

# Declaració ambiental 2003



**Fundació humanitària  
pel 3r i 4t món  
Dr. Trueta**



# Índex

1. Introducció
2. Presentació
3. Dades generals
4. Organigrama
5. Política ambiental de l'empresa
6. Sistema de gestió ambiental
7. Programa ambiental
8. Pla de formació
9. Canvis més significatius dels últims anys
10. Aspectes ambientals significatius relacionats amb les activitats
  - 10.1. Residus
  - 10.2. Aigües residuals
11. Resum de dades quantitatives
  - 11.1. Recollida
  - 11.2. Reciclatge i generació de residus
  - 11.3. Enviaments
  - 11.4. Satisfacció de clients
  - 11.5. Consums: energètic, d'aigua, de matèries primeres
12. Comportament ambiental general de la Fundació Dr. Trueta
13. Termini per a la següent declaració i nom del verificador ambiental acreditat

# 1. Introducció

La Fundació humanitària pel 3r i 4t món Dr. Trueta és una organització sense ànim de lucre que, entre altres activitats, porta a terme una valorització dels medicaments fora d'ús que recull d'alguns laboratoris farmacèutics i de molts dels centres d'atenció primària que hi ha arreu de Catalunya.

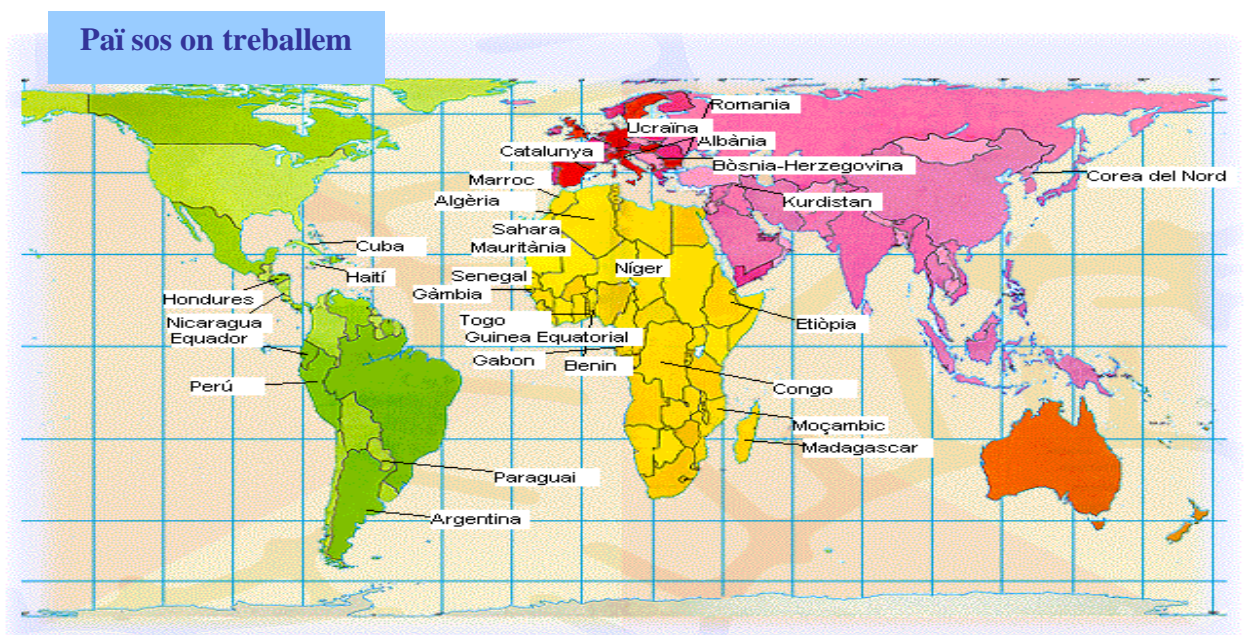
Per tal de poder fer aquesta activitat, la Fundació és un gestor de residus autoritzat per la Junta de Residus de la Generalitat de Catalunya.

A principis del 2002, el patronat de la Fundació va decidir que seria interessant que la Fundació tingués la certificació ISO 9001, en tant que els processos que es duen a terme a l'entitat ja segueixen un control de qualitat, malgrat que fos bàsic.

Al començar a documentar les activitats del centre, ens vam adonar que també seria important per a la Fundació la certificació ISO 14001, ja que la finalitat dels processos és la de reduir la quantitat (en kg i en volum) de medicaments que cal destruir, mitjançant un procés de separació dels materials reciclables que contenen (paper, cartró, plàstic, vidre i metall).

