



JOSÉ DE MELLO · SAÚDE

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2012

1. JOSÉ DE MELLO SAÚDE

Perfil organizacional	06
Mensagem do Presidente	09
Perspectivas para 2013	10
Diálogo com as partes interessadas	11
Governo da Sociedade	14

2. VECTORES DE SUSTENTABILIDADE

Excelência Clínica	19
Gestão de Risco	27
Recursos Humanos	29
Desempenho Económico-Financeiro	33
Desenvolvimento Social	35
Ambiente	39

3. INDICADORES GRI

Indicadores Económicos	46
Indicadores Ambientais	49
Indicadores Sociais	67

PERFIL DO RELATÓRIO

Este documento descreve as principais actividades, informação relevante e indicadores de actividade e desempenho considerados relevantes, no âmbito da Sustentabilidade, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2012.

A José de Mello Saúde S.G.P.S. (adiante referida como José de Mello Saúde ou JMS) é a holding de um grupo empresarial privado de serviços de saúde, sendo o seu capital detido pela José de Mello S.G.P.S., S.A. (65,85%), pela Fundação Amélia da Silva de Mello (4,15%) e pela Farminveste, S.A. (30%).

A José de Mello Saúde realizou em 2011 o seu primeiro Relatório de Sustentabilidade, um documento de cariz interno e exercício de preparação, que permitiu estruturar processos e preparar a organização para a prática do relato, segundo as melhores práticas. Esse esforço inicial possibilitou ainda a criação de uma base de informação que permite a desejada comparabilidade entre períodos e dados relatados.

É intenção da José de Mello Saúde consolidar e aumentar a informação analisada, sendo o Relatório de Sustentabilidade o repositório natural da evolução conseguida nas diferentes áreas trabalhadas.

Procurando descrever as iniciativas e desempenho da José de Mello Saúde, na perspectiva do desenvolvimento sustentável, este documento foi elaborado segundo as mais recentes directrizes da Global Reporting Initiative (GRI G3.1) que incluem um conjunto de orientações e princípios para a sua definição, sendo o nível de aplicação da estrutura GRI G3.1 a este documento de B (auto declarado).

RELATÓRIO NÍVEIS DE APLICAÇÃO		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do relatório	Perfil da G3	RESULTADO	Com verificação externa		Com verificação externa		Com verificação externa
	Informação sobre a forma de gestão da G3	RESULTADO					
	Indicadores de desempenho da G3 & indicadores de desempenho do suplemento setorial	RESULTADO					
		<p>Responder aos itens:</p> <p>1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15.</p>		<p>Responder a todos os critérios elencados para o nível C mais:</p> <p>1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17.</p>		<p>O mesmo exigido para o nível B.</p>	
		Não exigido.		<p>Informação sobre a forma de gestão para cada categoria de indicador.</p>		<p>Forma de gestão divulgada para cada Categoria de indicado r.</p>	
		<p>Responder a um mínimo de 10 indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, económico e ambiental.</p>		<p>Responder a um mínimo de 20 indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: económico, ambiental, dir. humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.</p>		<p>Responder a cada indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao princípio da materialidade de uma das seguintes formas:</p> <p>a) responder ao indicador ou b) explicando o motivo da omissão</p>	



O âmbito e relevância do conteúdo relatado enquadra-se nos vectores definidos em matéria de sustentabilidade para a José de Mello Saúde, tendo a informação sido recolhida em documentos especificamente elaborados por diferentes direcções corporativas para responder aos indicadores em causa. Muitos dos dados usados para a criação deste documento, são também fonte da recolha efectuada para o Relatório e Contas, contribuindo para a sua coerência e exactidão.

O Relatório de Sustentabilidade em conjunto com o Relatório & Contas e o Relatório de Qualidade, completam o conjunto de relatórios publicados pela José de Mello Saúde para o exercício de 2012, prevendo assumir uma regularidade anual.

Pedidos de informação adicional, ou sugestões sobre este relatório podem ser enviados para:

- Edla Pires - edla.pires@jmellosaude.pt
- André Oliveira - andre.oliveira@jmellosaude.pt

1. JOSÉ DE MELLO SAÚDE



PERFIL ORGANIZACIONAL



A José de Mello Saúde é a plataforma de negócio do Grupo José de Mello para o sector da Saúde. Dispondo actualmente de um portfolio alargado de unidades e serviços, a José de Mello Saúde desenvolve a sua actividade no sector da prestação de serviços de saúde em Portugal, actuando nas seguintes áreas de negócio: (i) rede de unidades saúde**cuf**, de prestação privada de cuidados de saúde; (ii) parcerias público-privado e (iii) José de Mello Residências e Serviços, para soluções residenciais e domiciliárias de assistência a seniores.

A rede saúde**cuf** é constituída por três hospitais, (i) hospital**cuf** infante santo, primeira unidade da José de Mello Saúde, inaugurado em 1945 e situado na parte ocidental da cidade de Lisboa, (ii) hospital**cuf** descobertas, inaugurado em 2001 e situado na parte oriental da cidade de Lisboa, representando na altura o maior investimento privado no sector em Portugal, alterando significativamente a oferta privada de cuidados de saúde e contribuindo para o incremento dos seguros de saúde em Portugal e (iii) hospital**cuf** porto, inaugurado em 2010 e representando o investimento privado de saúde mais significativo desde sempre feito no Norte do país.

A José de Mello Saúde inclui ainda no seu portfolio – a nível privado e inseridas na rede saúde**cuf** – quatro clínicas de ambulatório: a clínica**cuf** alvalade (no complexo desportivo Alvalade XXI), a clínica**cuf** belém (junto ao centro de Congressos de Lisboa, na parte ocidental da cidade), a clínica**cuf** cascais (em Cascais) e a clínica**cuf** torres vedras (em Torres Vedras), todas elas dotadas de excepcionais equipas e dispondo das mais modernas instalações e equipamentos. Gere ainda, no Porto, o institutob**cuf**, unidade diferenciada por dispor de equipamento clínico e tecnológico de primeira linha. A José de Mello Saúde detém igualmente no Norte do país, a

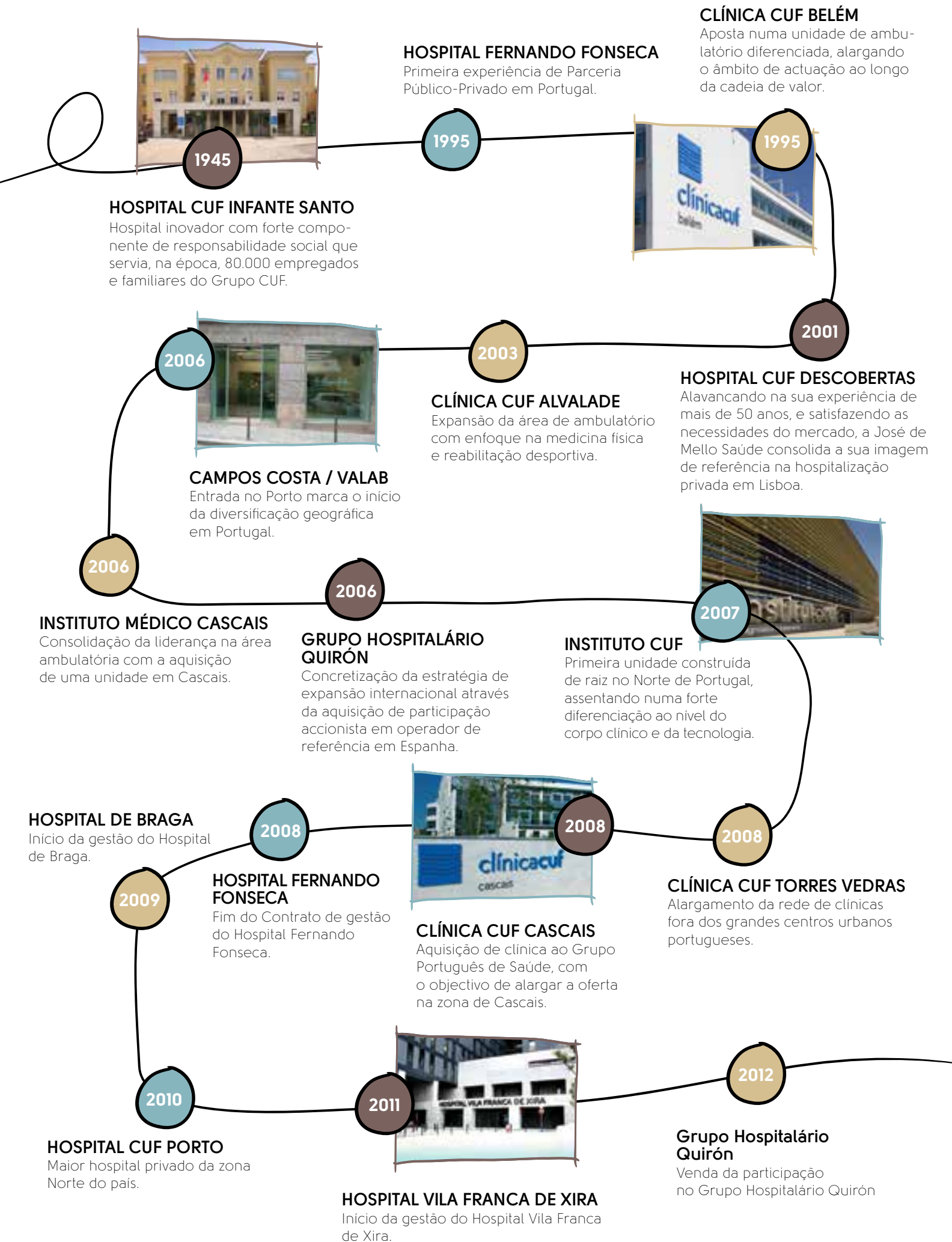
1. O Grupo José de Mello (www.josedemello.pt) é um grupo económico com uma estrutura accionista estável e de base nacional, sendo um dos maiores grupos empresariais portugueses. Em constante desenvolvimento, o Grupo José de Mello prossegue uma estratégia de negócios assente em Dimensão e Criação de Valor, liderando áreas vitais da economia portuguesa. Com uma intervenção diversificada na economia, o posicionamento competitivo do Grupo José de Mello assenta em plataformas de negócios participadas pela José de Mello, SGPS: Brisa (Infra-estruturas), CUF (Indústria Química), Efaced (Energia, Transportes e Logística, Energia e Serviços), José de Mello Imobiliária (Imobiliário), EDP (Energia) e José de Mello Saúde (Saúde e Soluções Residenciais e Domiciliárias para a terceira idade).

Dr. Campos Costa, uma importante unidade dedicada à Imagiologia Clínica e líder no seu sector e ainda a Sagies, empresa que opera na área da Segurança, Higiene e Medicina do Trabalho a nível nacional.

Ainda a nível hospitalar, e no âmbito das parcerias público-privado, a José de Mello Saúde assegura a gestão do Hospital de Braga desde Setembro de 2009. Em 2011, decorreu a transferência das antigas instalações do hospital para uma nova infra-estrutura hospitalar dotada de características que vieram melhorar as condições quer para os utentes, quer para os profissionais. Também no âmbito das parcerias público-privado, a José de Mello Saúde assegura a gestão do Hospital Vila Franca de Xira, desde Junho de 2011. Tal como no caso do Hospital de Braga, a José de Mello Saúde está a gerir a actual infra-estrutura hospitalar enquanto, em paralelo, se constrói uma nova infra-estrutura hospitalar que deverá ficar concluída em Abril de 2013. Nessa altura o actual Hospital Vila Franca de Xira será transferido para esta nova infra-estrutura, que contribuirá decisivamente para melhorar as condições de prestação de cuidados de saúde à população abrangida.

A José de Mello Residências e Serviços desenvolve a sua actividade através de um conjunto de soluções residenciais e domiciliárias de assistência a seniores, disponibilizando actualmente as Residências Assistidas Domus Vida (Domus Vida Junqueira e Domus Vida Parede e os Serviços Domiciliários Domus Care (Domus Care Lisboa e Porto).

Na Estrutura Organizacional da José de Mello Saúde cabe destacar o papel do Centro Corporativo, garante de transversalização de processos com vista à contribuição para a excelência da qualidade dos serviços prestados pelas unidades de saúde.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Assumindo em pleno a sua vocação de parceiro para o desenvolvimento do País, a José de Mello Saúde elege a sustentabilidade como um dos seus desafios estratégicos.

A iniciativa tomada há cerca de três anos, de desenvolver uma política integrada de sustentabilidade, através de uma abordagem sistematizada e transversal à organização, permitiu agregar um conjunto de iniciativas até então dispersas, integrando este conceito em todas as nossas unidades de saúde. Tem sido realizado um, cada vez maior, esforço de comunicação para a apreensão do conceito, nas suas três vertentes – económica, social e ambiental – que resulta, actualmente, numa maior e mais presente consciência de princípios como a criação de valor, o envolvimento de stakeholders, a protecção de hábitos de vida saudáveis, o desenvolvimento social, a protecção do ambiente, entre outros.

O compromisso de responsabilidade social e de respeito pela pessoa esteve, aliás, na génese da José de Mello Saúde e é, ainda hoje, um dos pilares que nos diferencia no sector da prestação de cuidados de saúde. Em linha com este passado, que muito nos orgulha, o nosso futuro está a ser construído considerando que o papel da José de Mello Saúde não se esgota na criação de valor económico, antes procura a criação de valor global e sustentado, que venha ser distribuído por todas as partes interessadas à nossa organização – colaboradores, clientes, accionistas, parceiros e muitos outros.

Este Relatório de Sustentabilidade constitui o nosso compromisso público de aposta estratégica nesta área. É mais um esforço no caminho de garantir um processo de reporte de sustentabilidade seguindo as melhores práticas e garantindo a prestação de informação transparente aos nossos stakeholders com uma visão de longo prazo tão necessária nos dias que correm.

Este desafio, para o qual conto com todos, é também a continuação de um caminho traçado há muito na José de Mello Saúde, o caminho da procura da excelência em tudo o que conseguimos fazer enquanto organização.



Dr. Salvador de Mello
Presidente do Conselho de Administração

PERSPECTIVAS PARA 2013

Perspectiva-se para o sector da Saúde em Portugal um período de transformação, não só pela incerteza dos impactos associados às medidas que têm sido tomadas pelo Governo, mas também pelas alterações de comportamento por parte dos utilizadores de serviços de saúde.

Neste contexto, e em linha com a sua Missão e Valores, a José de Mello Saúde definiu um conjunto de prioridades para o ano de 2013:

• Reforçar a evidência da qualidade clínica

A qualidade clínica suportada numa prática de elevados padrões de performance clínica e segurança do doente é pilar fundamental para a José de Mello Saúde.

O reforço da evidência da qualidade é um investimento constante que traduz um posicionamento de transparência face a clientes e outros stakeholders.

Este investimento entre outros, implementou novos sistemas de monitorização e a participação em sistemas de benchmarking clínico internacional assim como a resposta ao programa nacional de avaliação SINAS², com a obtenção de resultados positivamente diferenciadores face ao padrão.

• Melhorar a experiência do cliente

Para a José de Mello Saúde é uma prioridade garantir que conseguimos ir cada vez mais ao encontro das necessidades dos nossos clientes. Neste sentido foram definidos alguns objectivos, tais como:

- Melhorar o acesso aos serviços
- Melhorar o fluxo do cliente ao longo da cadeia de valor
- Apostar numa maior adequação e conforto das instalações
- Apostar na personalização dos serviços e produtos

É nossa convicção que um esforço na concretização destes objectivos permitirá garantir uma maior satisfação dos nossos clientes e consequentemente uma maior fidelização por parte dos mesmos às nossas unidades.

• Optimizar o desempenho económico-financeiro

A José de Mello Saúde tem como objectivo garantir a sustentabilidade dos seus resultados, com base num crescimento orgânico e no aumento da eficiência ao nível dos seus principais custos.

Pretendemos identificar novas sub-especialidades, e consequentemente equipas de saúde que permitam criar uma oferta mais diversificada e integrada nas nossas unidades, permitindo desta forma satisfazer novas necessidades e captar novos clientes.

No contexto em que vivemos, é imperativo sermos capazes de maximizar os actuais recursos que utilizamos. Nesse sentido, é objectivo da José de Mello Saúde implementar uma gestão cada vez mais eficiente dos recursos e apostar na standartização das melhores práticas que se traduzam em ganhos efectivos para as nossas unidades.

Em termos da prestação privada de cuidados de saúde, e apesar das pressões a nível do preço que se têm vindo a verificar na rede saúdecuf, espera-se que as unidades continuem a desenvolver o seu trabalho no sentido de consolidar a operação e continuem a crescer.

No que respeita à imagiologia, e numa altura em que se registam profundas alterações neste mercado, o objectivo definido pela Dr. Campos Costa visa manter a posição de liderança. Para tal, é necessário manter o esforço já iniciado em 2012 em termos de eficiência e alargamento da base de clientes, explorando novos modelos de negócio e novas áreas geográficas.

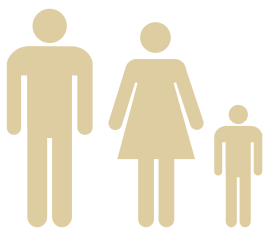
Ao nível das Parcerias Público-Privado (PPP), especificamente no Hospital de Braga, em 2013, o foco estará no desenvolvimento sustentado da qualidade da prática clínica e da operação, na satisfação dos diferentes intervenientes ao longo da cadeia de valor e também no equilíbrio económico-financeiro.

Ainda na área das PPP, o Hospital Vila Franca de Xira continuará em 2013 a consolidar a sua operação através do reforço de processos operacionais e monitorização de indicadores de gestão. Adicionalmente, e durante o primeiro trimestre de 2013, o Hospital de Vila Franca de Xira estará com especial enfoque no processo de transferência para a nova infra-estrutura hospitalar.

² Iametrics – Sistema de benchmarking internacional para os indicadores de resultados clínicos
SINAS – Sistema Nacional de Avaliação em Saúde

DIÁLOGO COM AS PARTES INTERESSADAS

A José de Mello Saúde considera estratégico o desenvolvimento de um processo de comunicação regular com os seus principais stakeholders. Estão directamente envolvidos e são partes interessadas na gestão da empresa, os seguintes públicos:

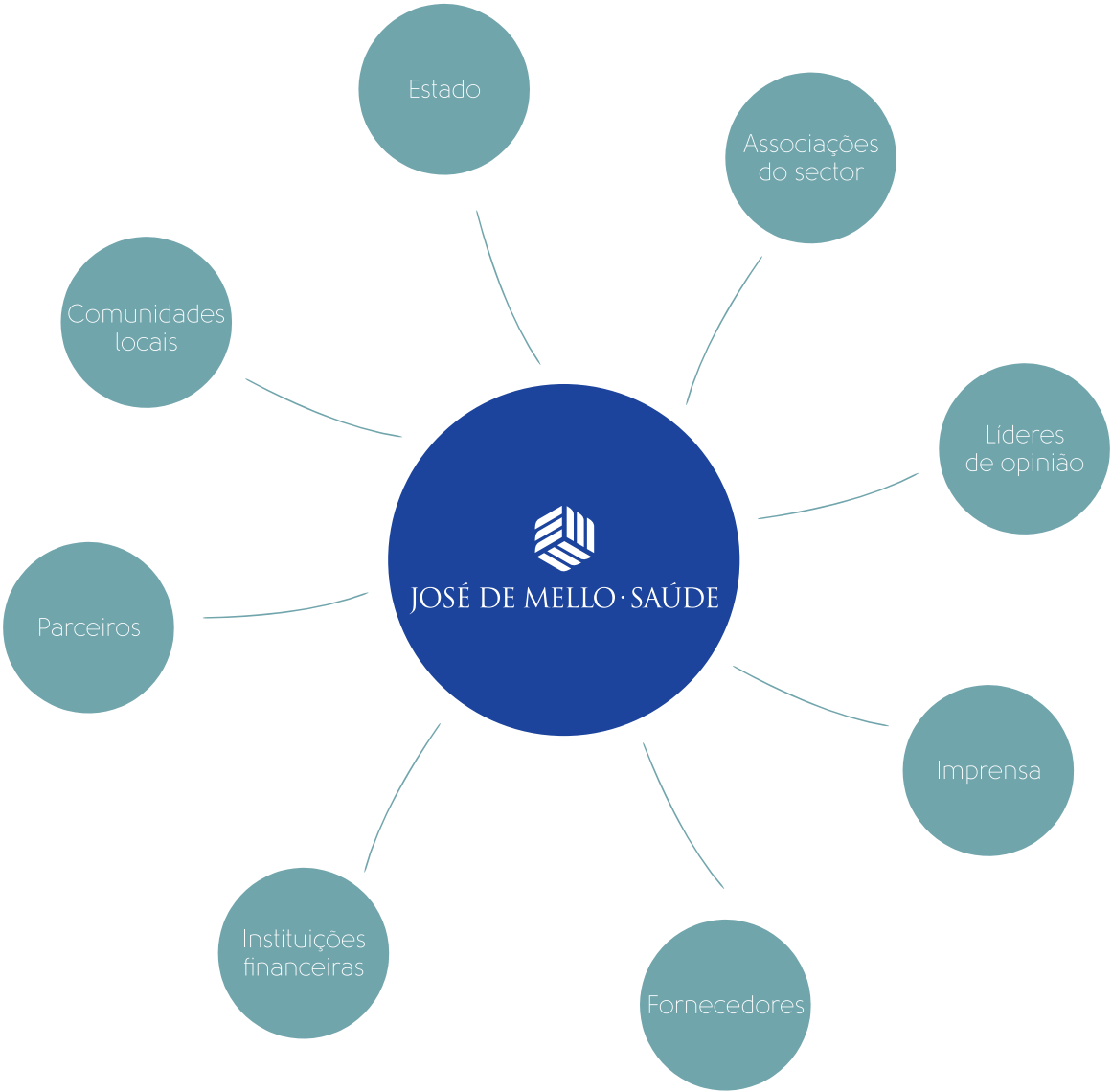


Privilegiando três grupos estratégicos – clientes, colaboradores e accionistas – a José de Mello Saúde, no normal desempenho da sua actividade, acompanha e envolve estes grupos de interesse, procurando conhecer e acompanhar a evolução das suas expectativas e principais preocupações, fornecendo toda a informação necessária para que os mesmos tenham conhecimento da sua actividade.

A identificação das expectativas destes três grupos de stakeholders directamente envolvidos pela José de Mello Saúde, permite desenhar mecanismos de interacção que assegurem um correcto reporte dos temas que lhes são relevantes. Disso são exemplo:

STAKEHOLDERS	MECANISMO DE INTERACÇÃO	TEMAS RELEVANTES PARA O STAKEHOLDER	REPORTE
ACCIONISTAS	Reunião do Conselho de Administração	Criação de valor	Prestação regular de informação institucional (Relatório & Contas, Relatório de Sustentabilidade e Relatório de qualidade)
	Assembleia Geral	Informação periódica e rigorosa	
	Reuniões e eventos específicos	Ética e transparência	
COLABORADORES	Encontro de Quadros	Evolução da José de Mello Saúde e estratégia de crescimento	Processos de gestão de pessoas na empresa (avaliação de desempenho, remuneração, carreiras, formação, etc.)
	Eventos corporativos		
	Encontros ao Pequeno-almoço (com Presidente da Comissão Executiva e Administradores das unidades)	Estabilidade, perspectivas de desenvolvimento profissional e pessoal, remuneração, organização e condições de trabalho	Canais de comunicação internos
	Visita em contacto (com Presidente da Comissão Executiva)		
	Reuniões do Conselho Médico e Conselho de Enfermagem		Relatório & Contas, Relatório de sustentabilidade e Relatório de Qualidade
	Programa de Acolhimento		
	Programa + Talento		
	Acompanhamento através dos sistemas de gestão de pessoas (ex: Avaliação de desempenho)		Eventos internos
	Revista e Newsletters + VIDA		
CLIENTES	Gabinete do cliente	Acessibilidade aos cuidados de saúde; Qualidade clínica e de serviço prestado; Oferta integrada; Condições hoteleiras das unidades; Inovação tecnológica	Inquéritos de satisfação ao cliente
	Canais de comunicação e marketing das unidades		Folhetos informativos
	Publicações institucionais		SMS's
	Website institucional e das unidades e aplicação mobile		Revista + VIDA
			Comunicados de Imprensa
			Campanhas publicitárias

Não estão directamente envolvidos com a José de Mello Saúde, mas são parte interessada ou afectada pela actividade desta, os seguintes stakeholders:



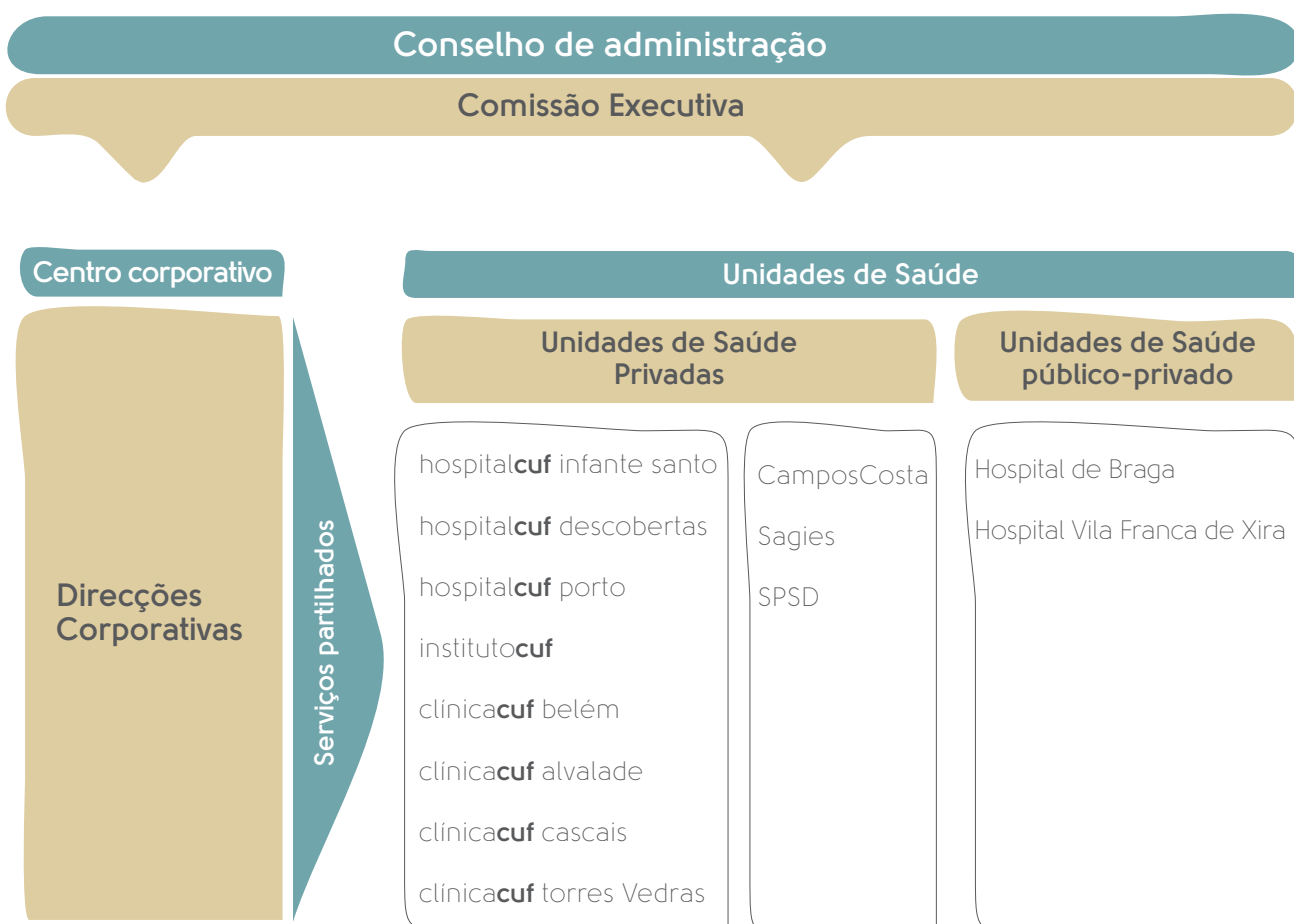
A José de Mello Saúde entende que a materialidade da informação relatada no âmbito do seu reporte de sustentabilidade, deve ser discutida com as suas partes interessadas que têm expectativas legítimas face ao desempenho da empresa.

