

Jornada tècnica

La responsabilitat social corporativa, per què,  
tendències i futur

# Desenvolupament de la RSC a SAR

Dulce Fontanals  
Directora Fundació SAR

Barcelona, 25 febrer 2009

## Índex

### Desenvolupament d'un projecte de RSC

1. Grup SAR: Principis
2. Lideratge des de la Direcció
3. Àrees i Accions
4. Conclusions

## 1. Grup SAR

**La RSC comprometís amb una gestió ètica i socialment responsable del projecte empresarial.**

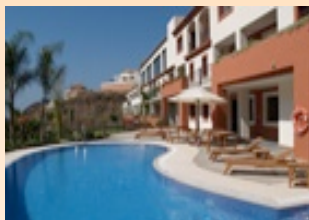
### Eixos

1. **Disseny del model de RSC** sobre la base del treball previ en les àrees de qualitat, ètica i integració comunitària: Continuitat i adaptació
2. Definició de un model de **implantació progressiva** d'accions en les diferents àrees i serveis.
3. Publicació de la **Memòria Anual d'activitats del Grup amb el informe de Responsabilitat Social Corporativa** (2006) d'acord amb les directrius de la guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative (G3): qualificació B d'aplicació del G3.
4. Cultura de responsabilitat social corporativa del Grup reconeguda amb el **premi IMQ-ADESLAS** (2007) per la seva transparència en la comunicació, accions i estratègies realitzades en l'àmbit de la RSC.

## 1. Grup SAR: Línees de Servei



Serveis  
residencials i  
assistencials



Vivendes amb  
serveis



Serveis socials  
en l' àmbit de les  
Administracions  
Públiques



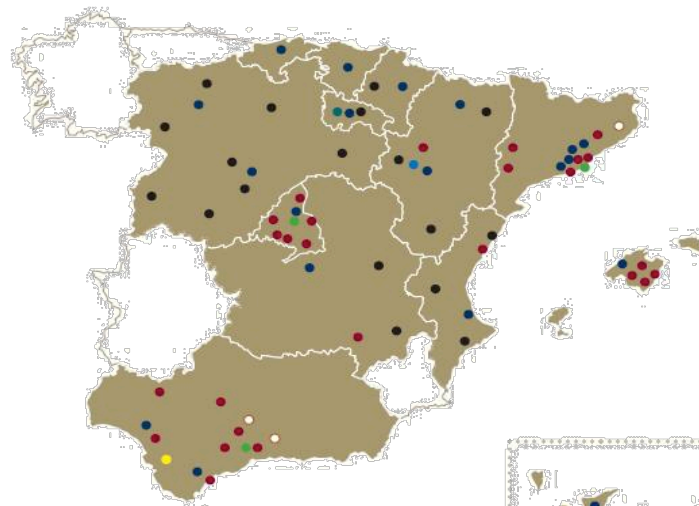
Serveis  
socio-sanitaris  
privats a domicili i  
Call Center



El valor social del  
Grup

# 1. Grup SAR

## Àmplia cobertura territorial



**ServiSAR**  
Serveis socials

- 20 Unitats de Servei ServiSAR
- 18 Localitats de Servei ISFAS
- 1 Discapacitats
- 1 Centres per a dones maltractades
- 1 Centre d'educació infantil

**SAR**

- 33 centres en servei

**ADOREA**  
Habitatges amb serveis

- 3 edificis ADOREA

**SARDomus**  
Serveis socio-sanitaris privats a domicili

- Atenció domiciliaria

### Centres Pròxima Inauguració

- SAR Fuengirola (Málaga)
- SAR Sevilla (Sevilla)
- SAR Bargas (Toledo)
- SAR Les Escaldes (Andorra)
- SAR Zamora (Zamora)
- ADOREA Fuengirola