A finals del 2002, vam passar l'auditoria de certificació del nostre sistema de gestió que, al final, s'havia convertit en un Sistema Integrat de Gestió (Qualitat i Medi Ambient), obtenint la certificació al 2003.

Ara volem anar una mica més enllà, demostrant públicament que els nostres objectius van encaminats cap a una millora continuada de la qualitat i a la prevenció, reducció i correcció dels impactes mediambientals dels nostres processos.



# 2. Presentació

Les tasques que fa la Fundació són:

**Tasca ecològica:** Recollim fàrmacs a través de més de 800 contenidors repartits als centres sanitaris de tot Catalunya i els reciclem evitant així el risc de contaminació que suposa llençar-los a les escombraries. També recollim material sanitari, mèdic, òptic, ortopèdic i bibliografia mèdica. I reciclem tòners, cartutxos de tinta i material informàtic en desús.



**Tasca humanitària:** Enviam medicaments, material sanitari, ortopèdic, bibliografia mèdica i material informàtic a països del tercer món i també abastem la Xarxa Quart Món de Catalunya (famílies sense recursos econòmics que no poden arribar a la sanitat).

**Tasca social:** Disposem de dos Centres Especials de Treball a Vic i Berga on desenvolupem una tasca de teràpia ocupacional que permet la reinserció al món laboral de persones amb disminució derivada de malaltia mental.



Aquestes tasques es poden portar a terme gràcies a la recollida dels medicaments que fa la fundació a diversos laboratoris farmacèutics i dels altres materials que recull de diferents entitats.

# 3. Dades generals

## 3.1. Localització

- Seu social: C/ Canigó, 33 – 08500 – Vic
- Magatzem: C/ Indústria, 16 – 08500 – Vic
- Tel. 93 886 92 76
- Fax. 93 889 13 97
- E-mail: [dr-trueta@dr-trueta.org](mailto:dr-trueta@dr-trueta.org)
- NIF: G-62292545
- Codi de productor de residus: P-42270.1
- Codi de gestor de residus: E-684.99



# 3. Dades generals

## 3.2. Organització

- Plantilla: 12 professionals, 20 treballadors al C.E.T. i 14 voluntaris que formen part del procés de Rehabilitació laboral.
- President i director: Carles Furriols
- Cap de personal i de projectes: Núria Comarriu
- Director Tècnic (Responsable del SIG): Anna Solà
- Terapeuta Ocupacional: Susanna Prat
- Secretària: Anna Gríful
- Processos: Recollida, classificació, comptatge i enviament.

Categoria professional	2001	2002	2003
Presidència	1	1	1
Direcció	1	1	1
Administració	1	1	1
Projectes	1	2	1
Direcció Tècnica	1	2	2
Teràpia Ocupacional	2	3	3
Transport	1	2	3
Magatzem	1	1	1
Comunicació	0	1	2

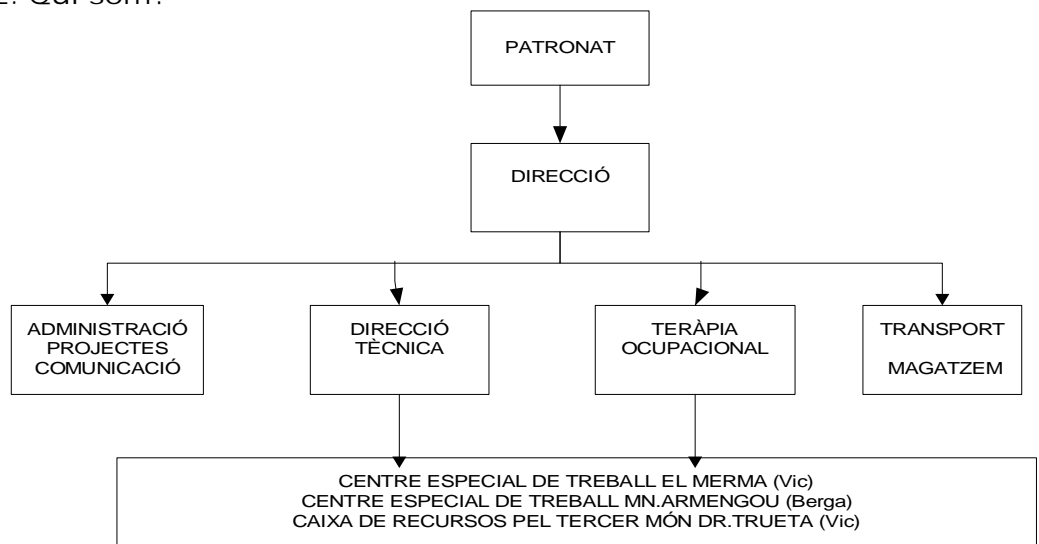
# 4. Organigrama

## 4.1. Què hem fet?

- Hem obert un nou centre especial de treball a la comarca veïna del Berguedà
- S'ha engegat una nova estructura a la ciutat de Vic que anomenem la Caixa de Recursos
- Hem creat nous llocs de treball per a persones amb disminució derivada de malaltia mental
- Hem obtingut les certificacions ISO 9001 i ISO 14001
- Hem recollit 193 tones de fàrmacs i material sanitari, òptic, ortopèdic, bibliografia mèdica i material didàctic

Tot això ha possibilitat la tramesa de 95 tones a diferents llocs del món.