Este processo de envolvimento implica uma relação de longo prazo que a organização tem interesse em desenvolver, pelo que, faseadamente e com critérios de proximidade/ importância, é intenção da José de Mello Saúde criar mecanismos de partilha e auscultação dos seus stakeholders que ajudem a afinar a relevância da informação prestada.

GOVERNO DA SOCIEDADE

A Estrutura Organizacional da José de Mello Saúde é composta pelos seguintes Órgãos Sociais: Conselho de Administração, Comissão Executiva, Secretário da Sociedade, Fiscal Único e Mesa da Assembleia-Geral.

A José de Mello Saúde está actualmente estruturada de acordo com o seguinte modelo organizativo:



ORGÃOS DE GOVERNO

• ÓRGÃOS SOCIAIS DA JOSÉ DE MELLO SAÚDE, SGPS (informação a 31.12.2012)

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE: Salvador Maria Guimarães José de Mello

VICE-PRESIDENTES: Pedro Maria Guimarães José de Mello
João Gonçalves da Silveira

VOGAIS: Rui Manuel Assoreira Raposo
Maria Amélia Guimarães José de Mello Bleck
Maria Inês Rosa Dias Murteira Bleck
Rui Alexandre Pires Diniz
José Carlos Lopes Martins
Henrique Abílio Cardoso Paulo Fernandes
Vasco Luís José de Mello
Jorge Manuel Pereira Caldas Gonçalves

COMISSÃO EXECUTIVA

PRESIDENTE: Salvador Maria Guimarães José de Mello

- Rui Manuel Assoreira Raposo
- Maria Inês Rosa Dias Murteira Bleck
- Rui Alexandre Pires Diniz
- Vasco Luís José de Mello

SECRETÁRIO DA SOCIEDADE

- Rui Manuel da Costa Ramalhal

FISCAL ÚNICO

EFFECTIVO: Ernst & Young Audit & Associados, SROC
representado por Paulo Jorge Luis da Silva

SUPLENTE: João Carlos Miguel Alves

MESA DA ASSEMBLEIA-GERAL

PRESIDENTE: Vasco Alexandre Vieira de Almeida

SECRETÁRIO: João Vieira de Almeida

UNIDADES DE SAÚDE

- **hospitalcuf** infante santo:

Inácio António P.M. Almeida e Brito – Administrador-delegado

- **hospitalcuf** descobertas:

Maria João Guimarães José de Mello – Administradora-delegada

- **hospitalcuf** porto:

Pedro Cardoso Marta de Lucena e Valle – Administrador-delegado

- **Hospital de Braga:**

João António do Vale Ferreira - Presidente da Comissão Executiva

José Luís Ferreira de Carvalho – Administrador Executivo

Catarina Marques Rocha Gouveia - Administradora Executiva

- **Hospital Vila Franca de Xira**

Vasco Luís de Mello – Presidente da Comissão Executiva

António Manuel Ribeiro Nunes – Administrador Executivo

Pedro Jorge Esteves Bastos – Administrador Executivo

Maria João Germano - Administradora Executiva

- **institutocuf** diagnóstico e tratamento:

Gonçalo de Barros Marcelino – Administrador-delegado

- **clínicascuf:**

Maria Madalena P.C.V. Gomes Correia Neves – Administradora delegada

- **Dr. Campos Costa:**

Ricardo Carvalho Campos Costa – Administrador Executivo

Gonçalo de Barros Marcelino – Administrador Executivo

- **Sagies:**

João Vilarinho M. Figueira Santos – Administrador-delegado

- **SPSD:**

Rosário Sepúlveda – Administradora-delegada



Também ao nível do processo de decisão, os órgãos de gestão da José de Mello Saúde estão auxiliados, no plano ético e clínico, por órgãos consultivos como os Conselho de Ética, Conselho Médico e Conselho de Enfermagem em questões suscitadas pelos progressos científicos, evolução social e actividade legislativa, nos domínios da biologia, da medicina ou da saúde em geral.

CONSELHO MÉDICO

- Prof^ª. Dra. Maria da Piedade Sande Lemos Azcue (Presidente) – clínicacuf cascais
- Prof. Doutor Jorge Manuel Alves Draper Mineiro – hospitalcuf descobertas
- Prof. Doutor João Carlos Lopes Simões Paço – hospitalcuf infante santo
- Dr. Fernando Henrique Pires Pardal de Oliveira – Hospital de Braga
- Dr. Vitor Manuel Lima Correia da Silva – hospitalcuf porto
- Dr. Carlos Manuel Pires de Pina – clínicacuf torres vedras
- Dr. José Valério Rodrigues Leite Pires – institutocuf
- Dr. Carlos Rabaçal – Hospital Vila Franca de Xira
- Prof. Doutor José Inácio Guerreiro Fragata – Consultor Clínico da José de Mello Saúde
- Cláudia Sofia Carvalho Simões – Directora de Desenvolvimento Organizacional e de Qualidade da José de Mello Saúde

CONSELHO DE ENFERMAGEM

- Enf^ª. José António Oliveira Coelho (Presidente) - hospitalcuf infante santo
- Enf^ª. Carlos José Gomes da Costa – hospitalcuf descobertas
- Enf^ª. Fátima Faria – Hospital de Braga
- Enf^ª. Sara Maria Almeida Martins – hospitalcuf porto e institutocuf
- Enf^ª. Maria Benilde Rosário Folgado – clínicacuf torres vedras
- Enf^ª. Mafalda Sofia Bráz Baptista Sérgio – clínicacuf cascais
- Enf^ª. Maria Perpétua Bento Santos – José de Mello Residências e Serviços
- Enf^ª. Maria José Lourenço – Hospital Vila Franca de Xira.
- Cláudia Sofia Carvalho Simões – Directora de Desenvolvimento Organizacional e de Qualidade da José de Mello Saúde

CONSELHO DE ÉTICA

- Prof^ª. Doutora Paula Cristina Ruivo Duarte Martinho da Silva (Presidente)
- Prof^ª. Doutora Maria Isabel Semedo Carmilo Renaud
- Dr. João Paulo Mouro Rosa Camilo Malta
- Padre Nuno João Amador Silvestre Carlos
- Dra. Rita Maria Lagos do Amaral Cabral
- Presidente do Conselho de Enfermagem da José de Mello Saúde, Enf^ª. José António Oliveira Coelho
- Presidente do Conselho Médico da José de Mello Saúde, Prof^ª. Dra. Maria da Piedade Sande Lemos Azcue

2. VECTORES DE SUSTENTABILIDADE



7



EXCELÊNCIA CLÍNICA

A José de Mello Saúde é constituída por hospitais, clínicas e residências, num total de 1400 camas de internamento hospitalar, cobrindo todas as especialidades médicas e cirúrgicas.

O modelo de governação clínica da José de Mello Saúde visa a garantia permanente de que o doente e a satisfação das suas necessidades são o centro da sua prestação de cuidados de saúde. Este modelo, assente no propósito da melhoria contínua e no desenvolvimento dos mais elevados padrões de práticas e processos é potenciado por uma gestão transversal com base num sistema de benchmarking interno e externo que se activa na existência de órgãos como o Conselho Médico, o Conselho de Enfermagem e o Programa da Segurança na Saúde.

Cada unidade José de Mello Saúde varia nas características estruturais próprias, desde os grandes Hospitais públicos com gestão privada, aos hospitais**cuf** e clínicas**cuf**. Exceptuando a clínica**cuf** alvalade e clínica**cuf** belém, unidades de menor dimensão e o institut**cuf**, pela proximidade ao hospital**cuf** porto, todas as unidades apresentadas neste relatório têm serviço de Atendimento Permanente (urgência) e algumas, como os hospitais**cuf**, praticam especialidades com elevado padrão de diferenciação, tais como a neurocirurgia e a cirurgia cardíaca, sendo a plataforma tecnológica dos mesmos, muito elevada e inovadora.

As unidades da José de Mello Saúde estão dominantemente associadas a Universidades e praticam o ensino médico, pré e pós – graduado. Nalguns casos são mesmo totalmente autónomas para a formação de especialistas médicos.

QUALIDADE CLÍNICA

A Qualidade Clínica é um objectivo fundamental na estratégia da organização, e manteve um lugar de destaque durante o ano de 2012, no qual se realizaram investimentos de referência na montagem de um sistema de informação e gestão dos indicadores clínicos e no robustecimento da estrutura e faculdades do corpo clínico, como meios necessários para a obtenção dos melhores resultados.

Neste campo a José de Mello Saúde manteve a sua aposta no desenvolvimento e implementação de um conjunto de metodologias e ferramentas com vista ao robustecimento do sistema de registo, recolha e processamento de dados, dando origem à constituição de um sistema de indicadores de processo e de resultados que alimentam a função da governação clínica da organização e a evidência dos resultados clínicos obtidos.

Desta forma, em 2012, a José de Mello Saúde:

- Consolidou a sua participação no Programa de Benchmarking Externo – IA-METRICS, fazendo parte desta avaliação todas as suas unidades hospitalares;
- Alargou a participação das suas Unidades no Programa SINAS – Sistema Nacional de Avaliação em Saúde patrocinado pela ERS;
- Fortaleceu a sua participação no Registo Oncológico Regional (Norte - RORENO e Sul - ROR Sul), mantendo a qualidade da informação registada;
- Desenvolveu uma estratégia de formação e sensibilização interna e externa, sobre a Avaliação da Qualidade em Saúde.

Alicerçada nesta estratégia, em 2012, a José de Mello Saúde obteve resultados clínicos que atestam a qualidade dos cuidados prestados, assim como a complexidade do seu perfil clínico. Neste capítulo, encontramos entre outros a Taxa de Mortalidade Ajustada ao Risco, ou a Demora Média abaixo do nível verificado no seu padrão de comparação de benchmarking externo, assim como um ICM (Índice de Case Mix) forte.

RESULTADOS

Relativamente ao Programa SINAS, a participação das unidades hospital**cuf** descobertas, hospital**cuf** infante santo, clínica**cuf** cascais, clínica**cuf** torres vedras, Hospital de Braga e Hospital Vila Franca de Xira manteve-se em todas as cinco dimensões de avaliação: segurança do doente, focalização no utente, instalações e conforto, satisfação do cliente e excelência clínica. A estas unidades juntou-se, em 2012, o hospital**cuf** porto que também se submeteu à avaliação em todas as áreas avaliadas.

Dado que a metodologia de publicação dos resultados SINAS remonta a dados retrospectivos, nesta data ainda só são conhecidos os resultados obtidos no exercício do ano de 2011. Em 2012, foram publicados pela primeira vez dados da avaliação de todas as cinco dimensões, tendo a José de Mello Saúde obtido



a classificação de cinco estrelas em todas as suas unidades, apenas com excepção feita ao hospital **cuf** porto na área da Excelência Clínica, cuja avaliação só se iniciou com dados de 2012. Nesta área da Excelência Clínica, as unidades José de Mello Saúde obtiveram em muitos dos parâmetros das áreas ou especialidades em avaliação a classificação mais elevada: nível III (3+). Esta classificação foi também a obtida na Segurança do Doente e na Focalização no Utente em todas as unidades saúde**cuf**.

Quadro SINAS – Resultados 2011/2012

1º Nível Avaliação					
	Excelência Clínica	Segurança do Doente	Instalações e Conforto	Focalização no Utente	Satisfação do Utente
HB	★	★	★	★	★
HVFX	★	★	★	★	★
HCD	★	★	★	★	★
HCIS	★	★	★	★	★
HCP	A iniciar avaliação	★	★	★	★
CCC	★	★	★	★	★
CCTV	★	★	★	★	★





Consciente do compromisso de proporcionar aos seus clientes cuidados de saúde de qualidade diferenciadora, a José de Mello Saúde está totalmente empenhada na promoção da evidência da Qualidade dos seus serviços e na Qualidade Clínica em particular. Uma dimensão fundamental desta é a Segurança dos Doentes.

Em 2012, a José de Mello Saúde:

- Através do seu Programa de Segurança na Saúde, fomentou a cultura de segurança do doente, com a realização de campanhas de comunicação interna em particular sobre a Identificação de Doentes e a Comunicação entre profissionais de saúde; estas iniciativas que visam promover a absorção de uma cultura de dupla confirmação, são acompanhadas da publicação de procedimentos e de auditorias de acompanhamento à sua implementação;

- Consolidou e fortaleceu a sua ferramenta e metodologia de registo e gestão de Eventos Adversos, que viu aumentar o seu grau de utilização em todas as unidades, sendo este um bom barómetro para o envolvimento e compromisso dos profissionais com uma cultura de segurança que visa a melhoria contínua dos cuidados;

- Estabeleceu uma política para Eventos Sentinela, assumindo a aspiração de registar zero eventos deste tipo de ocorrência;

- Participou na avaliação da Segurança do Doente do programa SINAS tendo obtido classificações máximas nesta área.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DAS UNIDADES JOSÉ DE MELLO SAÚDE

A José de Mello Saúde define o Sistema de Gestão da Qualidade, orientado pela Norma ISO 9001:2008, como mais uma das alavancas do seu modelo de gestão da qualidade.

Desta forma, no ano de 2012, o objectivo de desenvolvimento desta ferramenta de gestão, assim como a obtenção do seu reconhecimento externo por uma entidade certificadora, foi mantido e alcançado com redobrado sucesso, visto que, o hospital**cuf** porto passou a integrar o conjunto de unidades já anteriormente certificadas: hospital**cuf** infante santo, hospital**cuf** descobertas, clínica**cuf** torres vedras e clínica**cuf** cascais, que voltaram também a confirmar este reconhecimento, que se aplica à totalidade dos seus processos de prestação de cuidados de saúde.

Quanto ao Hospital de Braga, encarou no ano passado grandes desafios no âmbito do desenvolvimento da gestão da qualidade e do compromisso da melhoria contínua. O hospital foi submetido ao processo de reacreditação e certificação pela entidade externa CHKS, numa auditoria externa realizada em Novembro, que incidiu sobre cerca de 9000 critérios aplicáveis. O Hospital de Braga encarou ainda, no final do ano, o desafio da Certificação Ambiental pela Norma ISO 14001. Fruto de um trabalho de reorganização de processos, revisão de práticas e de um investimento contínuo na cultura da qualidade, o Hospital ultrapassou estes objectivos com sucesso, sendo o único hospital na zona Norte e o segundo em Portugal a ostentar a bandeira da Certificação Ambiental. Também o Hospital Vila Franca de Xira arrancou em 2012 com o seu plano para a implementação do modelo de gestão da qualidade, capitalizando na implementação de metodologias da qualidade, nomeadamente projectos 5S, que preparam e facilitam o processo de transferência para o novo hospital, decorrida em 2013.

Ainda em 2012, o Hospital Vila Franca de Xira desenvolveu um projecto-piloto de implementação da norma ISO 9001:2008, tendo obtido a Certificação para o Serviço de Imuno-Hemoterapia, numa auditoria externa conduzida pela entidade certificadora SGS, também responsável pela certificação global das unidades saúde**cuf**.

No plano da Gestão da Qualidade, o ano de 2013 trará à José de Mello Saúde maiores desafios no campo da implementação e certificação externa das suas Unidades, angariando para a sua actividade de prestação de cuidados de saúde, o reconhecimento externo do nível de serviço oferecido aos clientes.



De uma forma sistemática, tem sido prosseguida uma política de desenvolvimento do ensino e investigação nas unidades da José de Mello Saúde, com resultados assinaláveis a vários níveis.



ENSINO MÉDICO

No hospitalcuf infante santo, para além da co-regência de Otorrinolaringologia, iniciou-se este ano o ensino na disciplina de Gastroenterologia a alunos da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa, sob a responsabilidade do Prof. Doutor Jorge Canena, após provas de doutoramento na Faculdade de Ciências Médicas.

Ainda no âmbito da formação pré-graduada, decorreu com o sucesso já habitual o Programa de Estágios clínicos de Verão dos Hospitais e Clínicas **cuf** (Peclicuf), uma iniciativa protocolada entre a José de Mello Saúde e a Associação de Estudantes da Faculdade de Ciências Médicas Universidade Nova de Lisboa, destinada a facultar estágios em diversas especialidades a alunos daquela faculdade durante as suas férias.

O hospitalcuf descobertas prosseguiu em 2012, com avaliação muito positiva, a formação de alunos do 6.º ano da Faculdade de Ciências Médicas, em Medicina Interna, Pediatria, Cirurgia Geral e Ginecologia/Obstetrícia. O Centro de Ortopedia continuou a facultar estágios de outros hospitais e manteve o programa de fellowships ao abrigo do acordo celebrado com a Associação Europeia de Ortopedia.

O hospitalcuf porto, na qualidade de hospital afiliado da Faculdade de Medicina da Universidade do Porto, continuou a desenvolver, de forma regular, actividades de ensino médico pré-graduado, tendo uma avaliação muito positiva de ambas as partes.

O Hospital de Braga, à semelhança do que tem sucedido em anos anteriores, continuou a reforçar o investimento na formação pós-graduada dos médicos. O número de Internos de Ano Comum que fez a respectiva formação no Hospital em 2012 foi de 57, tendo estes tido a oportunidade de fazer as rotações pelos serviços de Cirurgia Geral, Medicina Interna, e Pediatria, a par da rotação pelos Cuidados de Saúde Primários nos ACES da área de influência directa do Hospital (Braga e Gerês/Cabreira). Já no que diz respeito aos internos de formação específica, o Hospital de Braga tinha, no final de 2012, um total de 137 internos, distribuídos da seguinte forma pelos respectivos anos de formação: 27 no 1.º ano; 27 no 2.º ano; 24 no 3.º ano; 29 no 4.º ano; 22 no 5.º ano; e 8 no 6.º ano. As especialidades com maior número de internos de formação específica, em 2012, foram: Medicina Interna (22); Pediatria (13); Anestesiologia (12); Ginecologia (12); Ortopedia (10); e Cirurgia Geral (7).



Em paralelo, os serviços de Anatomia Patológica, Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Estomatologia, Gastrenterologia, Imuno-hemoterapia, Medicina Física e Reabilitação, Neurocirurgia, Neurologia, Radiologia/Neuroradiologia, Oftalmologia, Oncologia Médica, Otorrinolaringologia, Patologia Clínica, Pneumologia, Psiquiatria e Urologia também asseguraram, como habitualmente, a formação dos remanescentes internos de formação específica.

Esta é uma área em que o Hospital de Braga continua a fazer uma aposta muito significativa, na medida em que encara a formação médica como um instrumento de actualização permanente do respectivo corpo clínico e, por isso, de melhoria contínua dos cuidados prestados aos doentes.

Em 2012, foi também um ano de reforço da actuação do Hospital de Braga a nível da formação médica pré-graduada, concretizando a vocação de hospital com ensino universitário, em estreita colaboração com a Escola de Ciências da Saúde da Universidade do Minho.

Assim, entre Janeiro e Dezembro de 2012, o Hospital de Braga deu formação a 663 alunos no âmbito da parceria com a Universidade do Minho, tendo ainda recebido mais 2 alunos de outras duas faculdades de Medicina para estágios nos serviços de Cirurgia Geral e de Psiquiatria. No total, foi dada formação médica pré-graduada a 665 alunos de Medicina, dos quais 583 no âmbito da formação obrigatória, 58 alunos em projectos de opção, sendo todos alunos do 6.º ano a realizar teses de mestrado integrado e 24 alunos - do 2.º ao 6.º ano - de universidades estrangeiras (Hungria, Líbano, Finlândia, Polónia, Turquia, Roménia, Grécia, Inglaterra e Eslováquia) em estágios de Verão ao abrigo de programas de intercâmbio com a Universidade do Minho.

O Hospital Vila Franca de Xira está igualmente comprometido com a formação médica. As boas práticas clínicas e os desempenhos excepcionais são indissociáveis de uma atitude perseverante que busca no conhecimento a sabedoria e a qualificação, as quais permitem atingir elevados patamares de qualidade e cumprir cabalmente os seus compromissos assistenciais.

Assim, como em anos anteriores, o Hospital Vila Franca de Xira assegurou a formação de:

- Alunos (6) da disciplina de Introdução à Clínica da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa. Estágios de 8 semanas.
- Alunos (16) da disciplina de Pediatria da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa.
- Alunos (24) da disciplina de Cirurgia Geral da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa. Estágios de 8 semanas, com rotação pelos serviços de Cirurgia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Oftalmologia e Gastrenterologia.
- Internos de Ano Comum (27), que estagiaram nos Serviços de Cirurgia Geral, Medicina Interna, Pediatria, a par da rotação pelos Cuidados de Saúde Primários nos ACES da área de influência directa do Hospital
- Internos de formação específica (8), sendo 1 de Cardiologia, 1 de Ortopedia, 1 de Cirurgia Geral, 1 de Pediatria e 4 de Medicina Interna. Juntaram-se a 12 que já existiam, em vários graus de formação e de várias especialidades.

INVESTIGAÇÃO CLÍNICA

Através do Núcleo de Investigação e Desenvolvimento e da projecção do Centro Clínico Académico, foi desenvolvida em 2012 uma actividade de divulgação da capacitação das unidades da José de Mello Saúde e da captação de projectos de investigação, designadamente ensaios clínicos.

Para além dos dossiers que se encontram em diferentes fases de aprovação, estiveram activos em 2012 os seguintes projectos:

	hospitalcuf infante santo	hospitalcuf descobertas	institutocef/ Dr. Campos Costa a)	hospitalcuf porto	Centro Clínico Académico JMS
Ensaios Clínicos	3	7	45 b) 33 c)	6	8 16 d)
Estudos Observacionais	-	1	-	-	40 2 d)

- a) participação como centro de imagiologia de referência
b) activos
c) contratados
d) aguardam entrega de dossier

Bolsa D. Manuel de Mello: Com o apoio da Fundação Amélia de Mello, esta Bolsa destina-se a premiar jovens médicos que desenvolvam projectos de investigação clínica, no âmbito das unidades de investigação e desenvolvimento das faculdades de Medicina portuguesas. Com o valor de 12.500 €, galardoa anualmente trabalhos de mérito reconhecido. Em 2012, a Bolsa D. Manuel de Mello distinguiu a Dra. Inês Bastos Correia Sá, investigadora da Faculdade de Medicina da Universidade do Porto, pelo seu trabalho sobre o processo de cicatrização da pele.



Também as Bolsas e Prémios anualmente atribuídos pela José de Mello Saúde em parceria com a Fundação Amélia de Mello, contribuem para o desenvolvimento da investigação e progresso das Ciências da Saúde em Portugal:



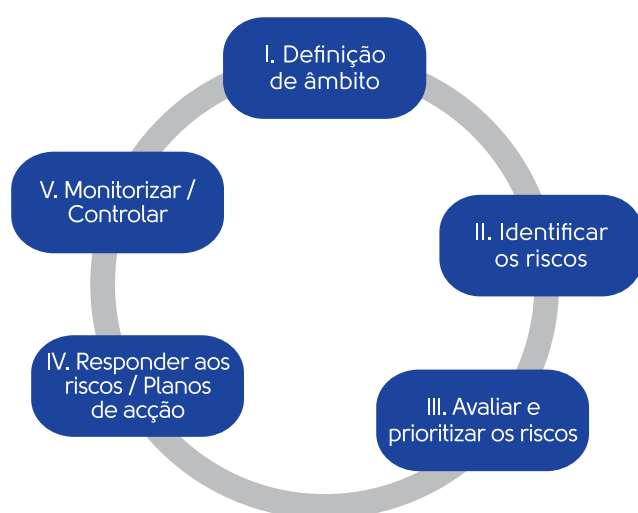
Prémio Mais Valor: Criado para reconhecer o trabalho de colaboradores que tenham contribuído de forma significativa para a criação de valor, este prémio tem o valor de 12.500€ e pretende distinguir profissionais que tenham desenvolvido trabalhos de excelência nas áreas: melhoria da qualidade dos serviços prestados aos clientes; melhoria da segurança dos clientes e colaboradores; melhoria da eficiência dos processos e incremento da sustentabilidade. Em 2012, o Prémio Mais Valor foi atribuído ao trabalho "CUFISTA - Uma experiência pioneira na abordagem da Obesidade Pediátrica em Consulta Multidisciplinar de grupos de pares e respectivos cuidadores", apresentado pelos médicos Carla Rêgo, Inês Tomada Marques, Carla Martins, Isabel Ribeiro e Emidio Carreiro do Centro da Criança e do Adolescente do hospitalcuf porto.



GESTÃO DE RISCO

Na sequência do processo do desenvolvimento da cultura organizacional, a José de Mello Saúde decidiu introduzir na organização, uma abordagem de gestão de risco (interno e externo) a que está exposta bem como na identificação de oportunidades, para continuar o seu crescimento sustentado e suportar adequadamente a sua visão, missão e objectivos estratégicos.

Os principais objectivos consistem em **identificar / caracterizar, controlar / mitigar os riscos**, considerando o perfil de risco definido e maximizando a criação de valor para a organização.



Presentemente está a ser desenvolvida uma abordagem integrada de gestão de risco cuja metodologia adoptada foi baseada no referencial ISO 31000 (Risk Management – Principles and guidelines) e na Framework COSO II (Enterprise Risk Management).

Durante o ano de 2012, foi iniciado o projecto-piloto (fases I, II e III) na unidade clínicacuf cascais, através de entrevistas, sessões de brainstorming, observação de actividades e análise de documentação, tendo por objectivo a elaboração da Matriz de Riscos. Para 2013 está previsto efectuar o rollout do projecto para as restantes unidades, ficando assim criadas as condições para o desenvolvimento das restantes fases (IV e V) da abordagem.

O processo de Gestão de Risco é coordenado pela Direcção de Auditoria Interna, em parceria com a Direcção de Desenvolvimento Organizacional e da Qualidade, sendo a responsabilidade pelo risco dentro da José de Mello Saúde partilhada por todos os colaboradores, como parte integrante das respectivas funções.

