compromiso y generosidad.

Profesionales: Hospital Saludable y Magnético

La creación de un ambiente seguro, cercano y próximo a los profesionales genera seguridad y crea vínculos con sociedades científicas, profesionales jubilados y una estructura cercana y familiar

4.- Líneas de actuación:

- Línea I. Estructura organizativa: Visibilidad

En esta línea el hospital se propone trabajar en una estructura en red donde se trabaje la responsabilidad social mediante el impulso del compromiso con la idea de la responsabilidad del hospital y para ello, el hospital nombrará un Comité Director para la implantación de esta estrategia.

El Comité lo preside: Carmen Ferrer Arnedo. Jefe del Servicio de Información y Atención al Paciente y coordinadora de la Escuela de personas Cuidadoras y pacientes vulnerables y alianzas con ciudadanos, asociaciones, voluntariado y Escuela Madrileña de Salud.

Como vocales: Estrella Mas Cebrián como miembro de la comisión de dirección.

Teresa Gil Guijarro, Responsable de Medioambiente del Hospital Central Cruz Roja

Nuria Argila Fernández Duran, Responsable de Alumnos de Pregrado. Sustituida por Irene Carrasco en 2019.

Alberto Socorro García. Responsable del proyecto de Hospitalización a Domiciliaria.

Enrique Sanchez Langeber. Abogado del hospital , trabajando líneas de alianzas con proveedores y enfoques de mejora en personas.

A lo largo del año 2018 se dará a conocer que es la responsabilidad social, en qué medida afecta a cada uno y se difundirá un código Ético y de transparencia y compromiso con la sociedad y se elaborará un Boletín para la difusión de los proyectos específicos: logros y oportunidades de mejora.

Cronograma:

- Constitución del Comité: Diciembre 2017
- Creación del documento de Política de Responsabilidad Social: Diciembre 2017
- Elaboración de un Decálogo: Código Ético de Transparencia y compromiso con la Sociedad: Febrero 2018

Línea II. Información y formación: la responsabilidad como parte de la calidad de una Organización que está comprometida con la sociedad.

La formación y la información son elementos esenciales para trabajar el compromiso. Para ello se utilizarán todos los canales de comunicación disponibles en el hospital y se realizarán reuniones con nuestros clientes, proveedores, sociedades y asociaciones, pares...para presentar esta política y detectar necesidades y líneas de interés.

Dentro del hospital se realizara difusión de información y sesiones formativas

Cronograma:

A lo largo del año 2018 se desarrollaran estrategias de información, incluyendo esta política del hospital al menos en:

- comisión de dirección ampliada del mes de enero-febrero 2018
- realizar una presentación en la reunión de supervisores del mes de enero 2018
- sesión general de marzo – abril 2018: para presentación de la política y los proyectos específicos puestos en marcha.
- sesión formativa para profesionales interesados. De una hora de duración junio 2018

Línea III. Alianzas y Reconocimientos

La Responsabilidad Social se apoya en las Alianzas. En la búsqueda de aspectos de colaboración capaces de generar un beneficio claro con la sociedad.

En esta línea el Hospital central de Cruz Roja ya tiene identificadas alianzas que a través de esta política simplemente debería de formalizar:

Tal es el caso de su Alianza con:

- la Escuela Madrileña de Salud.
- La universidad Alfonso X el Sabio, La universidad Autónoma Y la universidad Complutense.
- La ONG: Cruz Roja Española
- Los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid: Dirección General Del Mayor.
- Sociedades Científicas: SEMI. Geriatria, SEMAP, Farmacia Hospitalaria.
- Proveedores: Seruni3n, ambulancias

A lo largo de 2018 adem3s se intentará encontrar otras organizaciones interesadas en promover la responsabilidad social sociosanitaria en el 3mbito sanitario.

En los dos próximos años el comité identificará buenas prácticas y experiencias relevantes desarrolladas de forma específica en el 3mbito de la RSS para promover su desarrollo en nuestro propio centro. Para ello se acudir3 a las reuniones que promueva la Consejeria y se intentara presentar proyectos propios para promover el aprendizaje con nuestros iguales.