## 4.2. Qui som?



# 5. Política mediambiental

La *Fundació humanitària pel 3r i 4rt món Dr. Trueta* es dedica, bàsicament, a la recollida selectiva, reciclatge i enviament de fàrmacs al tercer i quart món, prèvia avaluació de les seves necessitats. Aquesta tasca es realitza mitjançant un procés de teràpia ocupacional de persones amb disminució derivada de malaltia mental.

La direcció de la Fundació vol posar de manifest que, des de la seva creació, els seus serveis han estat dirigits a la societat; ha reduït l'impacte mediambiental que representa l'abocament de medicaments barrejats amb els residus urbans mitjançant una acció ecològica en la que es redueix el seu volum i pes, i es trasllada a una planta de tractament específic.

Alhora reconeix que les activitats associades a la seva activitat principal tenen una incidència sobre el medi ambient: els embalatges emprats provenen de la natura i els nostres residus poden ocasionar impactes mediambientals. Les nostres activitats no serien possibles sense el suport de la societat i el medi en el que treballem i del qual recollim i dirigim els residus.

El nostre principal interès, àmpliament demostrat, és la preservació del medi ambient i en base a això proposem les bases del Sistema Integral de Gestió que desenvolupa aquesta política.

Aquest sistema integral de gestió es compon de dues branques diferenciades: per una banda hi trobem un sistema per a garantir la qualitat dels nostres serveis i per altra banda un sistema de gestió mediambiental.

Per tal de garantir la qualitat i el respecte mediambiental en els nostres productes i serveis, ens comprometem a complir els requeriments legals i a incorporar la millora continuada dels nostres processos.

La direcció també reconeix la importància de la motivació, participació i formació del personal en l'aconseguiment dels objectius de la Fundació.

Els compromisos a nivell de qualitat i medi ambient es concreten en els següents objectius:

- ◆ Augmentar el nivell de satisfacció de la societat i de les entitats col·laboradores de les nostres activitats, tant a nivell de recollida, reciclatge i enviament de fàrmacs, com a nivell de teràpia ocupacional de persones amb disminució derivada de malaltia mental.
- ◆ Reduir el consum de recursos naturals no renovables als mínims necessaris.
- ◆ Reduir la generació de residus i la contaminació de l'aire, l'aigua i el sòl. També assegurem que els residus que s'hagin produït de forma inevitable seran dipositats en lloc i de forma adequats per al medi ambient.
- ◆ Adoptar noves tecnologies, un cop disponibles, que facin possible l'aconseguiment d'aquests objectius i que assegurin una millora continuada.
- ◆ Augmentar el nivell de motivació i participació del personal de la Fundació, així com també el seu nivell de formació, per tal de fer possible l'aconseguiment d'aquests objectius i l'assegurament d'una millora continuada.
- ◆ Tenir en compte els aspectes de qualitat i medi ambient en els nostres processos a l'hora de prendre decisions.
- ◆ Posar en coneixement dels treballadors aquesta política en termes de qualitat i medi ambient.



# 5. Política mediambiental

- ◆ Portar a terme revisions del sistema de qualitat i medi ambient amb la finalitat d'assegurar el compliment d'aquesta política i la millora continuada en la gestió d'aquest sistema integrat.

Per a evidenciar aquests compromisos, farem pública aquesta política, així com els detalls del nostre comportament mediambiental. I estaran a disposició de qualsevol part interessada i del públic, prèvia sol·licitud.



**Carles Furriols i Solà**  
**President de la Fundació**

# 6. Sistema de gestió mediambiental

La Fundació Humanitària pel Tercer i Quart Món Dr. Trueta ha obtingut els certificats de qualitat ISO 9001 i de gestió ambiental ISO 14001 que l'acrediten com a entitat que compleix els estàndards internacionals que garanteixen la qualitat dels procediments de la seva activitat així com el millor desenvolupament ambiental de la seva tasca. Aquest Sistema Integral de Gestió certifica les tres tasques que es porten a terme a la Trueta: la recollida selectiva i reciclatge de fàrmacs i material sanitari, l'enviament d'ajuda humanitària al Tercer i Quart Món i la Teràpia Ocupacional per a persones amb disminució derivada de malaltia mental.