Ao nível operacional, na Gestão do Risco Clínico, prevalece um maior enfoque na área clínica e segurança do doente, e tem como objectivo potenciar uma cultura e prática de segurança na prestação de cuidados de saúde, que antecipa e gere o erro. Estes processos assentam em duas vertentes:

Prevenção: Mapeamento dos perigos e riscos inerentes à actividade, identificando através de uma matriz os riscos críticos e criando para estes, mecanismos de alerta;

Gestão da Cultura do Erro: 1) promove o registo de eventos adversos na ferramenta (software) HER – Health Event & Risk Management, categorizado pela taxonomia da OMS relativa ao tipo de incidentes (The Conceptual Framework for the International Classification for Patient Safety - World Health Organization) e 2) os incidentes são valorizados por tipo de ocorrência: quasi-incidente, incidente, acidente e evento sentinela.

Este sistema de notificação para identificação de riscos permite a implementação de acções que visam diminuir/eliminar as causas raiz e os factores contribuintes.

Adicionalmente, a José de Mello Saúde decidiu iniciar um projecto cujo objectivo consiste em desenvolver uma cultura de segurança de informação. Como referência, estão a ser considerados os normativos ISO 27001 (Information security management systems – Requirements) e ISO 27002 (Code of practice for information security management) e ISO 27799 (Information security management in health).



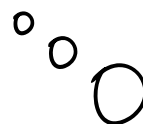
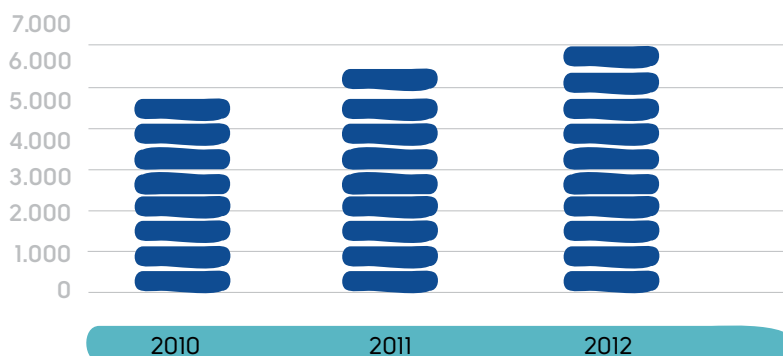
RECURSOS HUMANOS

Ao lidar diariamente com a saúde e vida humana, os profissionais da José de Mello Saúde devem aliar a um grande espírito de entrega e dedicação aos doentes e suas famílias, as mais elevadas competências profissionais.

Por esse motivo, a José de Mello Saúde considera uma prioridade estratégica investir no desenvolvimento das competências dos seus profissionais de saúde, acreditando que estes são um elemento determinante na concretização da visão estratégica e do posicionamento enquanto prestador de cuidados de saúde de excelência.

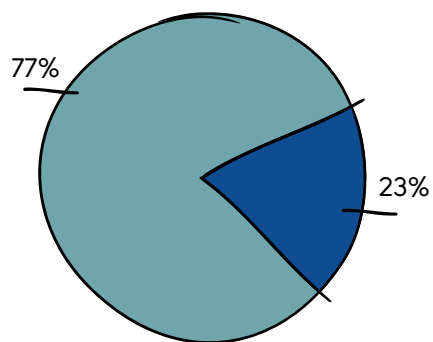
Para esse efeito, a José de Mello Saúde criou a **academiacuf**, um órgão que tem por missão principal a promoção de iniciativas e medidas que contribuam para o desenvolvimento do seu corpo clínico com a responsabilidade de dinamizar, estruturar e apoiar a actividade científica e o ensino pré e pós graduado.

CARACTERIZAÇÃO DO UNIVERSO DE COLABORADORES DA JOSÉ DE MELLO SAÚDE



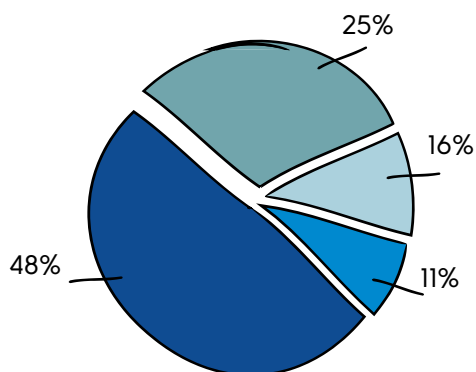
O universo de colaboradores na José de Mello Saúde tem vindo a crescer, contando actualmente com cerca de 5.900 colaboradores, dos quais 5542 têm contrato de trabalho.

Género - Distribuição %



● Feminino ● Masculino

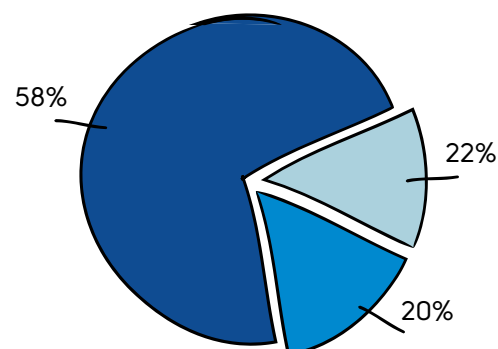
Antiguidade



● Até aos 2 anos ● De 2 a 4 anos
● De 4 a 6 anos ● Mais de 6 anos

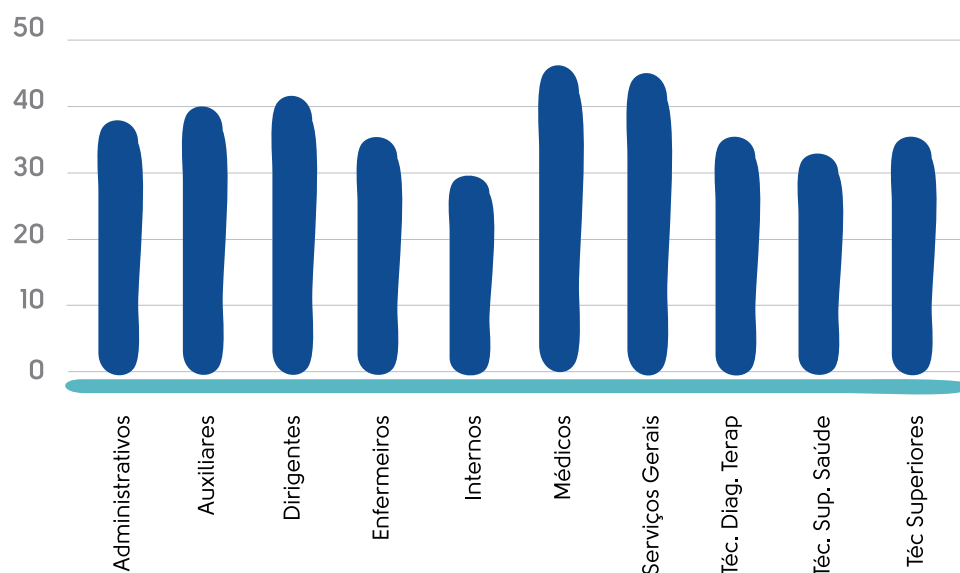
Habilitações Literárias

Em %



● Ensino Básico ● Formação Superior
● Ensino Secundário/profissional

Idade Média Por Grupo Profissional



NOTA: Gráficos não incluem José de Mello Residências e Serviços.



GESTÃO DE TALENTO

Tão importante como analisar o negócio, a estratégia comercial, a concorrência ou novos mercados, é analisar o capital humano que a organização detém para fazer face aos desafios, assim como encontrar novas formas de motivar/envolver/reter os melhores colaboradores.

A gestão do talento é um programa desenvolvido na José de Mello Saúde desde 2009, com o objectivo de identificar, motivar e reter os nossos melhores colaboradores. Este programa permite uma aposta na formação e no desenvolvimento contínuo dos colaboradores, assim como, introduzir na José de Mello Saúde novas competências e novas formas de pensar a actividade. O "Programa +Talento" é um programa de recrutamento de jovens com potencial de crescimento com o objectivo de garantir o futuro e rejuvenescimento dos nossos quadros. Com este programa, a José de Mello Saúde pretende garantir o presente e preparar o futuro.



FORMAÇÃO

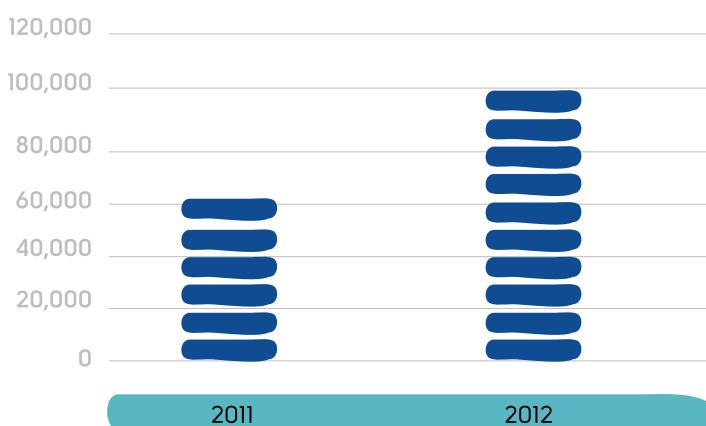
A formação e desenvolvimento de competências, é uma das prioridades para a José de Mello Saúde. Em 2012, foram realizadas, cerca de 100.000 horas de formação. Assegurar o desenvolvimento e aperfeiçoamento das competências de todos os grupos profissionais da José de Mello Saúde, com a finalidade de capacitar as pessoas para a excelência no exercício profissional, é o desafio da área da Formação.

Assumindo esta premissa, acreditando na necessidade deste investimento para a devolução do seu retorno e consequente impacto positivo na nossa actividade, a Academia José de Mello Saúde desenvolve internamente programas de formação sustentados nas melhores práticas e nos valores da empresa, caracterizando-se pela grande aposta em:

- Promover a cooperação e a articulação das unidades de saúde no desenvolvimento de um único plano anual de formação, com optimização de esforços e benefício de sinergias;

- Incentivar a autoformação e a prática de investigação, privilegiando a transversalidade dos projectos;
- Fomentar o intercâmbio e a divulgação das "boas práticas" quer a nível interno, quer externamente com outras instituições de saúde e de educação.

Pretende-se, assim, continuar a responder às necessidades de formação de desenvolvimento inicial e de actualização contínua, para as áreas técnica e comportamental, com a preocupação de alavancar o crescimento profissional dos nossos colaboradores. Em 2012, o reflexo deste investimento traduziu-se num crescimento de 36% no número de horas de formação, face a 2011, impacto resultante da transição dos Hospitais de Braga e Vila Franca de Xira para as novas instalações, cujo grande enfoque incidiu sobre o desenvolvimento de competências comportamentais.



É nossa visão alcançar a excelência na área da formação e o reconhecimento a nível nacional, dada a nossa vantagem competitiva por sermos detentores de capital intelectual, adquirido ao longo de mais de 60 anos de experiência na actividade de prestação de serviços de saúde. Mais informação sobre esta área pode ser encontrada na pág. 73.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A José de Mello Saúde avalia o desempenho e desenvolvimento dos seus colaboradores como parte integrante da gestão de recursos humanos.

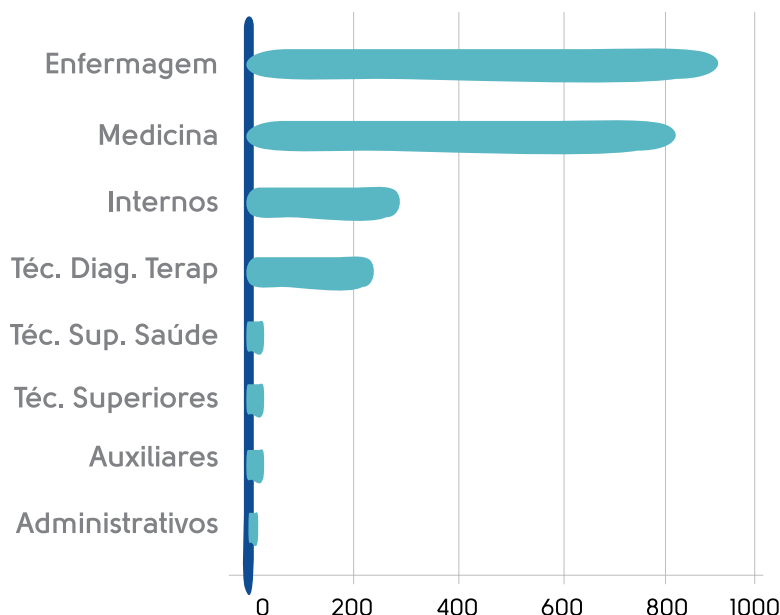
A avaliação de desempenho é um instrumento fundamental na gestão das pessoas, permitindo alinhar comportamentos e contribuir para a realização dos objectivos. Sem um verdadeiro instrumento de gestão e uma cultura participativa não teríamos conseguido dar resposta eficaz a tantos desafios.

É um dos instrumentos de gestão que tornam as organizações mais maduras e exigentes e, em simultâneo, fazem os seus colaboradores mais competentes e conscientes dos seus desafios.

ESTÁGIOS

A José de Mello Saúde acredita que existem sinergias benéficas quando se promove a proximidade das empresas com instituições de ensino. Este é um factor essencial para a formação de profissionais completos e competentes que se enquadrem nas necessidades do mercado empresarial actual. Desta forma, é com enorme satisfação que são recebidos e apoiados estagiários das mais diversas áreas de formação. Num total de mais de 2300 estágios e internatos médicos realizados em 2012, destacam-se os da área de Enfermagem e Medicina, com um peso de 39% e 35% respectivamente.

Nº de Estagiários e Internos





DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO

Em 2012, a economia portuguesa continuou a ser condicionada pela manutenção da conjuntura macroeconómica desfavorável e pela crise financeira, mas, apesar do contexto, a José de Mello Saúde manteve a sua trajectória de crescimento, encerrando o ano com um volume de negócios de 462,4 milhões de euros, mais 75,4 milhões de euros (+19,5%) face ao ano anterior.

Para esta evolução positiva contribuíram todas as unidades do grupo, que, apesar do clima de incerteza, superaram as expectativas e continuaram a crescer de forma sustentada, em praticamente todas as linhas de actividade.

O EBITDA foi de 47,1 milhões de euros, representando uma significativa melhoria face ao valor registado em 2011 (+34,3 milhões de euros), tendo a margem EBITDA atingindo os 10,2% (3,2% em 2011). Este crescimento é já o reflexo das medidas de eficiência operacional que têm vindo a ser implementadas de uma forma transversal em todas as unidades do grupo José de Mello Saúde.

Apesar de ainda não apresentarem resultados positivos em 2012, o hospitalcuf porto e o Hospital de Braga melhoraram de forma bastante significativa a sua performance operacional. O hospitalcuf porto, através de um trabalho conjunto com o institutocuf porto, conseguiu identificar e concretizar várias sinergias. O Hospital de Braga redesenhou a sua estratégia e implementou durante 2012 um conjunto de medidas de eficiência, fruto de uma revisão de processos operacionais com vista ao aumento da sustentabilidade da operação.

A boa performance operacional permitiu terminar o ano com um resultado líquido consolidado de 3,8 milhões de euros, o que representa um aumento de 2,7 milhões de euros face a 2011.

Indicadores Assistenciais da José de Mello Saúde (milhares)

	2011	2012	% Variação 2012/2011
Altas/Doentes Saídos	56,8	68,0	19,7%
Dias de Internamento	301	376	24,9%
Consultas	1.198	1.439	20,1%
Urgências	458,2	504	10,0%
Doentes Operados	50,8	66,0	29,9%
Partos	6,5	6,9	6,2%

Indicadores Consolidados da José de Mello Saúde (M€)

	2011	2012	% Variação 2012/2011
Volume de Negócios	401,41	462,52	15,2%
EBITDA	12,73	47,07	269,8%
Resultado Líquido	1,09	3,85	251,7%



DESENVOLVIMENTO SOCIAL

O compromisso de responsabilidade social e de respeito pela pessoa esteve na génese da José de Mello Saúde e é, ainda hoje, um dos pilares que nos diferencia no sector da prestação de cuidados de saúde. A criação de uma área específica para desenvolver a sustentabilidade correspondeu à ambição de assumir responsabilidades acrescidas e de longo prazo e permitiu uma abordagem sistematizada e transversal a toda a organização, agregando um conjunto de iniciativas até então dispersas.

Estrategicamente foram definidos dois grandes pilares de actuação dentro do vector Desenvolvimento Social da José de Mello Saúde: Colaboradores e respectivas famílias e comunidades locais onde se inserem as nossas unidades.

Este envolvimento ocorre de diversas formas, nomeadamente, através de um conjunto de benefícios para os colaboradores e suas famílias, através da participação directa e voluntária de profissionais de saúde em acções de sensibilização sobre temas de saúde preventiva em Escolas e IPSS's das comunidades vizinhas, da atribuição de prémios de investigação clínica no âmbito das unidades de investigação das universidades de medicina portuguesas, através de contribuições financeiras ou em géneros, ou através de um investimento em infra-estruturas comuns ou sociais, entre outros.

RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA

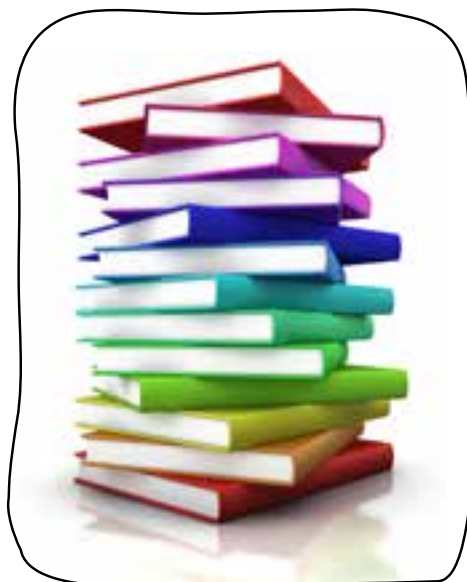
A alocação de investimento e recursos a iniciativas de Responsabilidade Social Interna na José de Mello Saúde tem vindo a aumentar, ano após ano, numa lógica de redistribuição de valor criado, tendo em 2012 o conjunto de benefícios destinados aos colaboradores sido superior a 65.000€.

Em linha com o posicionamento da José de Mello Saúde, existe ainda uma preocupação em associar o conjunto de benefícios a factores como a meritocracia e compromisso para com a organização.

Destacam-se os seguintes:

BOLSAS LIVROS ESCOLARES: Ligado à avaliação de desempenho e assiduidade dos colaboradores e ao bom aproveitamento escolar dos seus filhos, este benefício dedica-se a compartilhar parte das despesas com material escolar dos filhos dos colaboradores da José de Mello Saúde.

Em 2012, foram recebidas 401 candidaturas num valor global de 20.000€ atribuídos.



CABAZES DE NATAL: Por altura da quadra natalícia, são entregues cabazes com itens típicos de uma ceia de Natal, aos colaboradores com as remunerações mais reduzidas da José de Mello Saúde. Em 2012, foram entregues 1400 cabazes, totalizados no valor global de 47.000€.



COLÓNIA DE FÉRIAS: Desenvolvidas para contribuir para a ocupação dos tempos livres dos filhos dos colaboradores durante o período das férias de Verão, as Colónias de Férias recebem crianças com idades entre os 7 e os 14 anos. A José de Mello Saúde comparticipa uma percentagem do valor, que inclui alojamento, alimentação, seguro e transporte, consoante o escalão de remuneração do colaborador em causa.



RESPONSABILIDADE SOCIAL EXTERNA

A nível externo, a José de Mello Saúde desenvolve uma ligação à comunidade onde as suas Unidades de Saúde se inserem, procurando posicionar-se como um verdadeiro parceiro para a saúde local, bem como uma ligação a instituições que operem no mesmo sector de actividade. Este compromisso pretende criar externalidades positivas, criando relações de longo prazo com o terceiro sector, sedimentadas num conjunto de iniciativas, das quais destacamos as seguintes:

PROGRAMA EDUCAÇÃO PARA A SAÚDE: Dedicado às escolas e instituições de solidariedade social das comunidades onde existem hospitais e clínicas da José de Mello Saúde, este programa assenta na ideia de que podemos identificar e evitar comportamentos de risco, reconhecer os benefícios de comportamentos adequados e suscitar comportamentos de prevenção, através de veiculação de informação positiva.

Em 2012 foram desenvolvidas acções de formação e sensibilização em mais de 50 escolas e jardins-de-infância que envolveram directamente cerca de 5600 crianças de Lisboa, Cascais, Torres Vedras, Vila Franca de Xira, Porto e Braga. Estas iniciativas realizadas por profissionais de saúde correspondem a acções de esclarecimento e sensibilização, inseridas nos programas curriculares das instituições de ensino ou que correspondem a necessidades identificadas pelas mesmas. Para os mais seniores foram desenvolvidas acções de sensibilização focalizadas em problemas típicos que afectam esta população, como a prevenção para as ondas de calor no início do Verão e os cuidados a ter com o frio, no início do Inverno, entre outros.

Neste âmbito e de encontro aos objectivos já definidos, interessa destacar uma parceria da clínica**cuf** cascais com a Câmara Municipal de Cascais e com a Associação para a Promoção da Segurança Infantil, para a elaboração de um Guia de promoção da Saúde Infantil. O Guia de Saúde, com tiragem de 10.000 exemplares, foi distribuído a todos os alunos do Concelho de Cascais, tendo o seu conteúdo sido produzido por profissionais de saúde da clínica**cuf** cascais.

DIMENSÃO DO PROGRAMA DA EDUCAÇÃO PARA A SAÚDE

- Desde 2009, cerca de 10.000 pessoas foram directamente envolvidas em iniciativas.
- Escolas e Instituições de Solidariedade de Lisboa, Cascais, Torres Vedras, Vila Franca de Xira, Porto e Braga.
- Participação voluntária de equipas multidisciplinares de profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, farmacêuticos, entre outros) que participam nas iniciativas.



CAMPANHA DE COLHEITA DE SANGUE: Pretendendo estreitar relações com instituições do seu sector de actividade, a José de Mello Saúde realizou uma parceria com o IPST – Instituto Português do Sangue e da Transplantação, para a realização de campanhas regulares de colheita de sangue nas suas unidades, contrariando a tendência de diminuição de doações sentida pelo IPST e contribuindo para o aumento das reservas de sangue nos hospitais portugueses. A primeira campanha realizada em Outubro de 2012 conseguiu 380 dadores inscritos e 266 colheitas realizadas.

CAMPANHA DE ANGARIAÇÃO DE BENS: Por altura da quadra natalícia, foi promovida uma campanha de angariação de bens (artigos de mãe e bebé, alimentos não perecíveis, roupas e brinquedos) em todas as unidades da José de Mello Saúde. Esta campanha foi operacionalizada por colaboradores que, voluntariamente e nos seus tempos livres, ajudaram a assegurar toda a logística necessária. Os bens angariados foram disponibilizados, em primeira mão, aos colaboradores que deles quisessem usufruir e os restantes foram doados ao serviço de voluntariado e acção social dos Hospitais de Braga e Vila Franca de Xira.

PROJECTO SER SOLIDÁRIO: A adesão ao projecto transversal do Grupo José de Mello denominado “Ser Solidário”, em que cada colaborador contribui mensalmente com um mínimo de 1€ do seu vencimento, visa apoiar ao nível do donativo, um conjunto de instituições de Solidariedade Social mediante a participação activa dos colaboradores (pela contribuição e posterior escolha das associações a beneficiar). A quantia recolhida na José de Mello Saúde em 2012, foi de 4.000€ que foram entregues à Obra do Frei Gil.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO GRUPO JOSÉ DE MELLO: Reforçando o seu investimento no desenvolvimento social das comunidades onde se insere, a José de Mello Saúde avançou em 2011 com a concepção e implementação do Programa de Voluntariado, transversal às empresas que fazem parte do Grupo José de Mello. Este programa recruta colaboradores que desejam exercer a actividade de voluntariado em instituições de solidariedade social, com quem foram realizadas parcerias para o efeito. Em 2012, segundo ano deste programa, foram integradas duas novas instituições: Associação Coração Amarelo – Delegação Norte e Programa Junior Achievement Portugal que se juntam à Associação Coração Amarelo – Delegação de Lisboa, ATL da Galiza, Centro Comunitário e Social de Carcavelos e a Obra do Frei Gil.

CANTINA SOCIAL (HOSPITAL DE BRAGA): Protocolo entre Hospital de Braga e Santa Casa da Misericórdia de Braga para apoiar a Cantina Social que ajuda a população carenciada de Concelho e que permitiu servir cerca de 9 mil refeições em 2012.

PROJECTO + SAÚDE: O hospitalcuf infante santo desenvolveu, durante o primeiro trimestre de 2012, o Projecto + Saúde que permitiu aprofundar a relação com as Juntas de Freguesia e Paróquias vizinhas ao Hospital e prestar cuidados de saúde gratuitos à população carenciada daquela zona. Após o contacto exploratório com as Juntas de Freguesia, ficou definido um pacote de cuidados (consultas, exames de diagnóstico, patologia clínica, fisioterapia, cuidados de enfermagem, entre outros) mensal que é oferecido aos utentes das respectivas instituições.





AMBIENTE

A José de Mello Saúde enquanto prestadora de serviços de saúde, não realiza processos de manufatura e apresenta um consumo de recursos naturais e matérias-primas reduzido. Não obstante, a sua performance ambiental é considerada uma área fundamental, existindo também aqui a intenção de afirmar a José de Mello Saúde como um operador referência, em linha com as melhores práticas do sector.

Tem sido realizado na organização, um esforço de identificar as principais fontes de degradação ambiental das suas unidades de saúde e os respectivos impactos, bem como quantificar os custos associados à sua redução ou eliminação, tendo a José de Mello Saúde promovido diferentes iniciativas no sentido de melhorar o seu desempenho neste capítulo com o objectivo de implementar sistematicamente medidas de melhoria da eficiência energética em todas os seus edifícios hospitalares. De salientar que, embora só recentemente tenha sido iniciado um projecto de redução de consumos energéticos, os resultados são já visíveis nos indicadores monitorizados.

Cada edifício da José de Mello Saúde é diferente e, como tal, com diferentes necessidades e perfis de consumo energético. Desde 2011 tem sido efectuada uma caracterização das unidades da José de Mello Saúde ao nível dos seus consumos energéticos, água e resíduos hospitalares, de forma a criar uma baseline de consumos por edifício que permita analisar a sua evolução e estabelecer objectivos de

redução dos mesmos. Este trabalho permite criar métricas de comparação entre as unidades, sendo intenção da José de Mello Saúde publicar essa informação nos próximos exercícios.

Destaca-se no ano de 2012 a obtenção da Certificação Ambiental ISO 14001 no Hospital de Braga, sendo a primeira unidade do Norte e a segunda do país, a obter esta certificação. No ano de 2013 iniciar-se-á o processo de certificação ambiental no Hospital Vila Franca de Xira com vista à obtenção da mesma certificação ISO 14001 em 2014.