## 2. Lideratge des de la Direcció

**Projecte de RSC impulsat des de la Direcció**

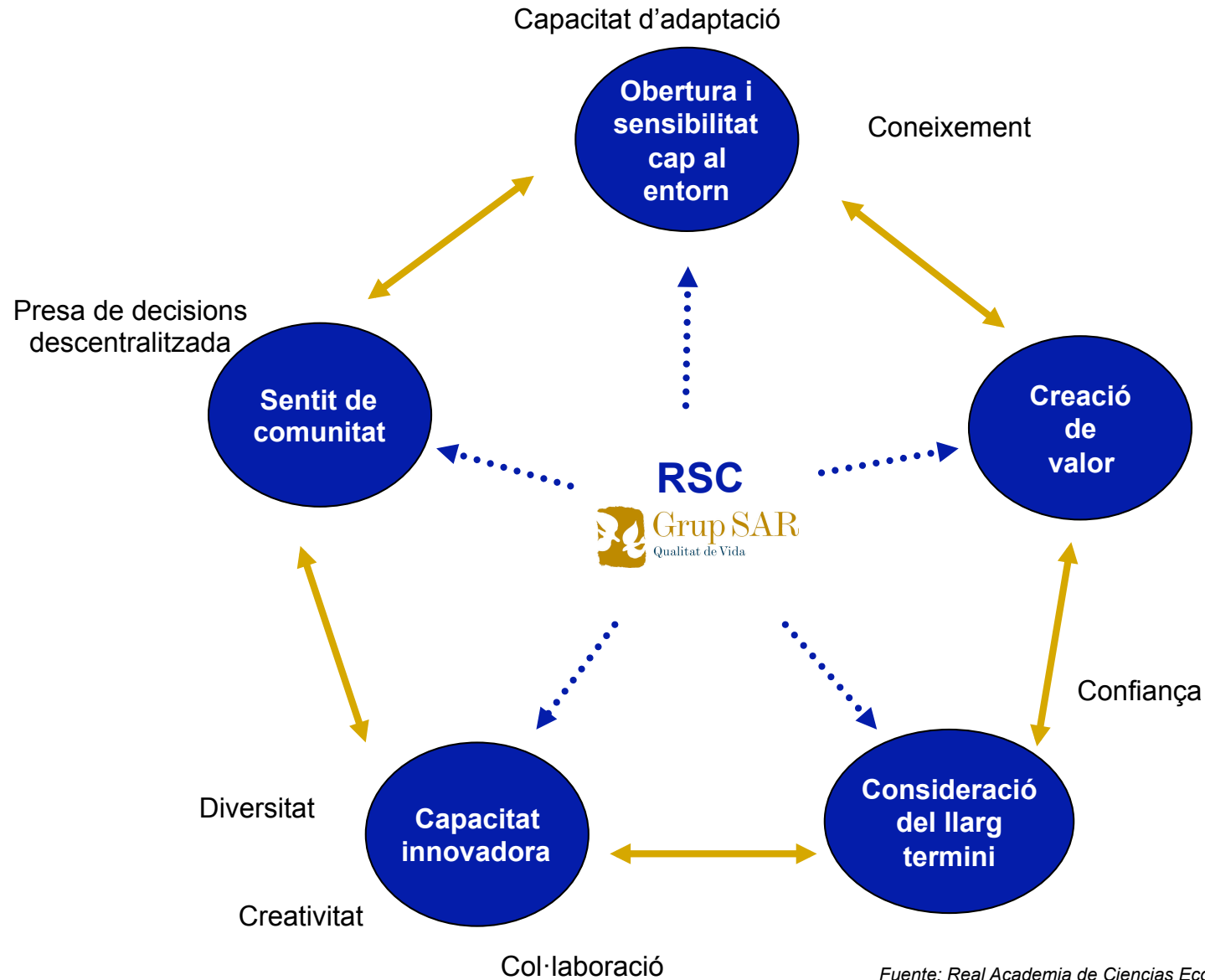
**Visió de Valor Social en la empresa**

**Desenvolupar noves solucions acords amb els paradigmes actuals**

**Introduir nous desafiaments en una empresa amb finalitat social**

**Crear oportunitats de millora**

## 2. Lideratge des de la Direcció



## 3. Àrees i accions

**Els principis de RSC son, juntament amb els Criteris Ètics  
l'expressió dels valors del Grup SAR**



La RSC marca la gestió del dia a dia del projecte del Grup SAR i reflecteix el seu compromís amb les persones i la societat.

Tots estem implicats en la cultura de RSC de la nostra organització.

Contribuïm al progrés econòmic, social i medi ambiental.



## 3. Àrees i accions



Desenvolupament de la investigació dels aspectes més socials del treball cap a les persones.

Foment de la sensibilitat de la societat civil cap a les persones amb dependència. Jornades i cursos

### El valor social del Grup SAR:

Fundació  SAR



Millora de la qualitat de vida de la gent gran o amb dependència.