En el seu afany per sistematitzar els seus processos i aconseguir una millora continuada dels serveis que ofereix a la societat, La Fundació Humanitària Dr. Trueta va decidir a principis del 2002 implantar un Sistema de Gestió de Qualitat basat en la norma ISO 9001. Un cop es va començar a documentar es va fer palesa la necessitat de cobrir també els aspectes ambientals que tenen a veure amb l'activitat diària de la Fundació. Va ser quan es va decidir implantar un Sistema Integrat de Gestió segons les normes ISO 9001 i ISO 14001.

La sistematització dels processos permet a la Fundació un major control de les tasques que s'hi porten a terme dia a dia. Al mateix temps, proporciona a l'entitat una nova manera de valorar la satisfacció dels beneficiaris dels serveis que ofereix.

La directora tècnica de la Fundació, Anna Solà, va començar a preparar tota la documentació necessària el febrer del 2002, una tasca que es va allargar fins a l'octubre del mateix any. L'auditoria de certificació de les dues branques del sistema es va portar a terme a finals de desembre del 2002.



# 7. Programa de gestió 2003

Punt de Mesura	Objectiu	Mitjans	Indicador (Forma de Controlar-lo)	Recursos	Freqüència de Mesura	Responsable de seguiment	Responsable d'assoliment	Fita	Data assoliment
M1	Increment dels quilograms de material rebut	Transport propi adequat, convenis nous	Pesades del material en l'ingrés a la Fundació	Materials i humans	Mensual	Administració	Direcció	± 5 %	Desembre 2003
M2	Incrementar el nombre de nous treballadors contractats al CET	Suficient personal de teràpia per absorbir els nous contractes, suficient capital per pagar els sous	Nombre d'usuaris del servei de rehabilitació laboral que passen a tenir contracte al CET	Econòmics (Subvencions adreçades als CET) i humans	Anyal	Teràpia Ocupacional	Direcció i Teràpia Ocupacional	6 contractes nous	Desembre 2003
M3	Assegurar que els envasos secundaris siguin correctes	Que les explicacions de les terapeutes siguin correctes i que el procés sigui eficient	Revisió de punts en els envasos secundaris segons punt 6.2 del PNT 07-07	Humans	Mensual	Direcció Tècnica	Direcció Tècnica	100%	Mes a mes
M3	Disminuir les no conformitats dels processos de classificació	Explicacions correctes per tal que el procés es realitzi correctament i s'anotin les no conformitats	Fulls d'incidències i INC	Humans	Mensual	Direcció Tècnica	Direcció Tècnica i Teràpia Ocupacional	Identificar el punt de partida	Desembre 2003
M4	Incrementar l'índex de satisfacció dels clients	Rutes més freqüents, més contenidors, més personal treballant en enviaments, més temps de les terapeutes pels usuaris	Resultats de les enquestes	Econòmics i humans	Anyal	Direcció Tècnica Teràpia Ocupacional	Transport, Teràpia Ocupacional, Direcció Tècnica	Augmentar la puntuació en les preguntes més baixes del 2002	Desembre 2003
M4	Reduir les reclamacions de clients	Iguals que l'anterior	Reclamacions rebudes*100/Nº de serveis efectuats	Humans	Anyal	Administració	Transport, Teràpia Ocupacional, Direcció Tècnica	Reduir el nombre de reclamacions efectuades pels centres d'una mateixa ruta un 0.5%	Desembre 2003
M5	Rendibilitzar el consum de combustible	Optimització de les rutes deficitàries, augmentar els kgs recollits per viatge	Kg de medicament recollit/viatge	Humans	Trimestral	Direcció Tècnica	Transport	Augmentar els kgs/viatge (200 kgs/viatge mínim)	Desembre 2003
General	Consolidar la implantació del Sistema Integrat de Gestió i aconseguir l'optimització dels processos de la Fundació								Desembre 2003

# 8. Pla de formació

El pla de formació de la Fundació es concreta a diferents nivells depenen de l' objecte de la formació:

## 1. TREBALLADORS I VOLUNTARIS DE TERÀPIA OCUPACIONAL NOUS:

Presentació de la fundació i de les activitats, aprenentatge de la feina del lloc de treball.

## 2. TREBALLADORS I VOLUNTARIS DE TERÀPIA OCUPACIONAL

Modificacions en el sistema de treball, informació ambiental i coneixement de metodologies del sistema.