A performance ambiental das 2 unidades mais recentes da José de Mello Saúde, construídas no âmbito das parcerias público-privado, tem um impacto significativo nos consumos totais da organização, resultando num aumento. Tal facto era esperado e resulta da passagem de instalações antigas, mais pequenas, com índices de conforto insatisfatórios e com muito menor número de equipamentos para instalações novas que exigem um consumo energético muito superior. Este facto verificar-se-á novamente no exercício de 2013 devido à transferência para o novo edifício do Hospital Vila Franca de Xira.

As medidas de eficiência energética tomadas pela José de Mello Saúde são diversificadas e estão incluídas em três áreas de actuação distintas, Energia, Água e Resíduos Hospitalares.

ELETRICIDADE

O sector da saúde, na sua actividade de prestação de cuidados, pressupõe edifícios com estruturas complexas, com obrigatoriedade de acesso constante (24h/dia, 365 dias/ ano) a recursos como a electricidade. Esta é a principal fonte de energia utilizada na José de Mello Saúde e essa relevância dita que seja da maior importância a sua constante monitorização aliada à implementação de medidas de redução de consumos.

A electricidade é maioritariamente utilizada na alimentação a equipamentos de ar condicionado (Chillers, Unidades de Tratamento de Ar, entre outros), equipamentos médicos e na iluminação dos edifícios.



O ar condicionado é de extrema importância nas unidades de saúde, permitindo o controlo da qualidade do ar de cada serviço, de acordo com as suas especificidades. Dada a variada dimensão dos hospitais e clínicas da José de Mello Saúde, existem diferentes soluções, adequadas à realidade e especificidade de cada unidade. Os sistemas centralizados são privilegiados nas unidades maiores, permitindo uma operacionalização mais racional e eficiente do ponto de vista energético. Nas unidades mais recentes, a política de eficiência e inovação tem estado presente, sendo exemplo disso a utilização de tecnologia mais recente como bombas de calor em detrimento de sistemas convencionais de aquecimento/arrefecimento, assim como, painéis solares para aquecimento de águas, entre outras.

Ao nível dos equipamentos médicos tem também sido tida em consideração a eficiência dos mesmos. Um dos exemplos mais óbvios neste campo são os candeeiros cirúrgicos, que têm sido substituídos por outros que usam tecnologia LED.

A iluminação é outro dos campos em que estão a ser implementadas várias medidas que visam a optimização dos sistemas existentes ou a substituição/adaptação por outros mais evoluídos e eficientes. A existência de horários programados para a iluminação em várias zonas, o seccionamento dos circuitos e a utilização de sensores de presença são apenas algumas das medidas já implementadas de forma transversal nas unidades da José de Mello Saúde. A utilização de tecnologia LED tem sido estudada e aplicada consoante o seu desempenho na aplicação considerada. Sendo uma tecnologia recente, está ainda em fase de maturação, não sendo vantajosa a sua utilização geral, exigindo assim um estudo para a aplicação específica a que destina.



GÁS NATURAL

A produção de calor nas unidades da José de Mello Saúde é maioritariamente efectuada através de caldeiras alimentadas por gás natural, sendo esta a maior fonte do consumo desta energia nas suas unidades. Sempre que possível, têm sido utilizados queimadores mais eficientes, no sentido de otimizar os consumos de gás. A utilização de equipamentos de ar condicionado mais eficientes reflecte-se também neste consumo, optando sempre que possível, pela utilização de equipamentos que permitam uma maior racionalização energética.

Também as cozinhas têm um impacto significativo nos consumos globais. Sendo responsáveis pela confecção de refeições para as cafetarias e restaurantes existentes nos hospitais, mas também por confeccionar todas as refeições para os quartos de internamento. Os restantes utilizadores de gás natural são residuais e o seu consumo é genericamente desprezável.

De salientar o facto de na clínica**cuf** alvalade não existir fornecimento de gás natural e de na clínica**cuf** belém o seu fornecimento ter sido descontinuado por não se verificar efectiva necessidade do seu uso. No hospital**cuf** descobertas é utilizada outra forma de energia para a produção de calor, a entalpia, pelo que o consumo de gás natural é reduzido.



ENTALPIA

A Entalpia é utilizada apenas em duas unidades da José de Mello Saúde, clínica **cuf** alvalade e hospital **cuf** descobertas. Neste tipo de sistema existem tipicamente dois circuitos que se cruzam num ponto, os permutadores de placas, promovendo assim a transferência de energia de um circuito para o outro. Na prática, circula no circuito do fornecedor água quente que ao passar no permutador, aquece a água do circuito da unidade sendo esta distribuída pelas várias máquinas. A produção de frio é efectuada da mesma forma, utilizando água gelada.

ÁGUA

Na sua performance ambiental, a gestão eficiente da água é outra das preocupações da José de Mello Saúde. O consumo de água nas suas unidades provém, na sua totalidade, do abastecimento público garantido pelos serviços municipais ou empresas públicas dos locais onde se inserem e destina-se a: - consumo humano, utilização sanitária e reposição dos circuitos de refrigeração.

O controlo de qualidade da água utilizada é feito através de sistemas de monitorização e tratamento, sendo a qualidade garantida pela realização de análises periódicas efectuadas por entidades certificadas independentes, pela Entidade Reguladora da Saúde e pelas entidades camarárias respectivas.

No sentido de reduzir o consumo de água nas suas unidades, a José de Mello Saúde implementou várias medidas que visam este objectivo, sendo de destacar a instalação de prelatos nos vários locais de consumo, desde Internamentos a instalações sanitárias públicas, que permitirão uma redução significativa no consumo de água. As restantes medidas são apresentadas no indicador EN7.



RESÍDUOS HOSPITALARES

A organização e gestão da recolha, armazenamento, tratamento e eliminação de resíduos nas Unidades da José de Mello Saúde é um processo multidisciplinar que tem vários intervenientes: (i) os profissionais das unidades funcionais e serviços são responsáveis pela triagem e acondicionamento dos resíduos; (ii) a recolha interna dos resíduos, pesagem e depósito na central dos resíduos é feita pelos colaboradores das empresas de limpeza; (iii) a gestão e implementação dos circuitos de recolha e armazenamento dos resíduos são da responsabilidade da gestão hoteleira das unidades de saúde que são ainda responsáveis pela gestão do contrato com as empresas que asseguram a recolha, transporte (a partir das unidades de saúde), tratamento e eliminação de todos os resíduos hospitalares produzidos no âmbito da actividade da José de Mello Saúde.



3. INDICADORES GRI



	Resposta	Página
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1. Declaração do Presidente do Conselho de Administração Executivo	Mensagem presidente	Pág. 9
1.2. Descrição dos Principais Impactos, Riscos e Oportunidades	Perspectivas 2013 Sustentabilidade	Pág. 10-12; 19-29
2. PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1. Nome da organização	Perfil relatório	Pág. 3, 4
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços	Perfil organizacional	Pág. 6, 7
2.3. Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures	Perfil organizacional	Pág. 6, 7
2.4. Localização da sede da organização	Perfil relatório	Pág. 3, 4
2.5. Número de países onde a organização opera e nome dos países onde as suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório	Perfil organizacional	Pág. 6, 7
2.6. Tipo e natureza jurídica da propriedade	Perfil relatório	Pág. 3
2.7. Mercados servidos (incluindo distribuição geográfica, sectores, tipos de clientes/beneficiários)	Perfil relatório + Perfil organizacional	Pág. 3-8
2.8. Dimensão da organização	Perfil relatório + Perfil organizacional	Pág. 3-8
2.9. Mudanças significativas realizadas, durante o período de elaboração do relatório, relacionadas com o tamanho, estrutura, ou controlo accionista	Perfil relatório + Perfil organizacional	Pág. 3-8
2.10. Prémios/reconhecimentos recebidos durante o período de relato	Vector Excelência Clínica	Pág. 19-27
3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO		
Perfil do relatório		
3.1. Período a que se referem as informações (ano fiscal ou ano do calendário, por exemplo).	Vector Excelência Clínica	Pág. 3
3.2. Data do relatório anterior mais recente (se houver).	Perfil relatório	Pág. 3
3.3. Ciclo de relato (anual, bienal, etc.).	Perfil relatório	Pág. 3
3.4. Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo.	Perfil relatório	Pág. 4
Âmbito do relatório		
3.5. Processo para a definição do conteúdo do relatório.	Diálogo com partes interessadas	Pág. 11, 12
3.6. Limites do relatório (ex.: países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores)	Perfil relatório	Pág. 3, 4
3.7. Outras limitações de âmbito específico.	Perfil relatório	Pág. 3, 4
3.8. Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	Perfil relatório	Pág. 3, 4
3.9. Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	Perfil relatório	Pág. 3, 4
3.10. Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores e o motivo da reformulação.	Perfil relatório e Indicadores GRI	Pág. 3, 4 47 - 87
3.11. Alterações significativas em comparação com anos anteriores no que se refere ao âmbito, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Perfil relatório	Pág. 3, 4

	Resposta	
3.12. Tabela que identifica a localização de cada elemento do relatório da GRI.	Indicadores GRI	Pág. 45, 46
Verificação		
3.13. Políticas e procedimentos actuais existentes para fornecer verificações externas do relatório.	Perfil relatório	Pág. 3
4. GOVERNAÇÃO		
4.1. Estrutura de Governação, incluindo comités sob o mais alto corpo de governação responsável por tarefas específicas, tal como definir a estratégia ou a supervisão da organização.	Governo da Sociedade	Pág. 14-17
4.2. Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governação também seja um director executivo.	Órgãos de Governo	Pág. 15
4.3. Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos.	Órgãos de Governo	Pág. 15
4.4. Mecanismos que permitem aos accionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governação.	Diálogo com as partes interessadas Gestão Risco	Pág. 29
4.5. Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governação, diretoria executiva e restantes executivos e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	Não aplicável	
4.6. Processos em vigor no mais alto órgão de governação para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	Não aplicável	
4.7. Iualificações e competências dos membros do conselho de administração	Órgãos de governo	Pág. 15
4.8. Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado da sua implementação.	Vectores Sustentabilidade	Pág. 19-43
4.9. Procedimentos do mais alto órgão de governação para supervisionar, por parte da organização, a identificação e gestão do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	Vectores Sustentabilidade	Pág. 19-43
4.10. Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governação, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social.	Indicadores Sociais GRI	Pág. 77
Compromissos com iniciativas externas		
4.11. Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização.	Gestão Risco	Pág. 28, 29
4.12. Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endosse.	Indicadores GRI	Pág. 83
4.13. Participação em associações sectoriais	Excelência Clínica	Pág. 19-27
Participação das Partes Interessadas		
4.14. Lista das principais partes interessadas da organização.	Diálogo com as partes interessadas	Pág. 11-13
4.15. Base para identificação e selecção das principais partes interessadas.	Diálogo com as partes interessadas	Pág. 12
4.16. Formas de consulta às partes interessadas, de acordo com a frequência das consultas, por tipo ou grupo de interessados.	Diálogo com as partes interessadas	Pág. 12
4.17. Principais questões e preocupações apontadas pelos interessados resultantes da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações.	Diálogo com as partes interessadas	Pág. 12

INDICADORES ECONÓMICOS

DESEMPENHO ECONÓMICO

EC1 – Valor económico directo gerado e distribuído

VALOR ECONÓMICO GERADO E DISTRIBUÍDO (milhares €)	2012
1) Valor Económico Directo Gerado	462.424
Receitas	462.424
2) Valor Económico Directo Distribuído	421.505
Remunerações	145.054
Dividendos	191
Pagamentos ao Estado	5.862
IRC	4.503
IVA	194
IMI	155
IS	1.011
Investimento nas Comunidades Locais	0
Custos Operacionais	270.397
3) Valor Económico Retido = (1)-(2)	40.919

(não inclui amortizações e provisões)

EC2 – Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas

A José de Mello Saúde não possui informação suficiente para descrever as implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas actividades devido às alterações climáticas. Embora considere que as suas operações terão pouca exposição a este risco, é intenção da José de Mello Saúde fazer esta análise com mais rigor e objectividade em próximos exercícios.

EC3 – Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.

No universo de empresas da José de Mello Saúde, S.G.P.S., foram atribuídos em 2012 mais de 1M€ em prémios de desempenho.

Relativamente a obrigações referentes ao plano de benefícios, a subsidiária hospitalcuf infante santo, S.A. é a única sociedade que se rege por um Acor- do de Empresa que tem a responsabilidade de complementar as pensões de reforma de alguns dos seus colaboradores (antigos e actuais) com quem foi assumida essa responsabilidade. O valor de benefício da assistência médica em 2012 foi superior a 0,7M€. De referir que o peso dos colaboradores inactivos vinculados ao hospitalcuf infante santo representa 6%, no usufruto do benefício da assistência médica.

No que respeita a outros benefícios definidos pela José de Mello Saúde para os seus colaboradores, foram atribuídos em 2012, 20.000€ respeitantes ao programa “Bolsas Livros Escolares” que comparticipa parte das despesas com esse material escolar dos filhos dos colaboradores e entregues 1400 cabazes de Natal, num valor global de 42.000€, a todos os colaboradores que auferem vencimentos base, iguais ou inferiores, a 600€. A José de Mello Saúde comparticipa ainda, através de escalões de remuneração, as colónias de férias para filhos de colaboradores, tendo este benefício em 2012, sido usufruído por 45 filhos de colaboradores.

EC4 – Apoio financeiro significativo recebido do governo

A José de Mello Saúde não recebeu nenhum apoio financeiro significativo do governo durante o exercício de 2012.

PRESENÇA NO MERCADO

EC5 - Rácio entre o salário base por género e o salário mínimo local.

Dada a existência de uma grande diversidade de horários na José de Mello Saúde, foram considerados, para efeitos de cálculo deste indicador, apenas os três horários mais representativos na população existente (35, 36, 40 horas) e os seguintes regimes de trabalho: “Regime Misto”; “Permanentes”; “Contratados” e “Funcionários Públicos”.

Horários	35	36	40
Salário mais reduzido da organização	487,5	500	485
Salário Mínimo Nacional	485	485	485
Rácio	1,01	1,03	1,00

Da análise ao indicador pode concluir-se que existem na organização salários correspondentes ao salário mínimo nacional de 2012, situação que se deve a colaboradores com horários de 40 horas semanais dos grupos operacionais “auxiliares”, “administrativos” e “serviços gerais”, embora representem apenas a 2,3% da população da José de Mello Saúde.

Importa destacar que se considerarmos o grupo operacional mais representativo da José de Mello Saúde, i.e. a “enfermagem” que aglomera 28% do universo de colaboradores, o rácio do salário base versus o salário mínimo nacional será de 2,40 não existindo diferença entre género.

EC6 – Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes

A José de Mello Saúde compromete-se a manter uma relação responsável com os seus fornecedores, não praticando nenhum tipo de discriminação na sua selecção e consultando regularmente o mercado. O critério de selecção passa pelas condições que os fornecedores apresentam: competitividade, qualidade, transparência e adequação da proposta aos conteúdos propostos, assim como, pelas condições do contrato e capacidade de apresentar um serviço de qualidade no prazo

estipulado. É habitual a contratação de fornecedores locais (nacionais) tendo em conta os normais critérios de racionalidade económica. A José de Mello Saúde tem um universo de 2646 fornecedores.

EC7 – Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes.

A José de Mello Saúde não tem em prática qualquer procedimento de contratação local e não pratica qualquer tipo de discriminação na escolha dos seus colaboradores.

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC8 – Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infra-estruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou Pró-bono.

A José de Mello Saúde tem uma política proactiva de identificar e envolver em todas as comunidades em que estão localizadas as suas unidades de saúde, um conjunto de instituições (juntas de freguesia, IPSS's, Paróquias, Escolas, ATL's de idosos, entre outros) que se dedicam às populações em causa, procurando reforçar essa rede social e afirmar-se como um verdadeiro parceiro para a saúde local. No que respeita ao conjunto de actividades que a José de Mello Saúde desenvolve para benefício público destacam-se o Programa Educação para a Saúde, Bolsa D. Manuel de Mello, Programa de Voluntariado do Grupo José de Mello, Projecto Ser Solidário, entre outros. Mais informações sobre estas iniciativas, assim como resultados e montantes investidos, podem ser encontrados nas pag. XX (fazer referência após a paginação)

EC9 - Descrição e compreensão dos impactos económicos indirectos significativos, incluindo a sua dimensão

A José de Mello Saúde não possui informação sobre a avaliação dos impactos económicos indirectos da sua actividade no ano de 2012.

INDICADORES AMBIENTAIS

MATERIAIS UTILIZADOS

EN1 – Materiais utilizados, por peso ou por volume.

A José de Mello Saúde é uma companhia de serviços que não realiza processos de manufatura e que apresenta um consumo de recursos naturais e matérias-primas reduzido. Informação sobre o consumo energético e de água pode ser encontrada nos indicadores EN3, EN4 e EN8.

EN2 - Percentagem de Materiais utilizados que são reciclados

A José de Mello Saúde é uma companhia de serviços que não realiza processos de manufatura e que apresenta um consumo de recursos naturais e matérias-primas reduzido. Informação sobre o consumo energético e de água pode ser encontrada nos indicadores EN3, EN4 e EN8.

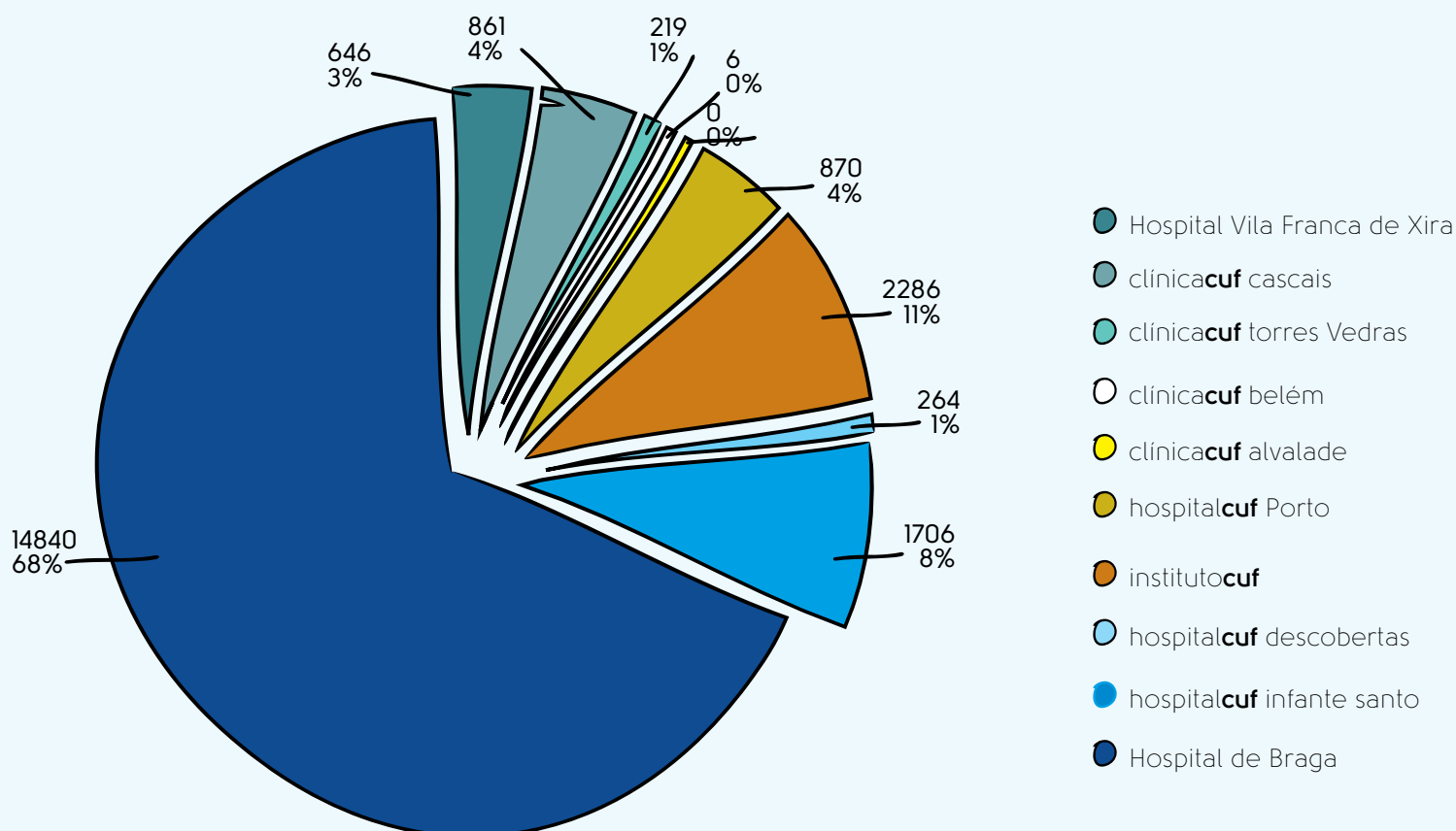
ENERGIA

EN3 - Consumo directo de energia, discriminado por fonte de energia primária

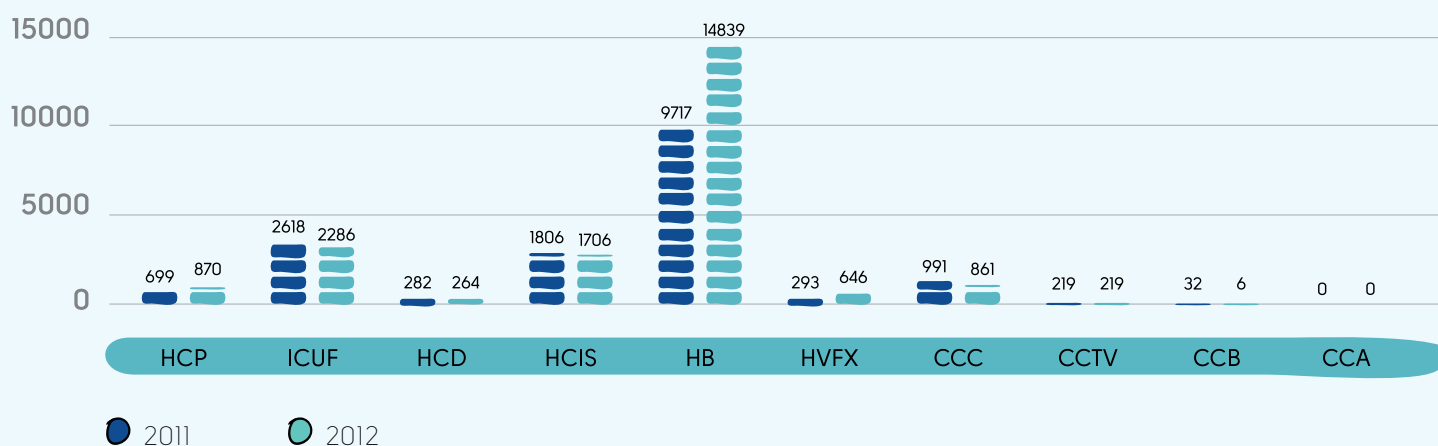
O gás natural é a fonte de energia principal utilizada nos sistemas de climatização das unidades da José de Mello Saúde, sendo utilizado principalmente para aquecimento de águas quentes sanitárias, para o sistema de AVAC e no abastecimento à Cozinha.

O consumo global de gás natural em 2012 foi de 21.698 Mwh

Consumos de gás 2012 (Mwh)



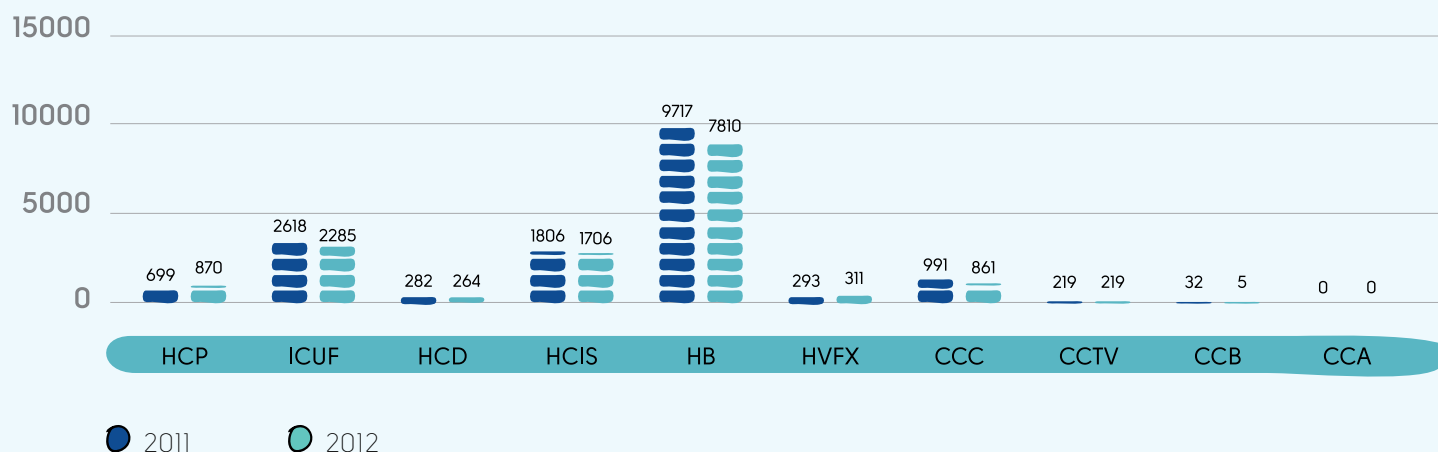
Variação no Consumo de Gás (Mwh)



O consumo global de gás natural na José de Mello Saúde em 2012 corresponde a uma variação de 30,2% em relação a 2011. Este aumento era expectável e explica-se pelos Hospitais de Braga e Vila Franca de Xira. No primeiro caso, corresponde à entrada no novo edifício com necessidades energéticas totalmente diferentes do anterior e relativamente ao Hospital Vila Franca de Xira porque em 2011 apenas foi contabilizado o período referente a Jun-Dez.

De forma a efectuar uma comparação significativa, a mesma base temporal deve ser utilizada. Assim, é apresentada a variação para igual período de actividade em 2011 e 2012, não contabilizando para este último exercício os mesmos meses que não tinham sido considerados em 2011 para as unidades Hospital de Braga e Vila Franca de Xira.