Así mismo, se buscará la visibilidad de esta política del hospital presentando los proyectos de éxito a reconocimientos y premios como mecanismo de motivación, como palanca de empuje para su desarrollo.

Cronograma:

- Presentación cada año al menos a un premio/reconocimiento de una buena práctica del hospital.
- Incorporación de una buena práctica al menos en un servicio por año de Responsabilidad Social.
- Reconocimiento de la Gerencia a los proyectos internos de Responsabilidad Social de Éxito creando una estructura de referentes asesores en esta materia que se visualizaran en el Boletín que se publicará a tal efecto en el mes de noviembre 2018 y a partir de aquí todos los meses de noviembre.

Línea IV. Actuaciones específicas: HCCR:

Los proyectos presentados en la tabla adjunta son propios pero alguno está pendiente de formalizar en su ficha, de poner en marcha y de determinar sus indicadores.

Se agrupan en dos bloques: área general y área asistencial

Algunos ya están en marcha:

- Escuela de personas cuidadoras y pacientes vulnerables
- disponibilidad de Wifi en la zona de hospitalización
- puesta en marcha de sala de confort
- bibliotecas modulares de pacientes
- cuidado de la Colonia de gatos
- Alianzas: ayuntamiento, ONGs.....

Queda pendiente: el trabajo en infografías, el desarrollo de información en pictogramas.

La incorporación de voluntariado

Creación de alianzas con nuestros iguales: Red de Hospitales, Foretica y ECODES.

Otras actuaciones.

Cronograma:

Todos los proyectos dispondrían de su ficha y sus indicadores en octubre de 2018 y anualmente se revisarán y actualizarán en la web.

RESPONSABILIDAD SOCIAL SOCIOSANITARIA

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA			
	Área Quirúrgica	Área Médica	Consultas
Pacientes Hospitalizados	Préstamo de material	•Wifi •Biblioteca Modular de Pacientes	
Pacientes: - Obesidad Mórbida - Vascolar	•Wifi •Escuela de cuidadores y pacientes vulnerables HCCR		Información adaptada a las necesidades
Pacientes Mayores	Información en Pictograma	Acompañamiento en el ingreso y hospitalización	proyecto: Apoyo a Residencias y al Domicilio para AP
Pacientes Jóvenes	•Visitas instalaciones •Sesión de dudas		
Familiares	Biblioteca Modular de Pacientes	•Sala de Confort •Biblioteca Modular de Pacientes	
Cuidadores formales e informales	Escuela de cuidadores y pacientes vulnerables HCCR		Trabajo con Infogramas
Estudiantes	"Creando Ilusión"	Proyectos de divulgación	•Escuela programa •Vida Saludable
Ciudadanos en general	Escuela de cuidadores y pacientes vulnerables HCCR: • Master/Divulgación • Voluntariado • Cine Forum		

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: bloque general			
	Organizaciones	actividad	observaciones
Discapacidad:rehabilitación Laboral	Centro de Rehabilitación Laboral Hermanas Hospitalarias	casetas para gatos y practicas de jardinería	pendiente de convenio/alianza
ONG. Consejeria	ONG Africa: Health For Africa	Donación de tecnología sin uso por renovación	
Otras Universidades	Universidad Brasil	visita cocina y estrategias nutricionales	
Medioambiente	Empresa Ecoembes	reciclado y sensibilización	convenio/alianza
Medioambiente	Asociación Otro Tiempo. (Aceite)	reciclado de aceite de cocina	
mediambiente	ayuntamiento de Madrid y ANAA	gestión de colonia de gatos	
Ciudadanos por el planeta	mercadillo de Trueque para promover Reciclaje, Reutilización y Reducción abierto al barrio, pacientes y trabajadores		

Indicaciones:

Una memoria anual

Indicadores de contrato programa anual

Nº de Fichas de proyecto renovadas anualmente

Informe de evaluación anual de indicadores de proyecto

Boletín anual con proyectos del HCCR.

Autoevaluación

Bibliografía:

- Documento marco de RSS. Disponible en intranet. www.salud.madrid.org
- Contrato programa. Documento de seguimiento de indicadores.
- Memoria Hospital Central de Cruz Roja 2016.
- Documento Escuela de Personas Cuidadoras y Pacientes Vulnerables. HCCR. 2017