### 3. Àrees i accions



### Comitè d' Ètica Assistencial

*Primer Comitè d' àmbit Sociosanitari registrat a Espanya  
Acreditat per la Direcció General de Recursos Sanitaris de la  
Generalitat de Catalunya*

Professionals experts que proporcionen assessorament i consell a tots els centres i serveis del Grup davant els dilemes ètics que els puguin sorgir en la seva pràctica diària, amb la finalitat d'ajudar-los en la presa de decisions



#### Criteris Ètics

Organització  
Professionals  
Usuaris  
Entorn afectiu



Responsabilitats  
i  
drets

### 3. Àrees i accions



**Col·laboracions amb altres fundacions i entitats en projectes i activitats d' àmbit nacional e internacional**

Inserció socio-laboral per a joves amb problemes d'exclusió social

Formació e inserció laboral d' auxiliars de geriatria i infermeria

Programes dirigits a famílies en risc d' exclusió

Convenis d'ajuda als familiars de malalts d'Alzheimer

 **FUNDACIÓN CRECER JUGANDO**

Fundació **èxit**

**UAB**  
Universitat Autònoma de Barcelona

**Af AB**

Fundació **ACE**

 **MADRE CORAJE**

 **amics de la gent gran**

 Fundació Formació Treball

**FECEC**  
FEDERACIÓ CATALANA D'ENTITATS CONTRA EL CÀNCER

### 3. Àrees i accions

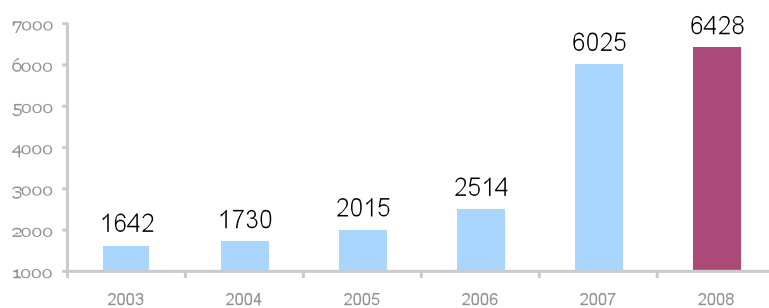


Transparència

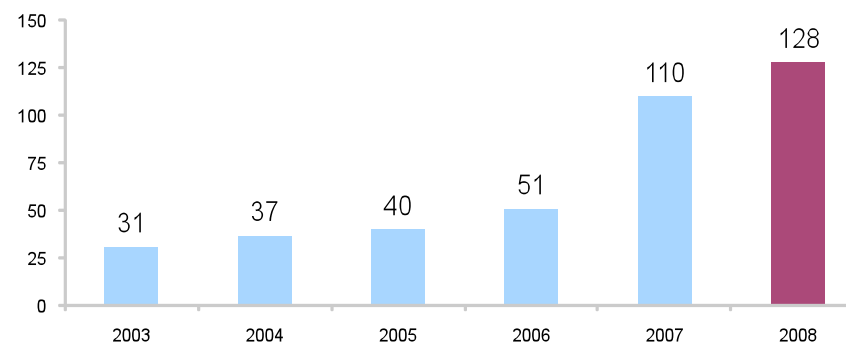
Generació de riquesa

Inversió social mitjançant la Fundació SAR

Evolució Plantilla Grup SAR



Evolució Facturació Grup SAR



Xifres en milions d'euros

Inversió Acumulada 2008

204 M. €

## 3. Àrees i accions



### El Grup SAR i el seu capital humà

#### **Igualtat d'oportunitats i integració laboral**

Dones: 88% de la plantilla

Càrrecs directius: 52% dones

16.6% de la plantilla son de nacionalitat estrangera

#### **Carrera professional**

reconeixement del mèrit

#### **Formació**

Hores de formació: 5313

Participants: 3.080

Accions formatives: 369

#### **SAPT: Servei d'atenció personalitzada telefònica als Professionals**

#### **Conciliació de la vida laboral i familiar**

Jornada compactada

Facilitats per a treballar a temps parcial

#### **Canals de comunicació i participació del Grup amb els seus treballadors**

Intranet i Fòrums

Pla de acció i seguiment d'objectius

Revista "Espacio SAR" i Newsletter

Canals de suggeriments i propostes de millora

## 3. Àrees i accions



### Compromís amb els nostres clients

#### **Qualitat: eix del model assistencial i de gestió**

Respecte a la dignitat de la persona

Relacions basades en la ètica i la confidencialitat

Accessibilitat i seguretat en l'atenció

### **Satisfacció de les persones i les seves famílies**

Estudi de satisfacció (satisfacció global 8,09 sobre 10)