Variação relativa no Consumo de Gás (Mwh) para igual período de tempo

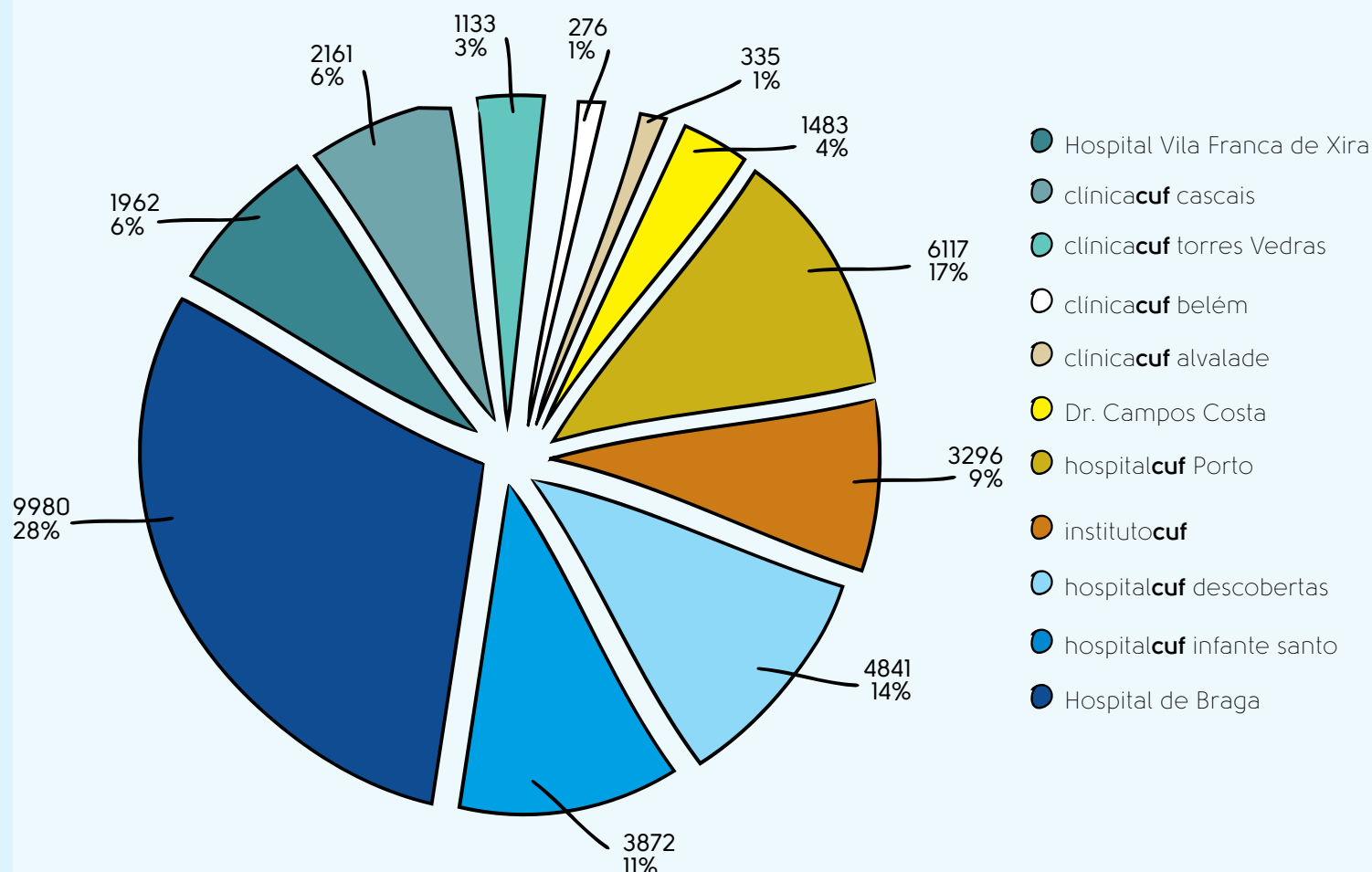


Usando a mesma base temporal, constata-se que, do universo saúdecuf, o hospitalcuf porto foi a única unidade com aumento no consumo de gás, situação que se explica por ser uma unidade recente que se encontra em fase de crescimento de actividade.

Os valores de consumo indicados foram retirados das facturas entregues pelos prestadores. O coeficiente para cálculo das emissões de CO2 equivalente é também fornecido pelos prestadores.

EN4 - Consumo indirecto de energia, discriminado por fonte de energia primária

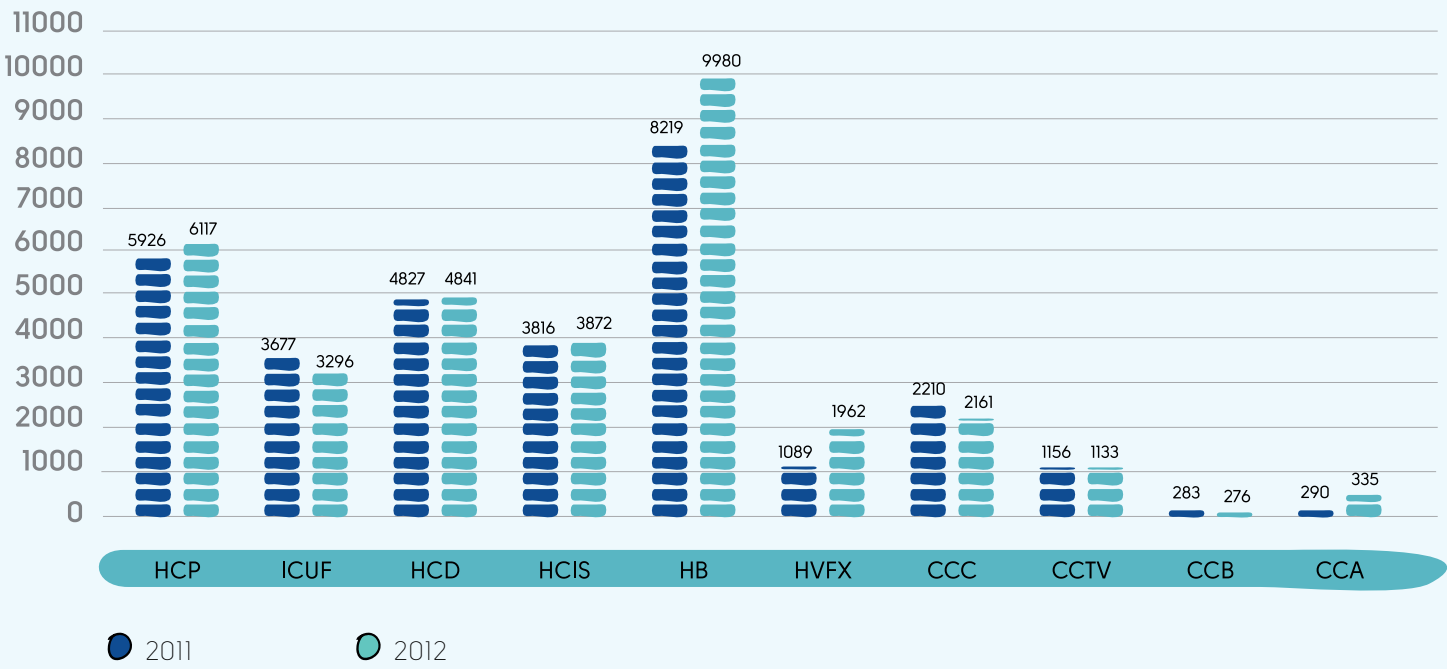
A electricidade é a principal fonte de energia utilizada nas unidades da José de Mello Saúde, sendo o consumo global de energia indirecta primária de 35.455 Mwh.

Consumos de electricidade por unidade (Mwh)

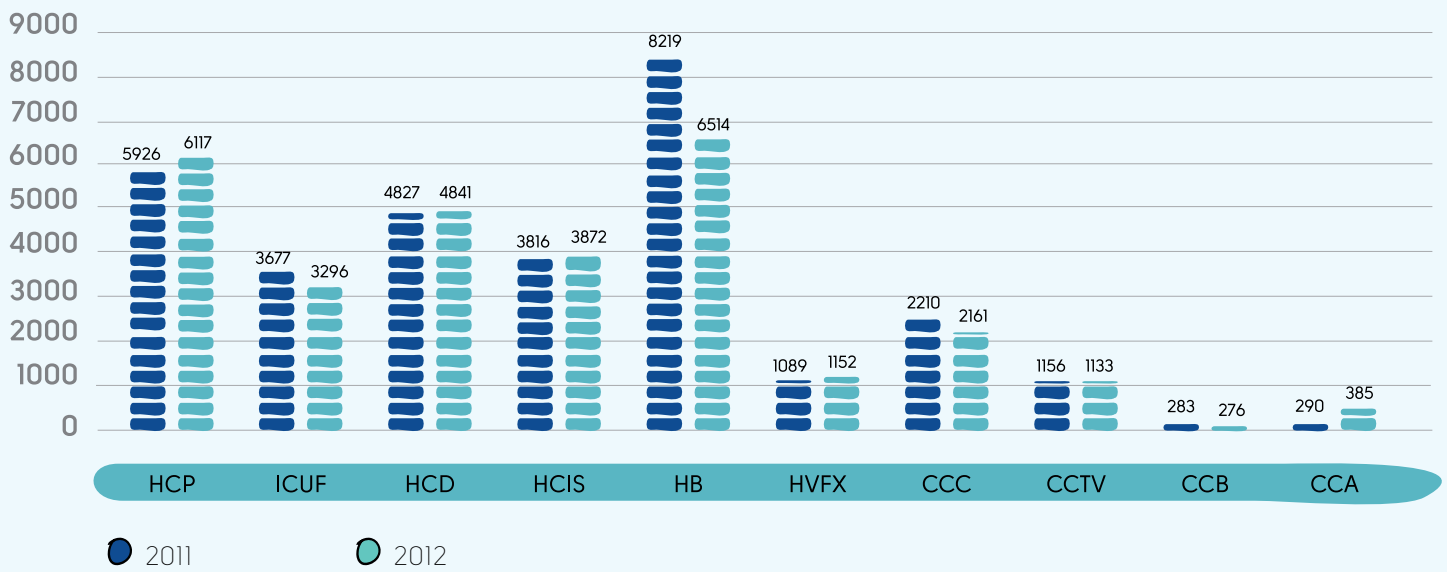
Naturalmente, dada a sua dimensão, o Hospital de Braga é o maior consumidor de electricidade, representando 28% do consumo total. No entanto, este valor pode ser considerado reduzido, se atendermos à dimensão e exigências da infra-estrutura. Sendo um edifício recente, o Hospital de Braga adoptou e integrou desde o início, vários sistemas de promoção da eficiência energética que, em conjunto com as políticas de consciência ambiental da José de Mello Saúde, se traduzem num bom desempenho, no que respeita a consumos de electricidade.

O consumo de energia eléctrica de 2012 representa um aumento de 12,6% face a 2011. No entanto, tal como no referido no indicador EN3, este aumento era expectável e explica-se pelo Hospital de Braga e Hospital Vila Franca de Xira (ver informação anterior) e também pela integração dos valores da Dr. Campos Costa que não tinham sido contabilizados no exercício de 2011.

Variação no Consumo de Electricidade (Mwh)



Variação no Consumo de Electricidade (Mwh) para igual período no tempo



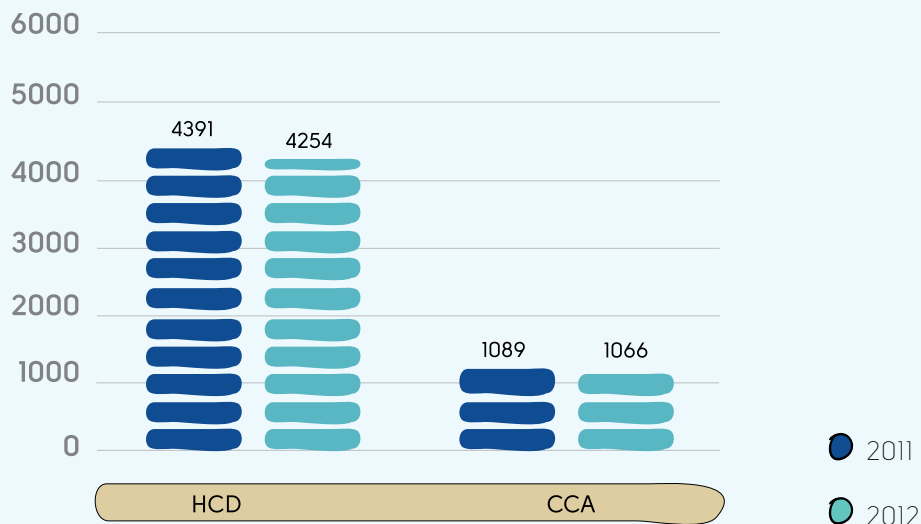
Também nesta análise se constata que o hospital **cuf** porto, pela razão descrita no indicador anterior, teve um aumento no consumo de electricidade.

Os dados referentes ao consumo e emissões foram obtidos através das entidades responsáveis pelo fornecimento de energia eléctrica. Nos casos em que esses dados não estavam disponíveis, foram utilizados para o cálculo de emissões de CO₂, os valores indicados nos SCE, RCCTE e RSECE.

ENTALPIA

No que respeita a Entalpia – utilização de água quente e gelada nos circuitos de AVAC e Águas Quentes Sanitárias – apenas existente no hospitalcuf descobertas e clinicacuf alvalade, o consumo total em 2012 foi de 5.319.920 KWh, tendo se verificado uma diminuição de 2,9% face a 2011.

Variação no Consumo de Entalpia (kWh)



EN5 - Energia Poupada devido a melhorias de eficiência e conservação

Apesar da existência de várias iniciativas a este nível, não é possível quantificar as poupanças alcançadas de uma forma rigorosa, correlacionando directamente a causa com o efeito. Na maior parte dos casos, a monitorização quantitativa destas medidas ou sistemas é demasiado complexa e a um nível “microscópico” (ex: monitorização do consumo de cada lâmpada) pelo que estão a ser estudados métodos de controlo a outro nível como a colocação de contadores por serviço, entre outros que permitam consolidar a informação em próximos exercícios.

EN6 – Iniciativas para a promoção de produtos e serviços energeticamente eficientes e baseados em energias renováveis, assim como as reduções registadas

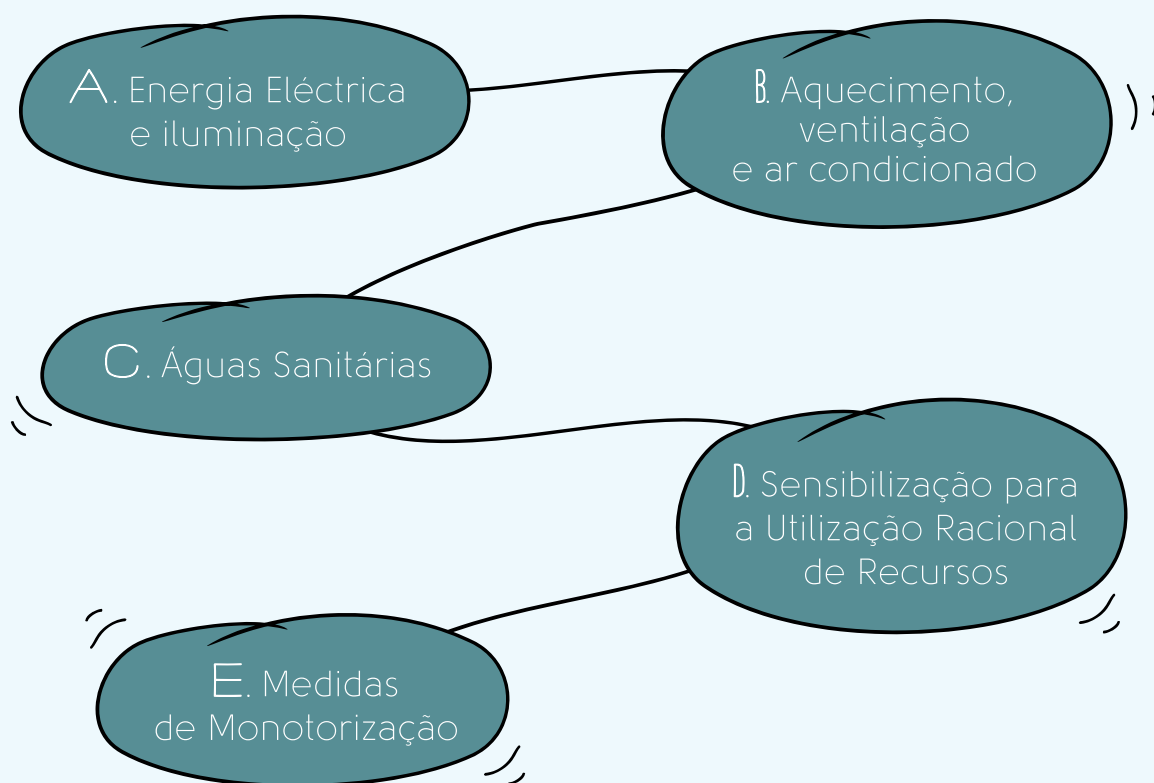
Não existe actividade a relatar neste indicador.

EN7 - Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções registadas

Têm sido realizadas iniciativas neste âmbito em todo o universo da José de Mello Saúde, porém devido às diferentes características dos seus edifícios, as medidas aplicadas diferem de unidade para unidade, dado que cada uma tem soluções e sistemas diferentes, por razões distintas. Por exemplo, na produção de calor, o hospitalcuf descobertas utiliza Entalpia, o hospitalcuf santo possui caldeira a Gás Natural e o hospitalcuf porto possui um sistema de Chiller/Bomba de Calor.

Tal como descrito no indicador EN5, não é possível quantificar as poupanças alcançadas de uma forma rigorosa, correlacionando directamente a causa com o efeito. pelo que estão a ser estudados métodos de controlo a outro nível que permitam consolidar a informação em próximos exercícios.

Genericamente, as medidas já implementadas podem ser agrupadas em 5 categorias:



A. ENERGIA ELÉCTRICA E ILUMINAÇÃO

Personalização de horários de funcionamento de iluminação para cada zona

Síntese da Medida: Esta medida pressupõe a existência de GTC ou de Interruptores horários e deve ser ajustada periodicamente em função das horas diárias de luz natural. Deve ser dada particular atenção a zonas que só funcionam em determinados períodos (Bares, refeitórios, consultas externas, cozinhas, etc.).

Redução do nível de iluminação nas zonas de circulação e zonas comuns

Síntese da Medida: Esta medida pressupõe desligar circuitos de iluminação sempre que possível ou desligar lâmpadas/luminárias. Normalmente com 50% da iluminação instalada ligada consegue-se níveis de luminosidade aceitáveis. Recomendável a medição de níveis de iluminação.

Optimizar o funcionamento de elevadores através do funcionamento em conjunto (multiplex)

Síntese da Medida: Avaliar se os elevadores se encontram a funcionar em multiplex de modo a evitar a chamada de vários elevadores ao mesmo tempo (em função dos fluxos e usos de cada elevador).

Deslastragem de transformadores em PT's

Síntese da Medida: Em edifícios alimentados por transformadores em paralelo poderá ser viável sazonalmente ou de forma permanente a colocação fora de serviço de um deles.

Implementação de script em todos os computadores para desligarem ao fim de 1 hora de inactividade

Síntese da Medida: Avaliar a possibilidade de desligar os computadores e outros equipamentos informáticos após uma hora de inactividade (medida a ser avaliada com a DSI)

Substituição de lâmpadas incandescentes por Fluorescentes ou Leds

Síntese da Medida: Pretende-se substituir todas as lâmpadas incandescentes por lâmpadas mais eficientes fluorescentes ou leds.

Substituição de balastros ferro magnéticos por balastros electrónicos

Síntese da Medida: Esta medida deve ser precedida de um estudo de viabilidade económica pois pode não compensar quando comparado com a substituição da luminária completa

Substituição de todas as lâmpadas fluorescentes T8 e T12 por lâmpadas T5

Síntese da Medida: Esta medida deve ser precedida de um estudo de viabilidade económica pois pode implicar mudança de balastros ou eventualmente luminárias

Instalação de detectores de movimento e/ou presença em casas de banho públicas e balneários

Síntese da Medida: Devem ser colocados detectores de movimento/presença em todos os locais onde a iluminação se encontra ligada várias horas por dia sem possibilidade de comando. Carece de um estudo económico de implementação.

Instalação de baterias de condensadores em cada QGBT e/ou equipamentos de elevada potência reactiva.

Síntese da Medida: Devem ser instaladas baterias de condensadores junto do QGBT de forma a eliminar o pagamento de energia reactiva; em casos pontuais poderá ser considerada a sua colocação junto de equipamentos que apresentem um elevado consumo; deverá ser feita uma análise dos custos e consumos de energia reactiva e principais consumidores;

Instalação de contadores de energia em quadros e circuitos estratégicos

Síntese da Medida: Esta medida visa conhecer e compreender em detalhe onde é gasta a energia e possibilitar a tomada de medidas de eficiência localizadas; deverá ser analisado o benefício que resultará desse investimento vs o seu custo;

Instalação de contadores de energia nas Centrais de Alimentação

Síntese da Medida: Esta medida visa controlar os conhecer e controlar os consumos nas Centrais de Alimentação permitindo tomar medidas sobre o prestador deste serviço;

Sectorizar a iluminação de modo a permitir desligar determinados circuitos

Síntese da Medida: Esta medida visa minimizar os consumos com iluminação através da sectorização da iluminação;

Analisar alternativas à iluminação exterior

Síntese da Medida: avaliar a possibilidade de alteração dos sistema de iluminação exterior para sistemas mais eficientes;

Separar redes de ar comprimido médica e técnica

Síntese da Medida: A separação das redes permite reduzir o volume de ar a comprimir a 7 bar.

Instalação de candeeiros cirúrgicos de Leds

Síntese da Medida: Sempre que se verificar a substituição de candeeiros do Bloco deve ser privilegiada a aquisição de candeeiros de LED

B. AQUECIMENTO, VENTILAÇÃO E AR CONDICIONADO

Redução do intervalo de temperaturas de regulação local (GTC)

Síntese da Medida: Esta medida pretende limitar o uso descontrolado e exagerado dos termostatos de comando locais

Colocação de sinalética indicativa da regulação otimizada dos termostatos

Síntese da Medida: Esta medida pretende otimizar a utilização dos equipamentos de AC locais de cada compartimento de forma a que não sejam existam variações de temperatura excessiva no compartimento

Limitação dos horários de funcionamento dos aparelhos de AVAC Locais

Síntese da Medida: Pretende-se com esta medida desligar os equipamentos de climatização de cada compartimento (VC's) limitando o seu funcionamento ao horário efectivo de utilização do mesmo.

Implementação de horários de funcionamento em todas as UTA's

Síntese da Medida: Pretende-se com esta medida eliminar a climatização de espaços nos períodos de desocupação ou fecho, desligando UTA's, etc. Deverá ser acautelada a renovação de ar mínima

Deslastragem de equipamentos de produção de frio e calor.

Síntese da Medida: Em casos em que há mais do que um chiller ou caldeira, poder-se-á desligar um ou mais equipamentos em determinadas alturas do ano, não comprometendo a temperatura da água.

Ajuste de set points dos chillers

Síntese da Medida: A temperatura de saída de água deverá ser elevada o mais possível sem que a temperatura da água de retorno exceda o valor de dimensionamento. Normalmente os chillers são dimensionados para saída a 7º e entrada a 12º. Pode-se elevar a temperatura de saída desde que a chegada não ultrapasse os 12º.

Instalação de molas ou portas automáticas nas fronteiras entre zonas climatizadas e zonas não climatizadas.

Síntese da Medida: Esta medida visa um maior controlo sobre as áreas climatizadas mantendo as suas condições estáveis e permitindo, por essa via a redução de consumos

Instalação de cortinas de ar em entradas com portas normalmente abertas

Síntese da Medida: Pretende-se com esta medida minimizar as trocas de ar entre o interior climatizado e o exterior, reduzindo consumos e melhorando o conforto

Alteração da forma de comando de portas automáticas de modo a evitar a sua abertura inadvertida

Síntese da Medida: Pretende-se com esta medida minimizar as trocas de ar entre o interior climatizado e o exterior evitando a sua abertura inadvertida

Instalação de películas reflectoras de calor nas janelas de fachadas com grande exposição solar.

Síntese da Medida: Pretende-se com esta medida reduzir as trocas de calor através dos envidraçados

Bloquear abertura de janelas exteriores em zonas climatizadas

Síntese da Medida: Pretende-se com esta medida minimizar as trocas de ar entre o interior climatizado e o exterior evitando a sua abertura.

Reduzir a quantidade de AQS armazenada (em casos com mais do que um acumulador)

Síntese da Medida: Deve ser aferida a necessidade diária de AQS da instalação e se possível colocar algum acumulador fora de serviço. Esta medida visa evitar por exemplo que se tenha muito mais AQS armazenada e a ser mantida quente do que as necessidades do edifício.

Reduzir ao mínimo possível a temperatura de AQS armazenada.

Síntese da Medida: Deverá ter em consideração que no ponto mais desfavorável de consumo a temperatura de AQS deve ser superior a 52,5°; Deve ser atendida a realização de medidas de combate à Legionella;

Instalação de prelatores que façam a redução do caudal

Síntese da Medida: Deve ser realizada a substituição de todos os prelatores por outros que permitam realizar a redução de caudal (lavatórios, chuveiros, ...); não devem ser substituídos em locais onde haja necessidade de manutenção de caudal elevado;

Redução do caudal de água nas torneiras através dos passadores de parede.

Síntese da Medida: Regulação dos passadores de rede para redução do caudal de água nas torneiras

Corte de AQS em todos os lavatórios de uso geral e comum.

Síntese da Medida: cortar a água quente em todos os pontos onde a mesma não é estritamente necessária, nomeadamente wc's públicos.

Pretende-se analisar a existência de máquinas de lavar e equipamentos similares que possam fazer uso de água quente de produção centralizada.

Síntese da Medida: Verificar existência de equipamentos com produção de água quente local que possam ser servidos por água quente central

Analisar os tipos de sistema de rega existentes e comparar com eventuais alternativas (Rega Automática, gota a gota)

Instalação de painéis solares térmicos que assegurem a produção de AQS no Verão

Síntese da Medida: Esta medida está subjugada à área disponível para instalação e à sua viabilidade económica;

Instalação de Contadores de água em locais estratégicos (cozinha, Esterilização, etc.)

Síntese da Medida: Esta medida visa conhecer e compreender em detalhe onde é gasta a água e possibilitar a tomada de medidas de eficiência localizadas

Instalação de torneiras temporizadas em todos os lavatórios de uso geral e urinóis

Síntese da Medida: Sempre que se verificar a substituição de uma torneira deve ser privilegiada a instalação de torneiras temporizadas

Aproveitar águas pluviais para fins secundários (rega, lavagem, etc.)

Síntese da Medida: Pretende-se com esta medida estudar a hipótese de criar um armazenamento de águas pluviais por forma a que a água potável comprada à rede pública seja apenas usada para fins humanos.

Instalação de autoclismos com sistema de meia descarga

Síntese da Medida: Sempre que se verificar a substituição de um autoclismo deve ser privilegiada a instalação de autoclismos com sistema de meia-descarga

D. SENSIBILIZAÇÃO PARA A UTILIZAÇÃO RACIONAL DE RECURSOS

Implementar rotinas junto dos profissionais para desligar equipamentos médicos consoante o seu horário de trabalho.

Síntese da Medida: desligar todos os equipamentos quando os mesmos não estejam a ser utilizados.

Desligar os equipamentos de Imagiologia sempre que possível.

Síntese da Medida: desligar os equipamentos de imagiologia (tac's, ecógrafos, workstations, etc.) durante os seus períodos de não funcionamento impedindo que os mesmos se mantenham em Stand-by por longos períodos. Deve ser atendido o tempo que os equipamentos demoram a ligar em caso de necessidade.

E. MEDIDAS DE MONITORIZAÇÃO

Monitorização dos consumos energéticos e de água

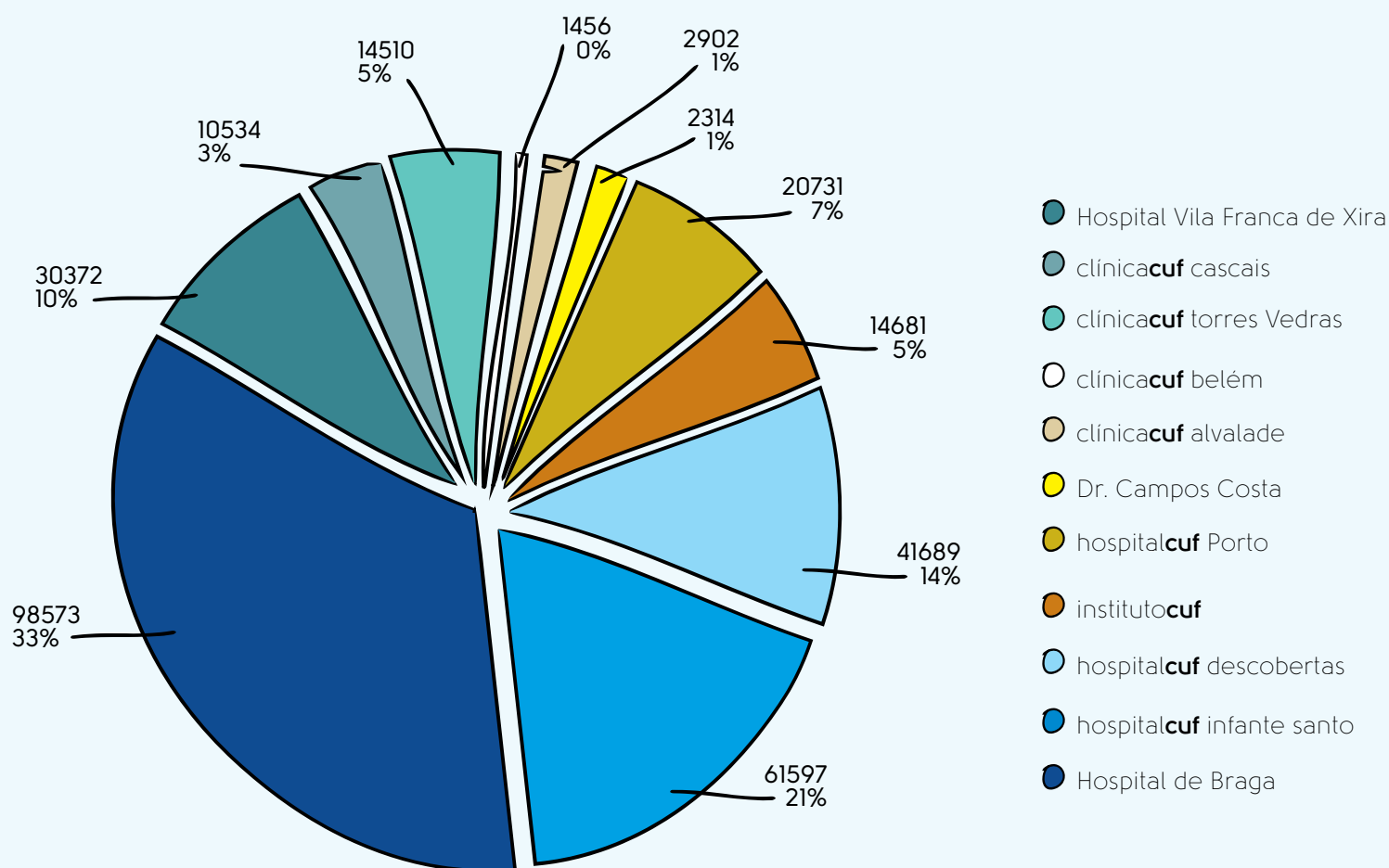
Síntese da Medida: Deve ser realizado o acompanhamento dos consumos de energia e água realizando a sua comparação com os mesmos consumos em períodos homólogos e realizado o acompanhamento das métricas.

Estabelecimento de métricas comparativas de consumos entre Unidades

Síntese da Medida: Devem ser estabelecidas métricas comparativas entre várias Unidades que permitam realizar a sua comparação. Deve ser atendida a tipologia e dimensão das mesmas.

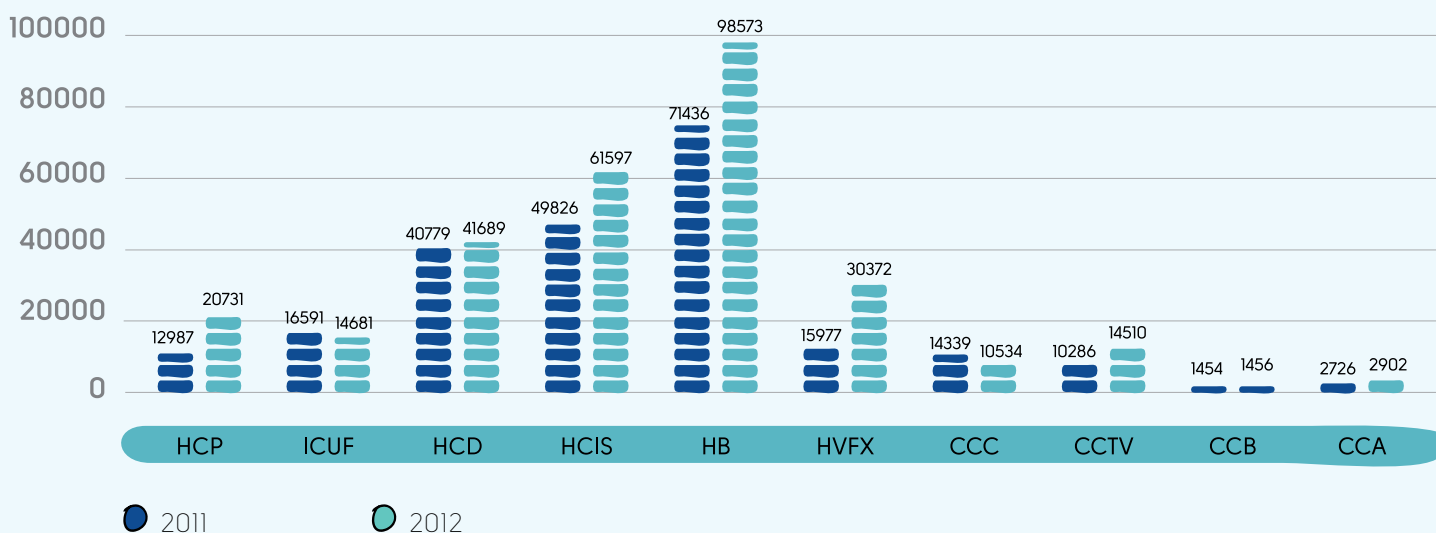
EN8 - Total de consumo de água segmentado por fonte

O consumo total de água nas unidades da José de Mello Saúde foi de 299.361 m3, em 2012.

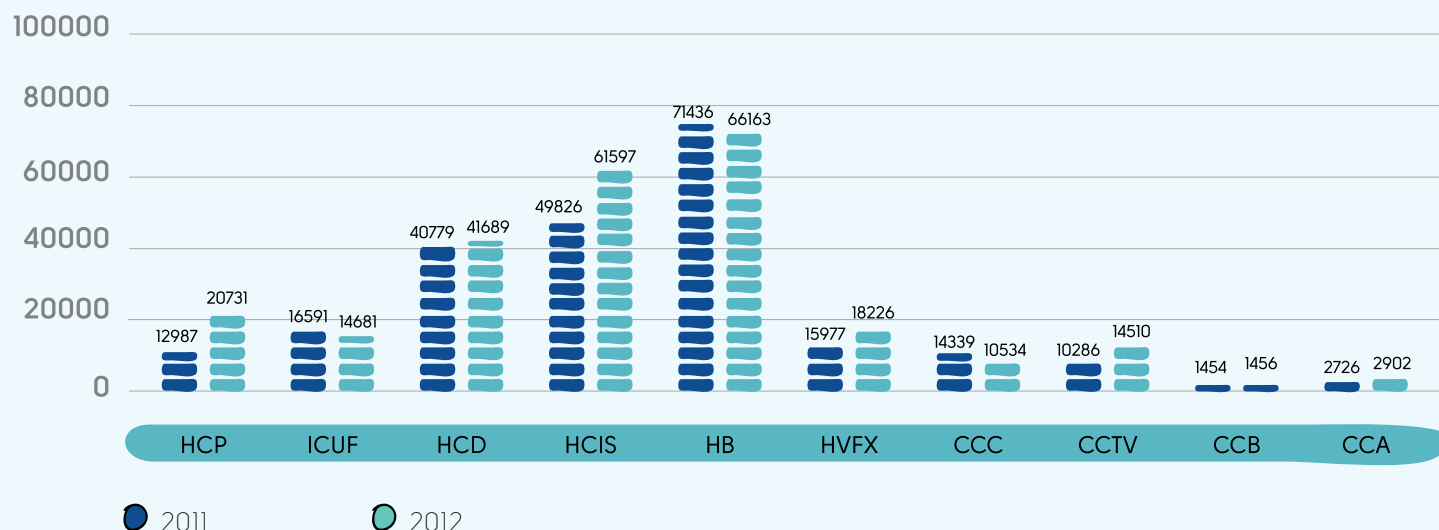


Globalmente existiu um aumento de 26,6% em relação a 2011, mas à semelhança do que acontece nos indicadores EN3 e EN4, também neste caso se deve considerar a situação especial da entrada num novo edifício (Hospital de Braga) e da contabilização do Hospital Vila Franca de Xira.

Variação no Consumo de Água (m3)



Variação no Consumo de Água (m3) para igual período de tempo



O consumo de água na José de Mello Saúde provém na sua totalidade do abastecimento público garantido pelos serviços municipais ou empresas públicas dos locais onde se inserem as unidades de saúde e destina-se a consumo humano, utilização sanitária e para reposição dos circuitos de refrigeração.

Embora não seja possível apresentar um valor quantitativo referente ao peso de cada uma das aplicações mencionadas, pode adiantar-se que o maior consumo de água se destina aos quartos de internamento, cozinhas, instalações sanitárias, cafetarias e piscinas (nas unidades que têm este equipamento).

EN9 – Fontes de água afectadas significativamente pelo consumo de água

Este indicador é considerado não aplicável no âmbito da actividade da José de Mello Saúde.

EN10 – Volume total e percentagem de água reciclada e reutilizada

Os edifícios hospitalares da José de Mello Saúde não prevêem um sistema de reutilização de água. Consideramos que, dadas as óbvias limitações e restrições ao uso de água reciclada na actividade de prestação de serviços de saúde, a percentagem de água reutilizada não é significativa.

BIODIVERSIDADE

EN11 - Áreas de terrenos localizados em áreas protegidas

A José de Mello Saúde não possui terrenos localizados em áreas protegidas.

EN12 - Impactos significativos de actividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas ou em áreas de elevado valor para a biodiversidade

Este indicador é considerado não aplicável no âmbito da actividade da José de Mello Saúde porque as nossas operações não geram impactos directos sobre a biodiversidade.

EN13 – Habitats protegidos e recuperados

Este indicador é considerado não aplicável no âmbito da actividade da José de Mello Saúde porque as nossas operações não geram impactos directos sobre habitats protegidos e recuperados.

EN14 – Estratégias, acções presentes e planos futuros para a gestão dos impactes na biodiversidade

A José de Mello Saúde não possui uma estratégia global nesse sentido, por não considerar a biodiversidade um assunto material no âmbito da sua actividade.

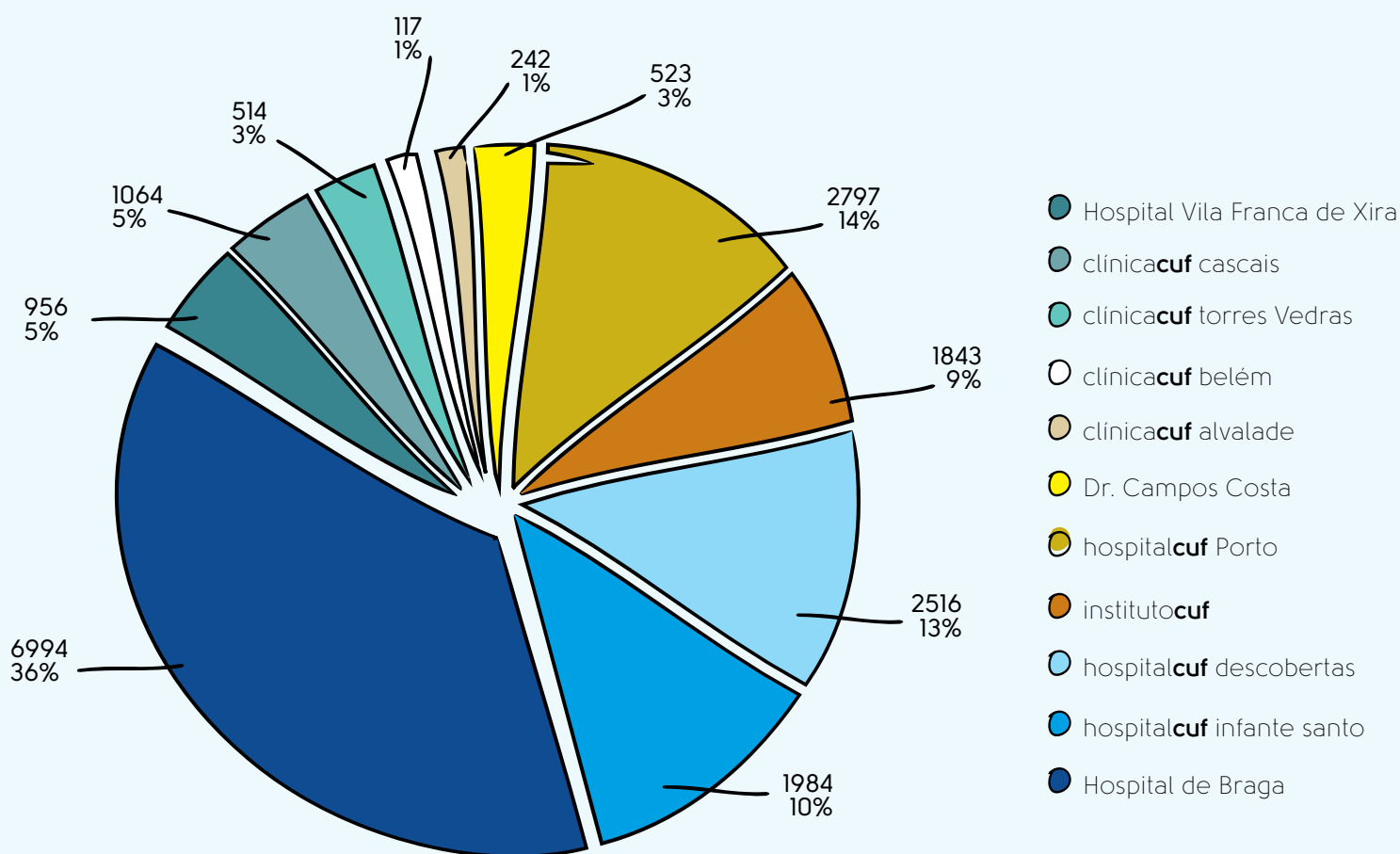
EN15 – Número de espécies afectadas da Lista Vermelha da IUCN ou de outras listas de conservação nacionais

Este indicador é considerado não aplicável no âmbito da actividade da José de Mello Saúde porque as suas operações não geram impactos directos sobre espécies afectadas da Lista Vermelha da IUCN.

EMISSIONES, EFLUENTES E RESÍDUOS

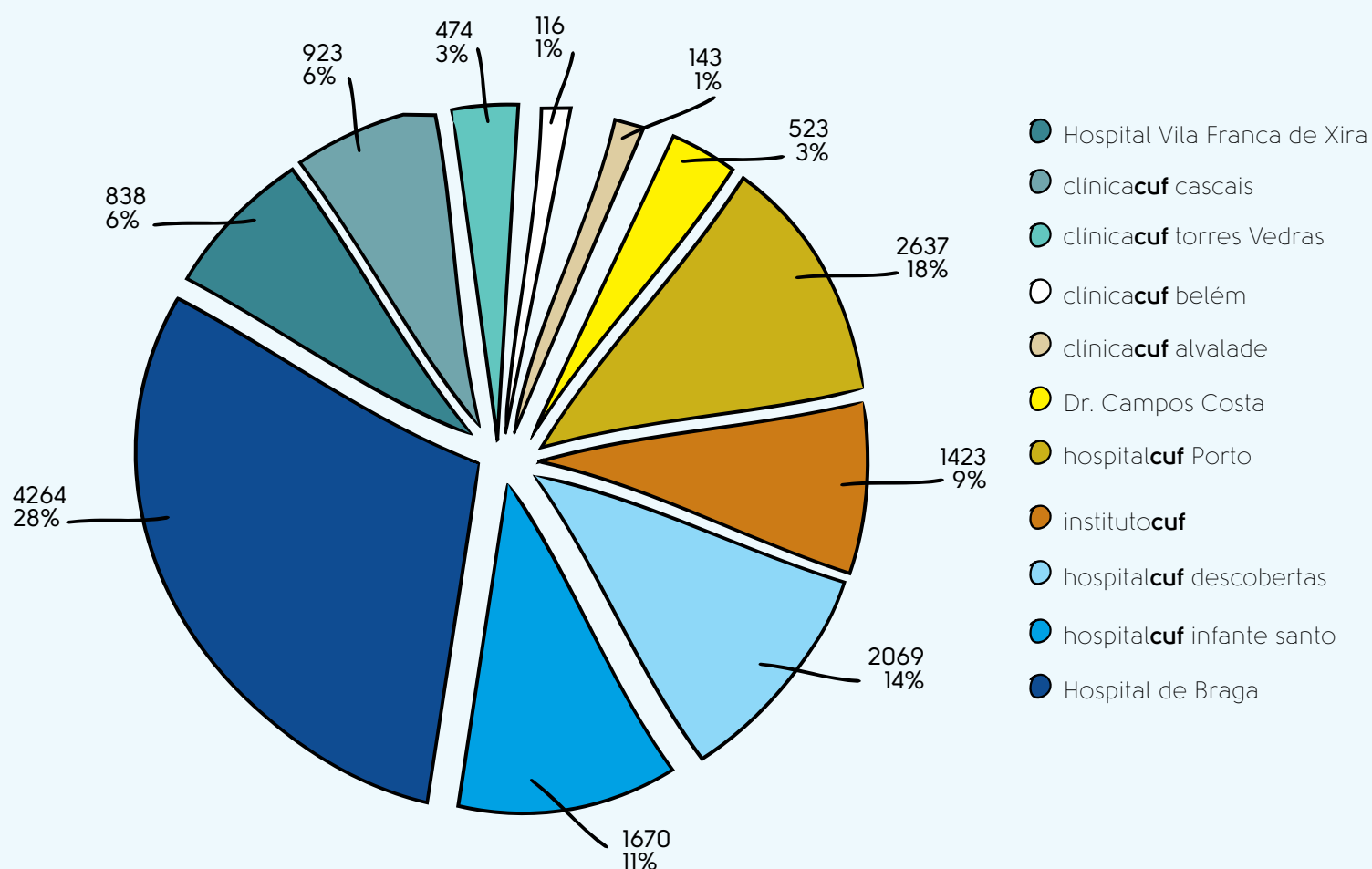
EN16 - Emissões de Gases com Efeito de Estufa

O valor global de emissões de gases com efeito de estufa da José de Mello Saúde foi de 19.552 tCO₂ em 2012.

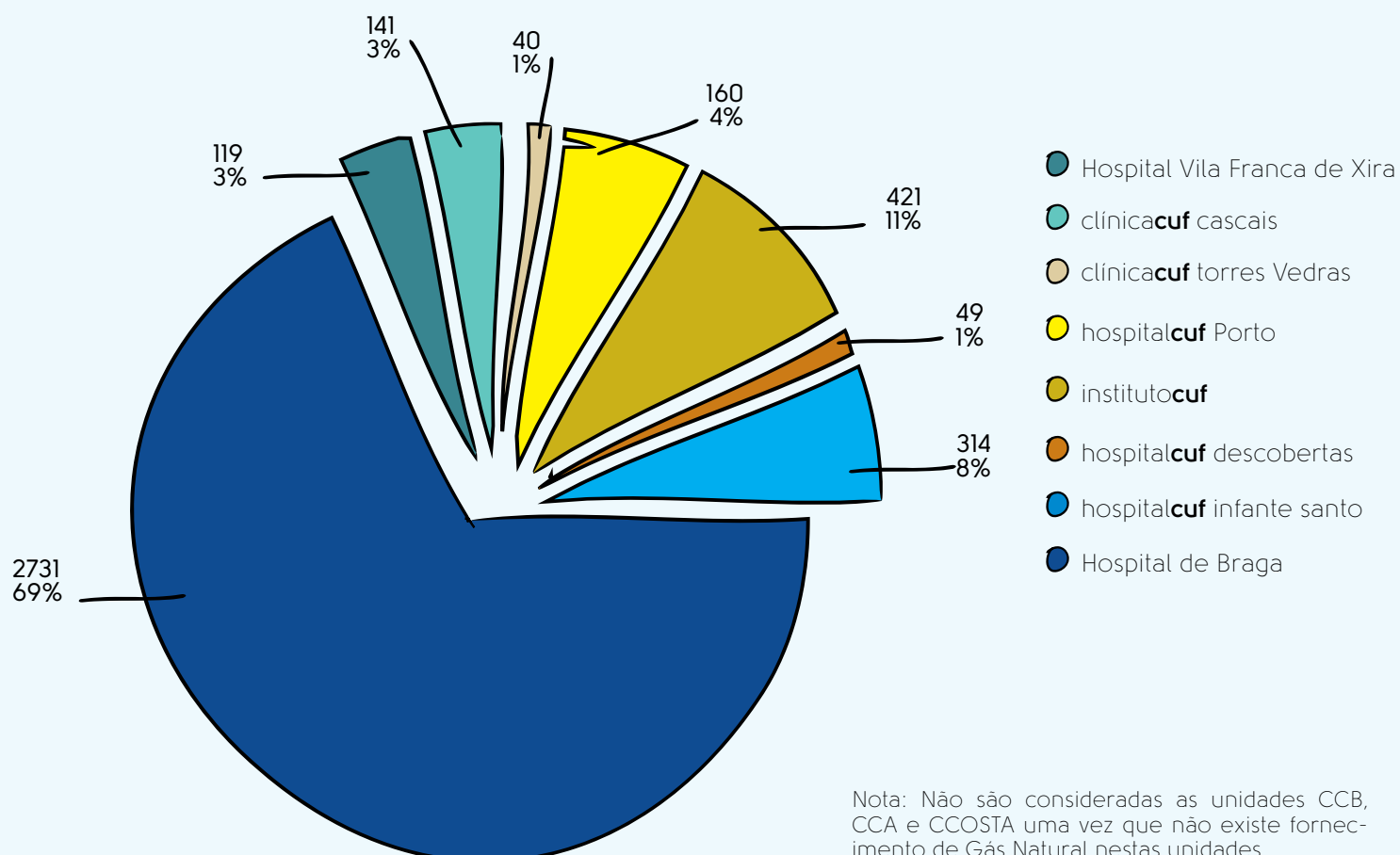


Os valores de consumo indicados foram apurados com base no total das facturas entregues pelos prestadores, sendo o coeficiente para cálculo das emissões de CO₂ equivalente também fornecido pelos prestadores.

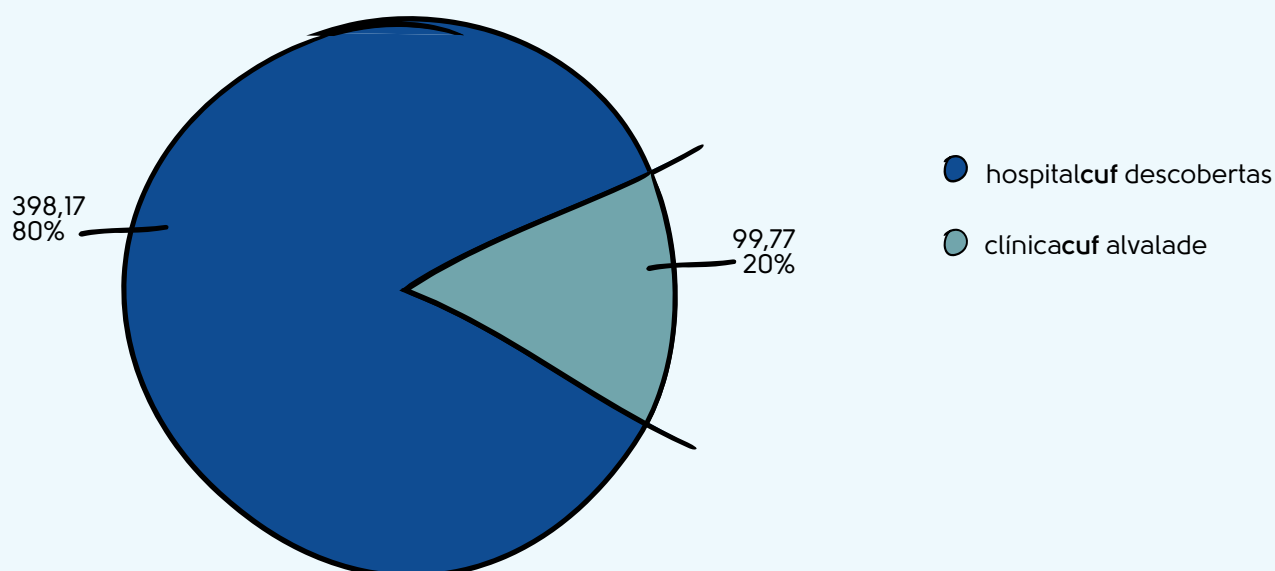
tCO2 correspondente ao consumo de Electricidade



tCO2 correspondente ao consumo de Gás Natural



tCO2 correspondentes ao consumo de Entalpia



Nota: Apenas o HCD e CCA utilizam Entalpia

EN17 - Outras emissões indirectas relevantes de GEE, por peso

As deslocações em serviço são maioritariamente efectuadas em veículos da frota da José de Mello Saúde, sendo contabilizadas como emissões directas e tendo sido consideradas não relevantes, dada a sua reduzida expressão.

EN18 - Iniciativas para a redução das emissões de GEE e reduções registadas

A José de Mello Saúde desenvolveu algumas iniciativas que resultam numa redução de emissões de gases com efeito de estufa (ver resposta ao indicador EN7) no entanto não é possível quantificar o total economizado com estas acções.

EN19 - Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso

Este indicador é considerado não aplicável no âmbito de actividade da José de Mello Saúde, dado que os processos e serviços da organização não utilizam substâncias destruidoras da camada do ozono.