416 Agraïments, 59 suggeriments i 167 reclamacions

### **Innovació, tecnologia i gestió del coneixement**

Desenvolupament en projectes d'investigació

# 3. Àrees i accions



## Plataforma de serveis. CONTINUUM ASISTENCIAL

Amb un model d'atenció basat en la qualitat



## 3. Àrees i accions



**Criteris  
medi ambientals  
en tot el procés  
de gestió de les  
activitats**

### Gestió medi ambiental: Sostenibilitat i estalvi energètic

**Fase estudi  
nous centres**

**Estudis d'impacte ambiental**

**Materials de construcció** respectuosos amb el medi ambient i complint normativa

**Fase  
elaboració de  
projectes de  
nous centres**

**Utilització d'energies renovables:** plaques solars per al consum d'aigua calenta sanitària, estalviant consum de gas

**Tractament de tots els residus:** orgànics e inorgànics, circuits de bugaderia (tolvas) i cuina (montaplats)

**Tractament d'aigües:** legionel·la, descalcificació, cloració

**Mesures d'estalvi**

**Energètic:** instal·lació de plaques solars, detectors de presència per a la llum.

**Consum d'aigua:** programadors, dispositius de reg, economitzadores de dutxes i aixetes per a limitar la pressió

**Consum de gasoil** (calefacció)

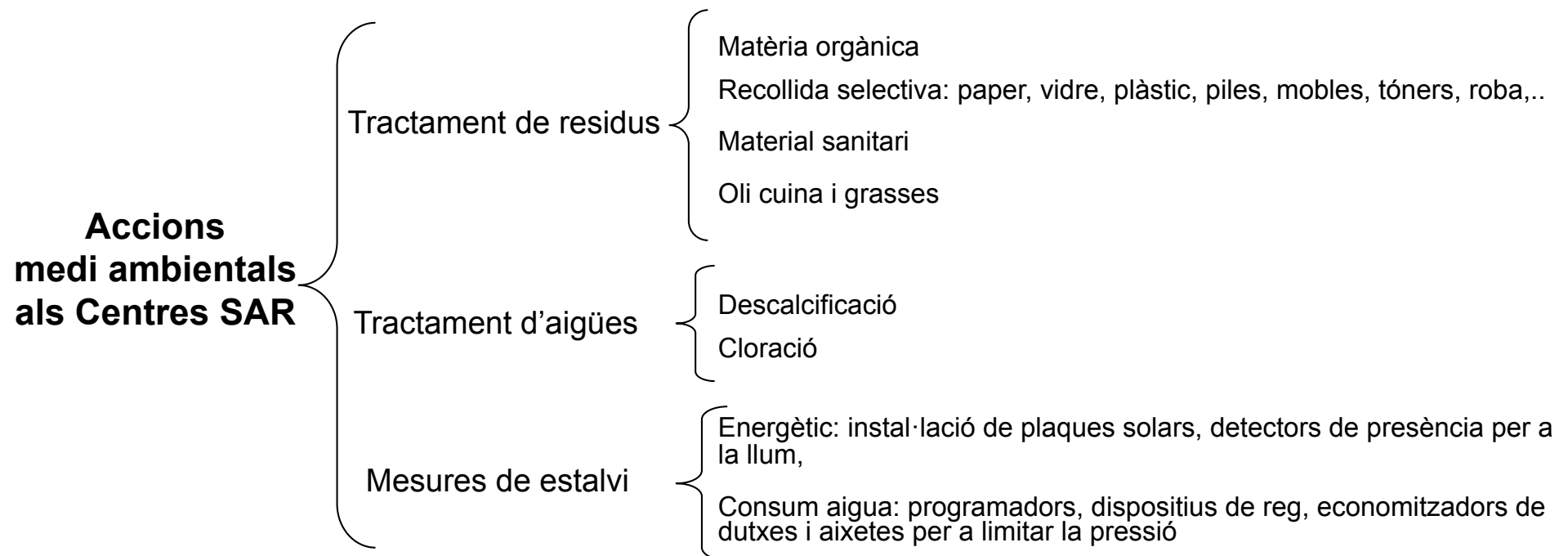
**Consum de paper**



## Participació e implicació dels professionals en el Projecte de



1. Creació del **Comitè de medi Ambient**
2. **Missatge corporatiu en e-mail** animant a l'estalvi de paper i a la preservació del medi ambient.
3. **Reciclatge de paper:** ecopapelera.
4. **Recollida selectiva** (plàstics, deixalles orgàniques, paper)
5. **Recollida de roba usada**
6. **Activitats amb els clients**



## 4. Conclusions

**RSC no es un resultat sinó un procés en si mateix.**

**Com a valor afegit, esta el sentiment de participació i la vinculació de pertinença a una marca.**

**En el desenvolupament del procés de RSC, sempre hi ha beneficis pels treballadors.**

**Beneficis per a la Societat: en medi ambient, ètica, clients.**