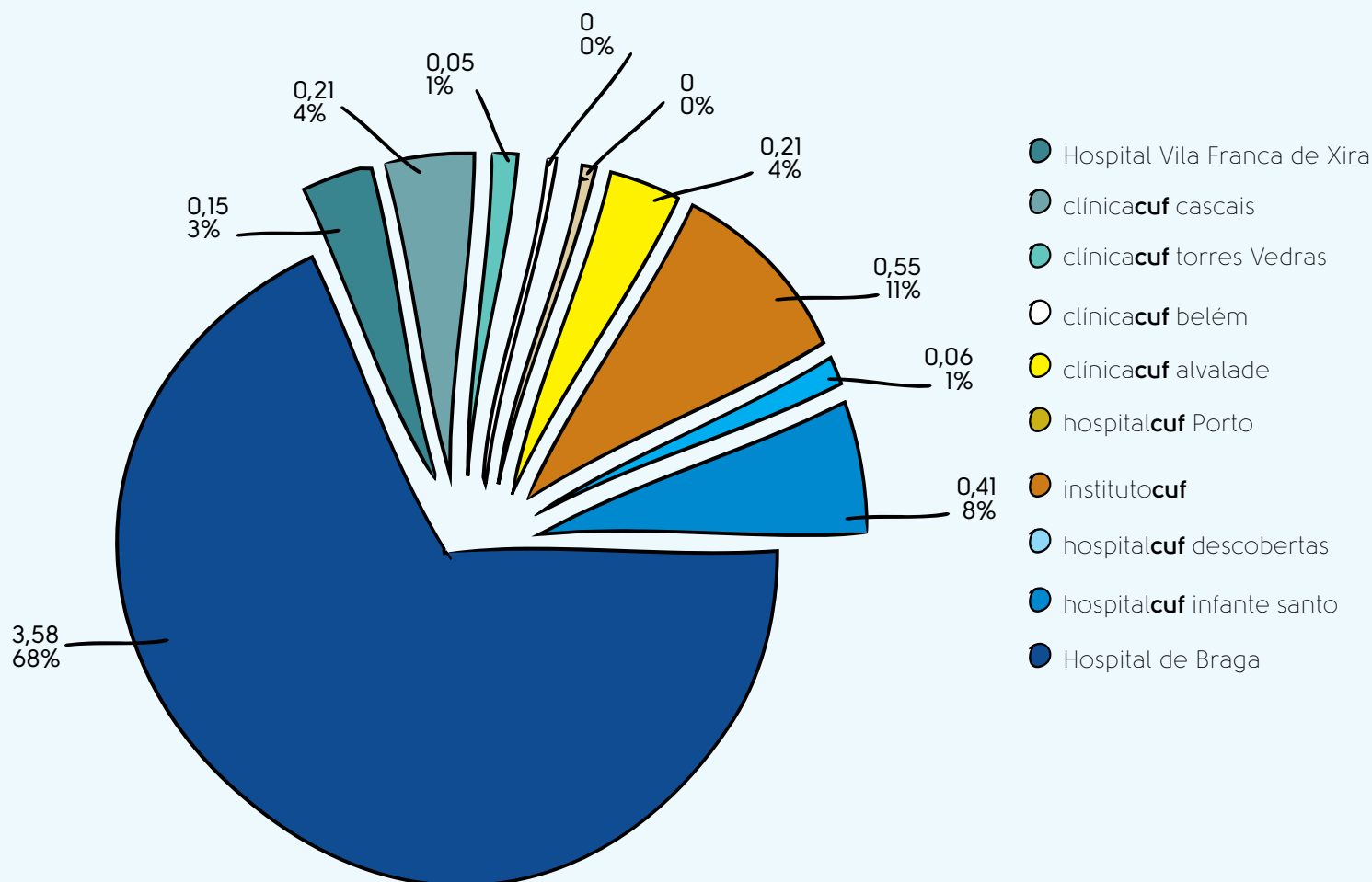
EN20 - NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas por tipo e peso

Os valores de SOX emitidos nas unidades da José de Mello Saúde são desprezáveis, uma vez que o Gás Natural contém um teor de enxofre que permite assumir como nula a emissão de GEE.

O valor total de emissões de NOX é de 5.2 toneladas e são produto da combustão do Gás Natural nas caldeiras das unidades da José de Mello Saúde, para efectuar o aquecimento de água. Assim foram estimadas as emissões de NOX tendo por base o consumo de Gás Natural de cada unidade e utilizando o factor de 67 g/GJ, indicado pelo Instituto do Ambiente.

Comparando iguais períodos, existiu um decréscimo muito significativo de 30% relativo a 2011.

Emissões absolutas de NOx em toneladas



EN21 - Descargas de água por qualidade e destino

Atualmente não é possível quantificar as descargas de água por qualidade e destino nas unidades da José de Mello Saúde.

EN22 - Total de resíduos por tipo e destino e método de eliminação

Os Resíduos Hospitalares são divididos em:

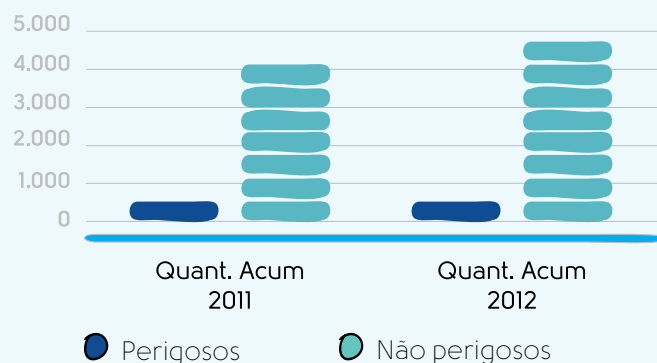
Resíduos Hospitalares Não Perigosos (Inclui o Grupo I e II)

- Grupo I (Resíduos equiparados a urbanos) - Exemplo: Resíduos provenientes dos serviços gerais, como gabinetes, salas de reuniões, salas de convívio, instalações sanitárias, vestiários, etc.
- Grupo II (Resíduos Hospitalares Não Perigosos) - Exemplo: Material ortopédico: Talas, gessos e ligaduras gessadas não contaminadas e sem vestígio de sangue; Fraldas e resguardos não contaminados e sem vestígios de sangue. Embalagens vazias de medicamentos (frascos-ampola, blisters, etc.), ou de produtos de uso clínico ou comum com exceção dos incluídos no Grupo III e IV.

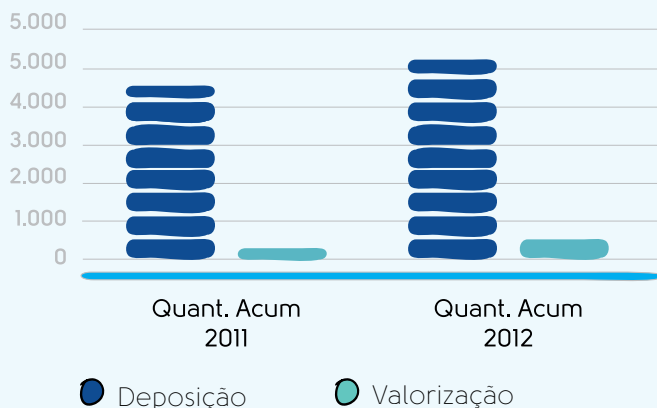
Resíduos Hospitalares Perigosos (Inclui o Grupo III e IV)

- Grupo III (Resíduos hospitalares de Risco Biológico) - Exemplo: Todos os resíduos contaminados provenientes de quartos ou enfermarias de doentes infecciosos ou suspeitos, de unidades de hemodiálise, de blocos operatórios, de salas de tratamento, de salas de autópsia e de anatomia patológica.
- Grupo IV (Resíduos Hospitalares de Risco Específico) - Exemplo: Peças anatômicas identificáveis (amputações), fetos e placentas; materiais cortantes e perfurantes, produtos químicos e fármacos rejeitados, citostáticos e todo o material utilizado na sua manipulação e administração.

Resíduos por Tipo	Quant. Acum 2011	Quant. Acum 2012
Perigosos	762	869
Não Perigosos	4,316	4,977



Resíduos por Destino	Quant. Acum 2011	Quant. Acum 2012
Perigosos	4705	5501
Não Perigosos	373	345



EN23 - Numero total e volume dos derrames significativos

Este indicador considera-se não aplicável no âmbito da actividade da José de Mello Saúde.

EN24 – Peso dos resíduos perigosos nos termos da Convenção de Basileia e percentagem dos resíduos transportados por barco internacionalmente.

Este indicador considera-se não aplicável no âmbito da actividade da José de Mello Saúde.

EN25 – Massas de água afectadas por descargas de água

Este indicador considera-se não aplicável no âmbito da actividade da José de Mello Saúde.

PRODUTOS E SERVIÇOS

EN26 - Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais nos produtos e serviços

A José de Mello Saúde não tem informação a relatar no âmbito deste indicador.

EN27 - Percentagem de produtos e respectivas embalagens que são aproveitadas no final do ciclo de vida

A natureza da actividade da José de Mello Saúde consiste na gestão e prestação de cuidados de saúde, pelo que não são produzidos produtos de modo convencional nem fabricadas embalagens de nenhuma espécie.

Por este motivo, este indicador é considerado não relevante no âmbito da actividade da José de Mello Saúde.

CONFORMIDADE

EN28 - Valor monetário de multas ambientais significativas

A José de Mello Saúde não teve nenhuma multa ambiental.

TRANSPORTE

EN29 - Impactos ambientais significativos ao nível do transporte de produtos e outros bens materiais

Os impactes considerados a este nível encontram-se reportados nos indicadores EN16 e EN20.

GERAL

EN30 - Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo

A José de Mello Saúde não dispõe ainda de métricas de medição, a nível contabilístico, para quantificar estes investimentos, sendo objectivo futuro obter meios que permitam

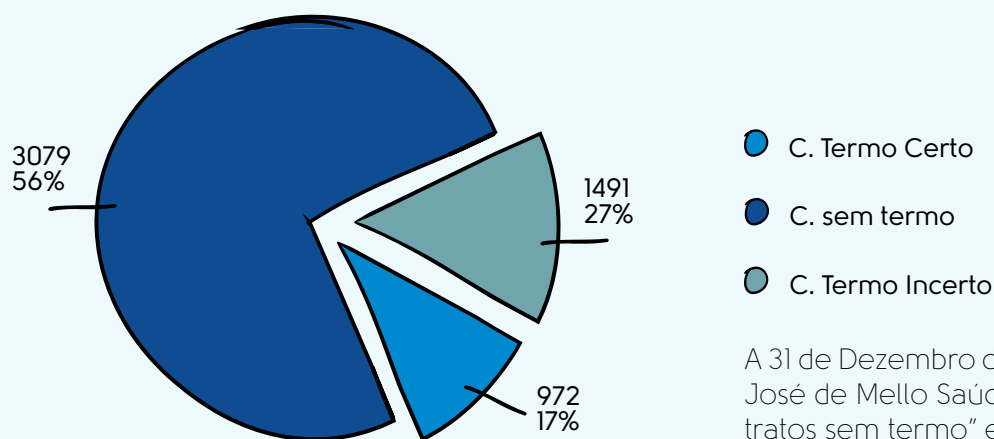
INDICADORES SOCIAIS

GERAL

LA1 - Total de mão-de-obra por tipo de emprego, tipo de contrato e região discriminada por género

Para o cálculo deste indicador foi considerado um universo de 5542 colaboradores que representam os vínculos de contratados, "permanentes", "regime misto" e "funcionários públicos" na José de Mello Saúde.

Empresa	C. Sem Termo		C. Termo Incerto		C. Termo Certo	
	feminino	masculino	feminino	masculino	feminino	masculino
AMCC	15	1	0	0	0	0
CCOS	128	27	20	7	18	5
CUFA	23	3	0	0	0	0
CUFB	20	2	0	0	0	0
CUFC	63	8	0	0	1	0
CUFT	50	6	0	0	0	0
HBCC	583	211	748	225	228	89
HCIS	302	35	0	0	0	0
HCP	18	12	0	0	2	0
ICUF	47	6	0	0	19	6
JACE	266	82	6	2	90	42
SAGI	17	9	1	2	0	0
SGHD	248	58	0	0	2	1
RACE	474	125	21	3	299	65
HDMN	5	1	0	0	0	0
TAC	13	0	0	0	0	0
OMNI	4	0	0	0	0	0
HVFX	146	65	374	82	81	23
SPSD	6	0	0	0	1	0
TOTAL ABSOLUTO	2428	651	1170	321	741	231
TOTAL ABSOLUTO	43,81%	11,75%	21,11%	5,79%	13,37%	4,17%



A 31 de Dezembro de 2012, 73% da força de trabalho da José de Mello Saúde distribuía-se entre 56% de “contratos sem termo” e 17% de “contratos a termo certo”.

Região	C. Sem Termo		C. Sem Termo		C. Sem Termo		
Row Labels	feminino	masculino	feminino	masculino	feminino	masculino	%
Sul	1503	367	401	89	364	111	51,15%
Norte	925	284	769	232	377	120	48,85%
TOTAL GERAL	2428	651	1170	321	741	231	5542
Total Relativo	43,81%	11,75%	21,11%	5,79%	13,37	4,17%	4,17%

Relativamente à dispersão geográfica dos colaboradores da José de Mello Saúde, nota-se um equilíbrio entre Sul e Norte.

LA2 - Taxa de rotatividade por faixa etária, género e região

No final de 2012, a taxa de rotação de colaboradores da José de Mello Saúde registava-se em 11,4%, resultado da soma de 765 entradas e de 498 saídas.

	2012		
Entradas	765	Grupo Profissional	Tx Rotação
Saídas	498	Sul	14%
Empregados no Final do Período	5542	Norte	8%
Taxa de Saída	9,0%	TOTAL GERAL	11,4%
Taxa de Rotação	11,4%		

Considerando os grupos de permanentes, contratados, funcionários públicos e regime mistos verificou-se uma taxa de rotação de 11,4% com maior expressividade na região Sul do país.

Taxa de rotatividade distribuída por:

Género				Faixa Etária				
Empresa	Feminino	Masculino	Total	Nº	<30	30-50	>50	Total
AMCC	3%	0%	3%	16	0%	3%	0%	3%
CCOS	2%	0%	2%	205	1%	1%	0%	2%
CUFA	6%	2%	8%	26	2%	6%	0%	8%
CUFB	18%	5%	23%	22	2%	18%	2%	23%
CUFC	6%	2%	8%	72	1%	3%	3%	8%
CUFT	4%	0%	4%	56	2%	2%	1%	4%
HCIS	3%	0%	3%	337	0%	1%	1%	3%
HCP	3%	0%	3%	32	0%	3%	0%	3%
HDMN	0%	0%	0%	6	0%	0%	0%	0%
ICUF	5%	0%	5%	78	3%	2%	0%	5%
JACE	13%	6%	18%	488	9%	8%	1%	18%
OMNI	0%	0%	0%	4	0%	0%	0%	0%
RACE	14%	3%	18%	987	11%	6%	0%	18%
SAGI	2%	0%	2%	29	0%	0%	2%	2%
SGHD	2%	1%	3%	309	0%	2%	1%	3%
TAC	12%	0%	12%	13	0%	12%	0%	12%
HBCC	6%	3%	8%	2084	4%	3%	1%	8%
SPSD	0%	0%	0%	7	0%	0%	0%	0%
HVFX	14%	6%	19%	771	10%	8%	2%	19%
Total Geral	5,2%	3,0%	11,4%	5542	5,8%	4,7%	0,9%	11,4%

Valores elevados em empresas como a TAC e CUFB resultam do facto de pequenas alterações na estrutura dos seus recursos humanos, terem um grande impacto na variação da taxa de rotação.

Destaque para a empresa JACE, onde a grande rotação de áreas como o Contact Center da José de Mello Saúde, justifica os valores apresentados.

A faixa etária onde existe maior rotação de colaboradores é a de menores de 30 anos, com uma taxa de rotação de 5,8%

Grupo Funcional	Tx Rotação
Internos	59%
Administrativos	13%
Auxiliares	10%
Dirigentes	8%
Enfermeiros	7%
Médicos	10%
Serviços Gerais	13%
Téc. Diag. Terap.	6%
Téc. Sup. Saúde	7%
Téc. Superiores	14%
Total Geral	11,4%

O grupo profissional com maior taxa de rotação são os “internos” e “administrativos”. No caso do grupo “internos” tal facto resulta da curta duração do internato.

Para o cálculo destes indicadores, foram considerados os colaboradores dos grupos “permanentes”, “contratados”, “funcionários públicos” e “regime misto”.

Fórmula de cálculo: Taxa de rotação = [(nº de saídas+ nº de admissões)/2] /nº empregados no final do período.

Taxa de saída distribuída por:

Género					Faixa Etária			
Empresa	Nº	Feminino	Masculino	Total	<30	30-50	>50	Total
AMCC	16	6%	0%	6%	0%	6%	0%	6%
CCOS	205	4%	1%	5%	1%	2%	1%	5%
CUFA	26	12%	4%	15%	5%	12%	0%	15%
CUFB	22	36%	9%	45%	5%	36%	5%	45%
CUFC	72	10%	1%	11%	3%	6%	3%	11%
CUFT	56	9%	0%	9%	4%	4%	2%	9%
HCIS	337	4%	0%	5%	0%	2%	3%	5%
HCP	32	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
HDMN	6	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
ICUF	78	3%	0%	3%	1%	1%	0%	3%
JACE	488	9%	4%	13%	6%	7%	1%	13%
OMNI	4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
RACE	987	9%	3%	12%	7%	4%	0%	12%
SAGI	29	3%	0%	3%	0%	0%	3%	3%
SGHD	309	3%	1%	4%	0%	2%	1%	4%
TAC	13	23%	0%	23%	0%	23%	0%	23%
HBCC	2084	5%	2%	7%	3%	2%	2%	7%
SPSD	7	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
HVFX	771	9%	4%	13%	5%	6%	2%	13%
Total Geral	5542	6,5%	3,0%	9,0%	3,8%	3,8%	1,4%	9,0%

Em comparação com 2011, verifica-se uma diminuição da taxa de saída de 2,4%.

Motivo, género e distribuição etária:

	<30	30-50	>50	Grand Total	% Total
feminino	147	159	54	360	6,5%
Caducidade do Contrato	36	29	2	67	1,2%
Iniciativa da Empresa	54	43	6	103	1,9%
Iniciativa do Trabalhador	55	69	4	128	2,3%
Mútuo Acordo	2	16	9	27	0,5%
Reforma por Velhice	-	-	33	33	0,6%
Morte	-	2		2	0,0%
masculino	61	52	25	138	2,5%
Caducidade do Contrato	17	16	3	36	0,6%
Iniciativa da Empresa	23	9	2	34	0,6%
Iniciativa do Trabalhador	21	23	5	49	0,9%
Mútuo Acordo	-	-	2	5	0,1%
Reforma por Invalidez	-	-	1	1	0,0%
Reforma por Velhice	-	1	12	12	0,2%
Morte	-	1		1	0,0%
Total Geral	208	211	5542	498	9,0%

Fórmula de cálculo: Taxa de saída = nº de saídas / nº empregados no final do período.

LA3 - Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial

Apenas os colaboradores com contrato individual de trabalho permanentes usufruem de seguro de saúde oferecido pela empresa. Os restantes benefícios são idênticos, respeitando a proporção em relação ao horário praticado pelos colaboradores.

RELAÇÕES ENTRE FUNCIONÁRIOS E ADMINISTRAÇÃO

LA4 - Percentagem de colaboradores abrangidos por acordos de contratação colectiva

A José de Mello Saúde promove uma articulação estreita com as Organizações Representativas dos Trabalhadores, partilhando com estas estruturas as opções estratégicas de cada unidade hospitalar, pelo que tem sido opção a celebração de Acordo de Empresa, designadamente, no Hospital CUF Infante Santo, com quase 98% das pessoas abrangidas, em detrimento dos ACT.

LA5 - Período mínimo de aviso prévio em caso de alterações operacionais

Os prazos mínimos de notificação são os previstos legalmente.

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

LA6 – Percentagem da totalidade de mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional

Cada uma das unidades da José de Mello Saúde tem um representante de segurança, higiene e saúde no trabalho, porém não existem comissões formais criadas para acompanhar este tema, estando essa responsabilidade a cargo da SAGIES, empresa que presta esse serviço à José de Mello Saúde.

LA7 - Rácio de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género

Tipo de Ausência	Horas de Absentismo	Taxa de Absentismo
Acidente de Trabalho	25.790	0,22%
Assistência Família	15.316	0,13%
Ausência Autorização	244	0,00%
Ausência Injustificada	3.029	0,03%
Ausência Justificada	1.495	0,01%
Ausência Prolongada	203	0,00%
Ausência Remunerada	28.182	0,24%
Casamento	1.871	0,02%
Doença	251.844	2,18%
Exames/testes escolares	365	0,00%
Falecimento Familiar	2.036	0,02%
Greve	2.822	0,02%
Licença Parente/Maternidade	153.540	1,33%
Licença Sem Vencimento	1.699	0,01%
Obrigações legais	1.435	0,01%
TOTAL GERAL	489.869	4,25%

Tipo de Ausência	Horas de Absentismo	Taxa de Absentismo
Norte	238.719	2,07%
Sul	251.151	2,18%
Total Geral	489.869	4,25%

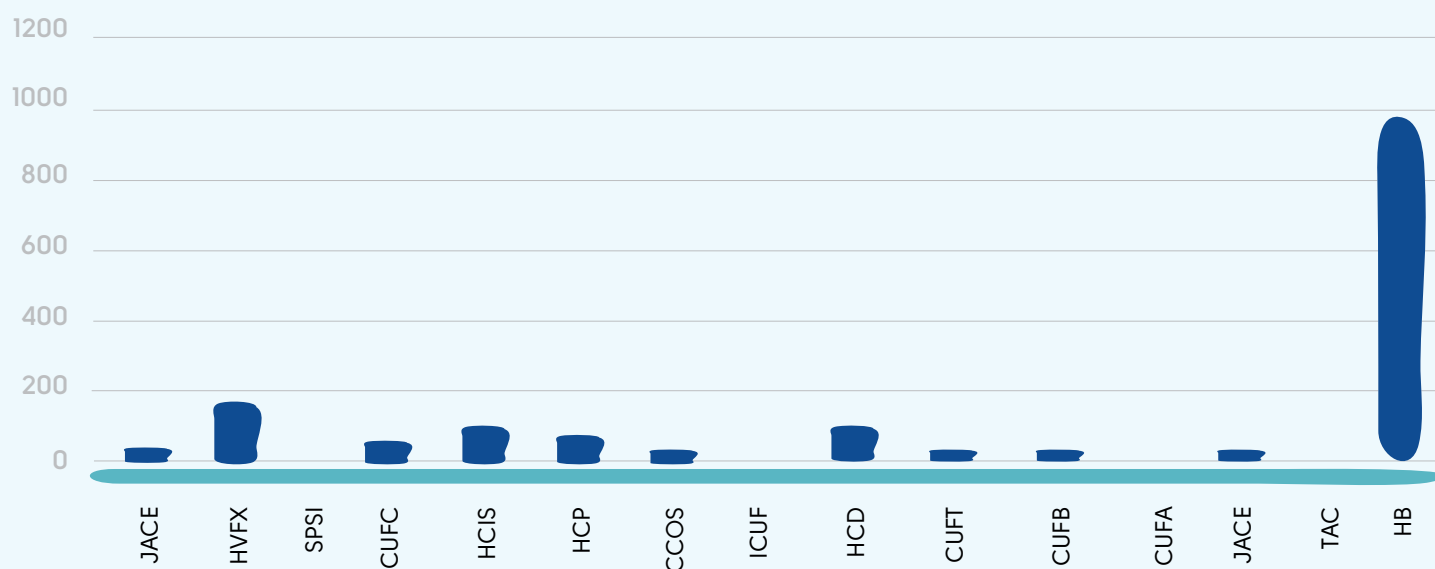
De salientar que dos motivos de absentismo, a ausência por doença é a que tem maior impacto nas unidades da José de Mello Saúde.

Taxa de absentismo = horas de ausência / potencial máximo de trabalho.

LA8 - Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco de doenças graves, para os trabalhadores, família e membros da comunidade

A José de Mello Saúde contrata a prestação de serviços de saúde no âmbito da saúde no trabalho à SAGIES, empresa de prestação de serviços de Segurança e Saúde no Trabalho. Este serviço abrange todos os trabalhadores que fazem exames médicos a cada dois anos, seguidos de consulta médica.

Relativamente à vacinação da Gripe, a José de Mello Saúde comparticipa anualmente a esta vacinação para os seus colaboradores interessados, tendo em 2012, sido realizadas 1529 vacinas ao abrigo deste programa, com a seguinte distribuição:



Num outro campo de actuação, a José de Mello Saúde tem em curso um projecto de aconselhamento e prevenção dedicado à comunidade, respectivamente às escolas e instituições de solidariedade social das comunidades onde se inserem os seus hospitais e clínicas, apelidado de Programa Educação para a Saúde. Para mais informação sobre esta iniciativa, consulte a página 37.

LA9 – Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos

Não existem tópicos relativos a saúde e segurança abrangidos por acordos formais com sindicatos.

FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

LA10 - Média de horas de formação, por ano, por género, por colaborador e por categoria

A José de Mello Saúde realizou em 2012 cerca de 91.067 horas de formação, que representa uma média de 16,43 horas por colaborador.

Grupo Funcional	Horas
Administrativos	12451
Auxiliares	23458
Dirigentes	448
Enfermeiros	41336
Médicos	3302
Serviços Gerais	120
Téc. Diag. Terap.	3000
Téc. Sup. Saúde	458
Téc. Superiores	1326
Internos	5167
TOTAL GERAL	91067

Nº Colaboradores	Horas	Média
5542	91067	16,43

Empresa	Horas
CCOS	1243
CUFA	568
CUFB	408
CUFC	1840
CUFT	1602
HBCC	50752
HCIS	5876
HCP	4435
HDMN	13
HVFX	14287
ICUF	511
JACE	3106
OMNI	8
SAGI	8
SGHD	6390
SPSD	23
TOTAL GERAL	91067

Formação	Horas
Comportamental	24537
Gestão	3731
Serviço	1993
Técnica	60805
TOTAL GERAL	91067

Consideram-se apenas colaboradores "contratados", "permanentes", "regime misto" e "funcionários públicos".

LAI - Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiem a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira

A José de Mello Saúde tem um conjunto de programas de formação que visam a melhoria contínua das competências e conhecimentos dos seus colaboradores.

Nesse sentido foi realizada uma parceria com a Universidade Católica Portuguesa (UCP) que visa a formação de um conjunto de colaboradores chave para a organização, através da realização do programa avançado de gestão para executivos (PAGE), leccionado pela UCP.

A José de Mello Saúde possui ainda um mecanismo de financiamento a colaboradores que estejam a realizar frequência de ensino superior ou outras actividades de desenvolvimento pessoal. Estes programas denominam-se por PDI e PDE (Plano de Desenvolvimento Individual e Plano de Desenvolvimento Específico).

A José de Mello Saúde realiza ainda um conjunto de formações de carácter obrigatório, com o objectivo de integrar e ambientar os novos colaboradores. Esta formação focaliza-se em aspectos como os valores do grupo, atendimento ao cliente e integração nas especificidades técnicas de cada função. O ano de 2012 ficou ainda marcado pela aposta na formação comportamental e de suporte básico de vida, transversais a todas as unidades do grupo José de Mello Saúde.

No que respeita ao desenvolvimento e gestão de carreiras, a José de Mello Saúde tem vindo a realizar programas de identificação e retenção de talento. Estes programas caracterizam-se pela identificação de colaboradores “chave” e pela criação de mecanismos que garantam a sua continuidade dentro das nossas unidades.

Por fim e transversal a todos estes programas a José de Mello Saúde utiliza dois sistemas de avaliação de desempenho próprios, que em conjunto com o SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública), permitem identificar as necessidades de desenvolvimento de todos os seus colaboradores e fomentar o seu crescimento enquanto profissionais. Estes sistemas têm como base a avaliação de um conjunto de conhecimentos e competências associadas às profissões exercidas por cada colaborador. No final de cada ano de trabalho são identificadas as necessidades de desenvolvimento comportamental e técnico no sentido de aconselhar, informar e perspectivar formas de actuação.

LA12 - Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira discriminada por género

GPS	MAPPA	SIADAP	TOTAL
178	3861	1021	5060

O sistema de avaliação de desempenho é um instrumento crucial para a gestão da José de Mello Saúde, permitindo apoiar o desenvolvimento dos seus colaboradores numa base de compromisso mútuo.

Em 2012, 91,3% dos colaboradores da José de Mello Saúde foram avaliados segundo um dos três sistemas existentes – GPS (Global Performance System) destinado aos quadros de gestão e MAPPA (Modelo Avaliação, Performance e Potencial Anual) e SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública), sendo que este último é utilizado em exclusivo para os colaboradores com vínculo à função pública.

Com excepção do SIADAP – pela sua adequação específica ao sector público – estes modelos são caracterizados por uma componente dinâmica, baseada na definição e acompanhamento de objectivos em cascata, associados a competências técnicas e comportamentais. Por um lado são avaliadas as competências de acordo com o nível de qualificação e da função desempenhada e, por outro, os comportamentos e o alinhamento aos valores da José de Mello Saúde. Todo o processo assenta em melhorias contínuas decorrentes deste modelo de gestão integrada em que o colaborador conhece a importância da sua contribuição para os resultados da equipa a que pertence e para a organização, enquanto um todo.

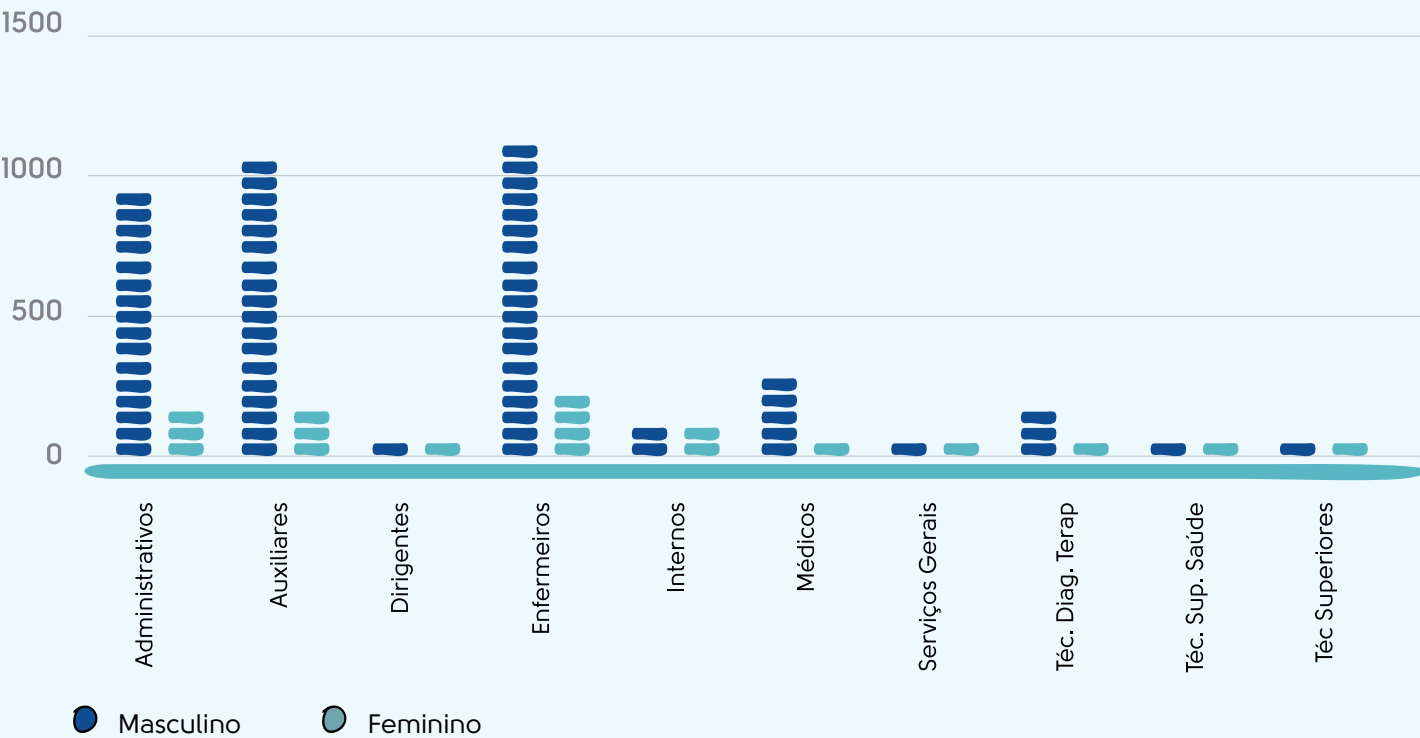
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

LA13 - Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade

Composição os órgãos sociais

Grupo Funcional	feminino	masculino	TOTAL GERAL	%
Administrativos	997	177	1174	21%
Auxiliares	1197	210	1407	25%
Dirigentes	48	43	91	2%
Enfermeiros	1267	264	1531	28%
Internos	118	66	184	3%
Médicos	292	254	546	10%
Serviços Gerais	20	39	59	1%
Téc. Diag. Terap.	284	94	378	7%
Téc. Sup. Saúde	37	6	43	1%
Téc. Superiores	79	50	129	2%
Total Geral	4339	1203	5542	100%

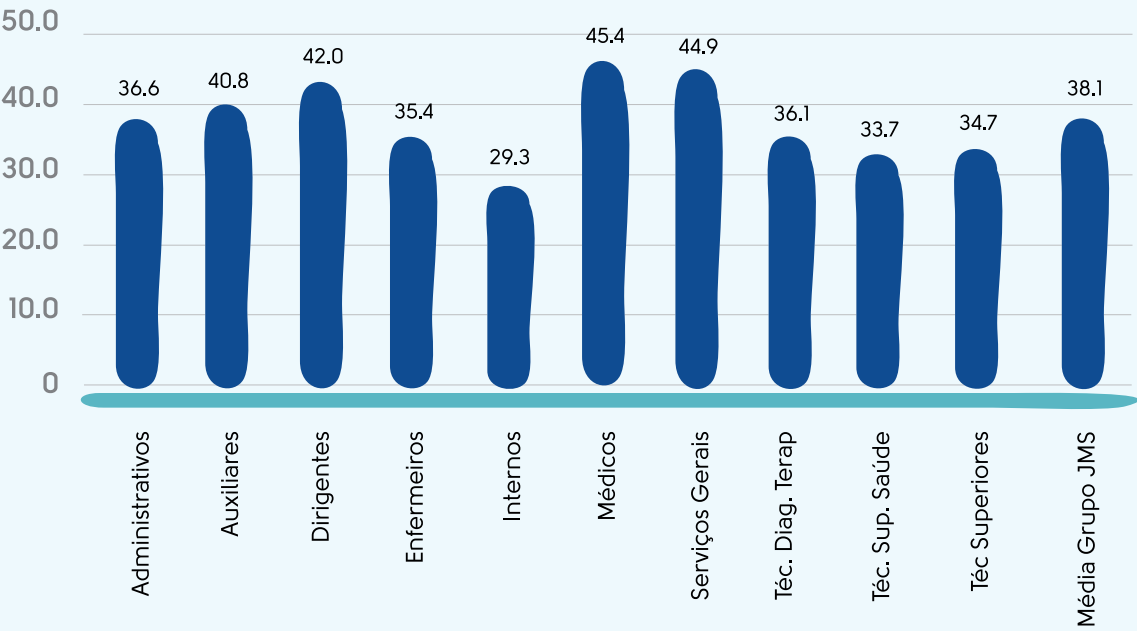
O grupo funcional mais representativo da José de Mello Saúde desempenha funções de enfermagem, com 28% do universo de colaboradores. Auxiliares de acção médica e Administrativos, são as outras áreas mais representadas com 25% e 21% respectivamente.



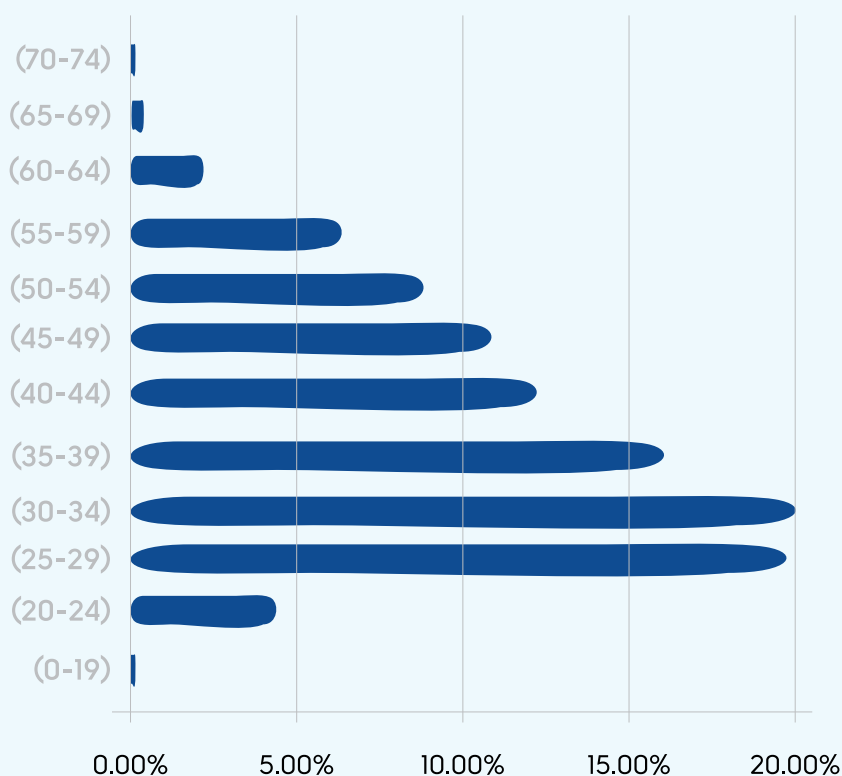
A população é maioritariamente feminina com 78% de colaboradoras para apenas 22% de colaboradores masculinos.

Os grupos funcionais de enfermeiros, administrativos, auxiliares e téc. superiores de saúde são os grupos em que existe maior discrepância de género, sendo o género feminino predominante. Destaque ainda, para o grupo funcional de serviços gerais onde se concentra a maior percentagem de colaboradores do sexo masculino.

Idade Média por subgrupo



Distribuição por faixa etária



A faixa etária mais representativa da população considerada está compreendida entre os 25 e 39 anos de idade. Conjuntamente estas três faixas etárias representam 55,8% dos colaboradores considerados.

Para o cálculo destes indicadores, consideram-se apenas colaboradores em regime de "contratados", "permanentes", "funcionários públicos" e "regime misto".

IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE HOMENS E MULHERES

LA14 - Rácio do salário base de homens e da remuneração média comparativamente ao das mulheres, por categoria profissional e por local de operação

A José de Mello Saúde não restringe o acesso das mulheres a quaisquer cargos ou categorias e a remuneração que auferem não difere da dos homens.

Horas/Semana	35			36			40		
Grupo Funcional	feminino	masculino	rácio	feminino	masculino	rácio	feminino	masculino	rácio
Administrativos	803,0	884,7	1,1	755,2	701,7	0,9	684,4	623,4	1,0
Auxiliares	667,0	660,1	1,0	700,2	588,1	0,8	524,2	510,3	1,0
Dirigentes	2981,6	3814,6	1,3	3150,4	4091,7	1,3	2757,2	3027,5	1,1
Enfermeiros	1441,4	1366,1	0,9	1446,4	1421,2	1,0	1148,6	1225,5	1,1
Internos	0,0	0,0	-	0,0	0,0	-	1831,1	1835,1	1,0
Médicos	2544,4	2519,8	1,0	2838,3	2845,0	1,0	2720,2	2855,7	1,0
Serviços Gerais	0,0	855,1	-	602,1	580,0	1,0	505,5	675,4	1,3
Téc. Diag. Terap.	1255,2	1298,8	1,0	1102,2	1085,0	1,0	1080,0	1083,1	1,0
Téc. Sup. Saúde	2113,6	2637,7	1,2	1447,6	0,0	0,0	1352,8	1430,4	1,1
Téc. Superiores	1738,5	1557,3	0,9	1567,4	1714,6	1,1	1345,1	1414,8	1,1
Total Geral	1263,4	1581,0	1,3	1083,7	1376,9	1,3	940,5	1328,1	1,4

No que respeita aos rácios do salário base dos homens em relação às mulheres salienta-se a proximidade geral dos rácios, especialmente nas categorias de: Médicos, Enfermeiros, Téc. Diagnóstico e Terapia, Administrativos e Auxiliares.

De salientar os rácios dos Auxiliares com 36 hrs/semana e Téc. Superiores com 35 hrs/semana, que revelam vencimentos base superiores para as mulheres.

Utilizou-se para efeitos de cálculo o Vencimento Base médio por grupo funcional e foram considerados apenas colaboradores com Horários semanais de 35, 36 e 40 horas em regime de “contratados”, “permanentes”, “funcionários públicos” e “regime misto”.

LA15 - Taxa de permanência/ retenção de colaboradores após licença parental, por género

	Feminino	Masculino	Total
Colaboradores com gozo de licença parental 2012	237	77	314
Colaboradores que regressaram após gozo de licença parental 2012	237	77	314
Colaboradores que continuam na empresa após 12 meses sobre o gozo de licença parental	90	20	110

Colaboradores que continuam na empresa após 12 meses: consideradas licenças com fim entre 01-01-2011 e 31-12-2011 (total de licenças nesta situação: 122).

Não se incluem o Hospital de Braga e Hospital Vila Franca de Xira devido a falta de dados para os períodos de referência.

Gozo de licença parental 2012: foram consideradas licenças com término entre 01-01-2012 e 31-12-2012.

PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE AQUISIÇÕES

HR1 - Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre os direitos humanos ou que foram submetidos a uma análise sobre direitos humanos

A José de Mello Saúde desenvolve a sua actividade em mercados onde os direitos humanos são salvaguardados por lei, considerando, por isso, este indicador como não aplicável.

HR2 - Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas

A salvaguarda dos direitos humanos na cadeia de fornecedores e empresas prestadoras de serviços contratadas pela José de Mello Saúde está assegurada pelo cumprimento da legislação nacional em vigor, não se apresentando esta matéria como crítica e não se aplicando, assim, uma avaliação às entidades que celebram contratos com a José de Mello Saúde.

HR3 – Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação

A José de Mello Saúde desenvolve a sua actividade em mercados onde os direitos humanos são salvaguardados por lei, considerando, por isso, este indicador como não aplicável.

NÃO-DISCRIMINAÇÃO

HR4 - Total de incidentes relativos a casos de discriminação e acções correctivas tomadas

Não existe matéria a relatar no âmbito deste indicador.

LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E ACORDO DE NEGOCIAÇÃO COLECTIVA

HR5 - Casos (operações e principais fornecedores) em que exista risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de contratação colectiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação

A José de Mello Saúde não conhece casos com risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de contratação colectiva.

TRABALHO INFANTIL

HR6 - Operações e principais fornecedores em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação efectiva

Não foram detectadas operações que apresentem um potencial de risco relacionado com o trabalho infantil no âmbito da actividade da José de Mello Saúde.

TRABALHO FORÇADO E COMPULSATÓRIO

HR7 - Operações e principais fornecedores identificados como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para sua eliminação efectiva

Não foram detectadas operações e principais fornecedores que apresentem um potencial de risco relacionado com o trabalho infantil, não se apresentando esta matéria como crítica e não se aplicando, assim, uma avaliação às entidades que celebram contratos com a José de Mello Saúde.

PRÁTICAS DE SEGURANÇA

HR8 – Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações

Este indicador é considerado não relevante no âmbito de actividade da José de Mello Saúde.

DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS

HR9 – Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas

Este indicador é considerado não relevante no âmbito de actividade da José de Mello Saúde.

AVALIAÇÕES

HR10 - Percentagem e número de operações que foram sujeitas a revisões e avaliações de temas relacionados com os direitos humanos

Desenvolvendo actividade em mercados onde os direitos humanos são salvaguardados por lei, este indicador é considerado não relevante no âmbito de actividade da José de Mello Saúde.

MEDIAÇÕES

HR11 - Número de queixas relacionadas com os direitos humanos abordadas e resolvidas através de comités formais de reclamação

A José de Mello Saúde dispõe de um canal de comunicação com os seus clientes (Gabinete do Cliente) não tendo recebido nenhuma queixa relacionada com o tema dos direitos humanos.

COMUNIDADES LOCAIS

SO1 - Percentagem de unidades de negócio com programas e práticas de envolvimento da comunidade, avaliação do impacto e programas de desenvolvimento local

Um dos objectivos da política de sustentabilidade da José de Mello Saúde é o envolvimento proactivo das comunidades localizadas nas zonas de influência das suas principais unidades de saúde, possuindo um conjunto de iniciativas para esse efeito. Mais informação pode encontrar-se na pág. XX do vector Desenvolvimento Social.

SO9 - Unidades de negócio com potencial significativo ou impacto negativo actual nas comunidades locais

A José de Mello Saúde gere e presta cuidados de saúde que respeitam as melhores práticas do sector e de acordo com a legislação portuguesa. Em todas as suas unidades de negócio existe um esforço proactivo de envolvimento local, procurando afirmar-se como um parceiro para a saúde das comunidades que serve. Por esse motivo, embora não exista um programa formalizado sobre esta matéria, está convicta que as suas operações não têm potencial significativo ou impacto negativo nas comunidades locais.

SO10 - Prevenção e medidas de mitigação implementadas em operações ou unidades de negócio com potencial significativo ou impacto negativo actual nas comunidades locais

Não existe informação a relatar.

CORRUPÇÃO

SO2 - Número total e percentagem de áreas da empresa analisadas sobre risco de corrupção

O risco de corrupção nas unidades da José de Mello Saúde não é considerado um tema material, não existindo informação a relatar nesta matéria.

SO3 - Percentagem de colaboradores abrangidos por formação em políticas e procedimentos anti-corrupção

O risco de corrupção nas unidades da José de Mello Saúde não foi considerado um tema material, não existindo informação a relatar nesta matéria.

SO4 - Acções desenvolvidas como resposta à ocorrência de situações de corrupção

Não se verificaram.

POLÍTICAS PÚBLICAS

SO5 - Posições e participação no desenvolvimento de políticas públicas

A José de Mello Saúde participa no desenvolvimento de políticas públicas através da participação em eventos do sector e através das organizações e associações de que é membro, como é exemplo o BCSD Portugal – Business Council for Sustainable Development, maior organização empresarial nacional dedicada à sustentabilidade com mais 100 empresas mundiais empenhadas na promoção do desenvolvimento sustentável.

Outro exemplo a destacar é a criação do Conselho para o Desenvolvimento Sustentado do Hospital de Braga, constituído para ajudar o Hospital de Braga a aferir a sua prestação nas três dimensões da sustentabilidade e para contribuir para a realização de projectos que ajudem a instituição a estar mais próxima da comunidade da qual faz parte. A constituição do Conselho reúne as forças vivas da região, desde os representantes religiosos, até às instituições sociais, passando pela autarquia local, associações económicas e comerciais e Universidade.

SO6 – Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país

Não se verificaram.

CONCORRÊNCIA DESLEAL

SO7 – Número total de acções judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados

Não se verificaram.

CONFORMIDADE

SO8 - Valor monetário de multas significativas ou sanções não monetárias por não conformidade com leis e regulamentos

Não se verificaram.

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

PR1 - Fases do ciclo de vida dos produtos e serviços nos quais são medidos os impactos sobre a saúde e segurança e percentagem de produtos sujeitos a tais procedimentos

A natureza da actividade da José de Mello Saúde exige que esses comportamentos estejam presentes em todo o ciclo de vida dos seus serviços, através de um conjunto de procedimentos de práticas de segurança e medidas de auto-protecção dos seus profissionais. A medição do cumprimento ou não das medidas de segurança e por tal da avaliação do impacto é realizada por amostragem em auditoria internas de forma proactiva e também pela monitorização de indicadores de performance clínica ligados à Gestão do Risco e Controlo de Infecção. O sistema de gestão da qualidade em funcionamento, a identificação de não conformidades espontâneas e a realização de auditorias externas ao sistema representam também avaliações sobre as praticas de segurança da organização.

PR2 - Número total de incidentes por não conformidade com regulações e códigos voluntários relacionados com o impacto dos produtos e serviços na saúde e segurança

Consciente do compromisso de proporcionar aos seus clientes cuidados de saúde de qualidade diferenciadora, a José de Mello Saúde está totalmente empenhada na promoção da evidência da Qualidade dos seus serviços. Fruto do investimento depositado no campo da segurança do doente, a José de Mello Saúde foi avaliada em 3+ na avaliação do SINAS. Mais informação sobre esta temática pode ser encontrada na página 22.

PR3 - Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências

A actividade de prestador de cuidados de saúde não envolve “rotulagem” de produtos e serviços, no entanto a José de Mello Saúde disponibiliza um conjunto de materiais com informação acerca do serviço que presta aos seus clientes. De destacar a aposta na reformulação dos websites dos hospitais e clínicas da José de Mello Saúde e da criação de uma aplicação mobile para smartphone, criando ferramentas que permitem uma maior interacção dos doentes com as suas unidades de saúde.

PR4 – Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado

Em 2012 não se verificaram incidentes no âmbito deste indicador.

PR5 - Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo o resultado de sondagens

A José de Mello Saúde considera indispensável auscultar regularmente o índice de satisfação dos seus clientes e tem vindo a aperfeiçoar o modelo utilizado para tal.

Universo saúdecuf

Até ao ano 2010, eram realizados inquéritos semestrais nos hospitais e anual nas clínicas da rede saúdecuf que avaliavam a satisfação dos clientes em áreas de actividade como o Atendimento Permanente, Consulta, Internamento, MC-DT's, Atendimento telefónico, Atendimento presencial e a Facturação.

A evolução do tratamento dos dados angariados, permitiu perceber que na maioria das vezes, o índice não possuía variações estatisticamente significativas e não oferecia informação detalhada sobre a percentagem de clientes satisfeitos ou menos satisfeitos por unidade de saúde, pois tratava-se de uma média. Assim, a partir do ano 2011, os inquéritos passaram a ser anuais e foi introduzida a seguinte alteração – a escala mantém-se (de 1 a 10) mas foi segmentada: clientes que nos atribuem 10 ou 9, estão muito satisfeitos com as nossas unidades, 8 ou 7 estão satisfeitos, 6 ou 5 estão pouco satisfeitos e 4, 3, 2, 1 estão insatisfeitos. Este tipo de segmentação permitiu basear, a partir de 2012, os objectivos (por unidade de saúde e não como um todo) na margem de clientes considerados “muito satisfeitos”.

Os índices de satisfação global variam entre os 83 e 87%, sendo que a % de clientes muito satisfeitos varia entre 50% e 68% nas unidades da rede saúdecuf.

Unidade saúdecuf	Índice Satisfação Global	% Clientes “muito satisfeitos”
hospitalcuf infante santo	85%	58%
hospitalcuf descobertas	83%	50%
hospitalcuf porto	87%	64%
clínicacuf belém	83%	53%
clínicacuf alvalade	84%	52%
clínicacuf cascais	82%	55%
clínicacuf torres vedras	84%	57%
institutocuf	87%	68%

Unidades em Parceria Público-Privado (Hospital de Braga e Hospital Vila Franca de Xira)

No caso do Hospital Vila Franca de Xira, foram realizados, através de uma empresa externa independente, inquéritos de satisfação aos utentes da sua área de abrangência. O estudo incidiu sobre 5 linhas de actividade: Cirurgia de Ambulatório; Consultas Externas; Hospital de Dia (Oncologia e Imunohemoterapia); Internamento e Urgência. De destacar a análise comparativa entre áreas, na qual a avaliação da Satisfação está ao nível de Muito Bom na Cirurgia de Ambulatório e no Hospital de Dia (classificações médias entre 80 e 100) e num nível Bom nas restantes linhas de actividade (classificações médias entre 60 e 80), como se pode verificar na seguinte tabela:

Linha de Actividade	Satisfação 2012	Satisfação 2009	Variação %
Cirurgia ambulatório	84,3	81,2	3,8
Consultas externas	74,1	73,3	1,1
Hospital de dia	85,5	N.A	N.A
Internamento	77,3	72,2	7,1
Urgência	72,4	60	20,7
Hospital VFX	73,8	N.A	N.A

No caso do Hospital de Braga, foram igualmente realizados inquéritos de satisfação de utentes que utilizaram os serviços de Cirurgia de Ambulatório, Consultas Externas, Hospital de Dia, Internamento e Urgências. Os resultados do Inquérito de Satisfação dos Utentes 2012 revelaram:

- Cirurgia Ambulatória com avaliação muito positiva, com índice médio de satisfação de 88 pontos.
- Consultas Externas com uma avaliação positiva, com um índice médio de satisfação de 78,7 pontos.
- Hospital de Dia com uma avaliação muito positiva com um índice médio de satisfação de 83,2 pontos.
- Internamento com uma avaliação muito positiva com um índice médio de satisfação de 84,7 pontos.
- Urgência com uma avaliação muito positiva com um índice médio de satisfação de 76,5 pontos.

COMUNICAÇÕES DE MARKETING

PR6 - Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações e marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio

A José de Mello Saúde cumpre na íntegra todas as disposições regulamentares aplicáveis ao seu sector de negócio no que respeita a comunicações e marketing, não subscrevendo nenhuma lei, norma ou código voluntário relacionados com esta temática.

PR7 – Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminadas por tipo de resultado

Em 2012 não se verificaram incidentes no âmbito deste indicador.

PRIVACIDADE DO CLIENTE

PR8 - total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes

Em 2012 não se verificaram incidentes no âmbito deste indicador.

CONFORMIDADE

PR9 - Montante das multas significativas por não conformidade com leis e regulações relativas ao fornecimento de produtos e serviços

Em 2012 não se registaram condenações significativas neste indicador.

José de Mello Saúde, SGPS, S.A.
Avenida do Forte, nº 3 - Edifício Suécia III, Piso 2
2790-073 Carnaxide

Tel: +351 210 025 100
Fax: +351 210 025 108

www.josedemellosaude.pt



JOSÉ DE MELLO · SAÚDE