## 3. PROFESSIONALS DE LA FUNDACIÓ NOUS

Presentació de la fundació i de les activitats, aprenentatge de la feina del lloc de treball, introducció al sistema de gestió integrat.

## 4. PROFESSIONALS DE LA FUNDACIÓ

Modificacions en el sistema de treball, informació ambiental i formació específica del sistema de gestió integrat.

## 5. RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT

Formació específica en conceptes ambientals i eines de gestió pel sistema de gestió integrat.

## 6. DIRECCIÓ

Formació ambiental general enfocada a l' aplicació de mesures de millora pel el sistema de gestió integrat.

# 9. Canvis més significatius

Implantació de la qualitat conjuntament amb el medi ambient en el mateix sistema integrat de gestió. La Fundació ja comptava amb les certificacions ISO 9001 i ISO 14001 i ara ha apostat per la certificació EMAS. Això suposa un pas endavant en el respecte al medi ambient i un compromís per part de la fundació i tots els seus treballadors d'acomplir amb els requisits mediambientals i minimitzar els impactes mediambientals que puguin produir els nostres processos.

Col·locació de la cubeta de retenció del dipòsit de combustible de la caldera. En cas de vessament del gas-oil de combustible de la caldera de la calefacció, per trencament del dipòsit, per exemple, la cubeta retindria el gas-oil que es vessés i impediria que s'escampés pel terra. Funciona mitjançant el principi dels vasos comunicants (el líquid es reparteix de manera que els dos recipients es reparteixen el volum i arriba al mateix nivell).

Separació de les diferents fraccions (excepte la fracció orgànica, de moment), en els residus propis de l'oficina i el magatzem. Fins ara, només separàvem les diferents fraccions reciclables dins els processos de classificació de la fundació. Ara hem extès el reciclatge als residus propis de les nostres oficines i magatzem.

Designació d'un responsable de fer una inspecció visual de totes les fraccions que separa cada treballador abans d'abocar-les al seu contenidor corresponent, per tal d'evitar possibles errors. El nostre interès és la reducció dels materials que es porten a la planta de tractament, alliberant tots els materials reciclables possibles. Degut a l'increment de personal i la separació de tres línies de classificació diferents, s'ha designat un treballador que porta a terme dues vegades al dia, una inspecció visual dels materials reciclables, abans que s'aboquin al contenidor corresponent per tal de detectar possibles errors (per exemple, barrejar paper amb plàstic, plàstic amb metall, etc).

Aquest any, hem aprofundit en la identificació dels residus dins el nostre local. Hem millorat la identificació dels diferents residus segons el seu origen amb un codi de colors, i hem adjuntat en cada tipus de residu el codi segons el catàleg europeu de residus. D'aquesta manera, és més fàcil per tots els treballadors saber on han d'abocar cada residu.

# 10. Aspectes ambientals significatius en relació amb les activitats

N <sup>a</sup> ordre	Aspecte Mediambiental	Impacte Mediambiental	Origen	Directe / Indirecte	Situació
1	Consum butà, gasoil	Consum de recursos	Calefacció	Directe	Normal
		Afectació a l'atmosfera	Calefacció	Directe	Normal
2	Consum elèctric	Consum de recursos	Il·luminació, aparells elèctrics	Directe	Normal
3	Consum de paper	Consum de recursos,	Oficines	Directe	Normal
		Contaminació per generació de residus	Oficines	Directe	Normal
4	Consum de tóner	Generació de residus	Oficines	Directe	Normal
5	Medicaments rebutjats	Generació de residus	Procés de classificació	Directe	Normal
6	Consum d'aigua	Consum de recursos	Sanitaris	Directe	Normal
7	Consum d'aigua	Consum de recursos	Neteja	Indirecte	Normal
8	Consum de grapes	Consum de recursos	Procés d'envasat	Directe	Normal
9	Consum de cartró	Consum de recursos	Procés d'envasat	Directe	Normal
10	Utilització de productes de neteja	Generació de residus d'envasos	Neteja	Directe	Normal
		Contaminació d'aigües	Neteja	Directe	Normal
11	Consum de plàstic	Generació de residus	Trencament de bosses de trasllat i envasat	Directe	Anormal
12	Fluorescents, piles, bateries utilitzades	Generació de residus especials	Oficines, instalacions	Directe	Anormal
13	Caixes de cartó i altres cartrons	Generació de residus	Inutilitat embalatges	Directe	Anormal
14	Consum d'aigua	Consum de recursos	General	Directe	Accident
15	Consum de gasoil	Consum de recursos	Vessament	Directe	Accident
16	Consum de cartró	Consum de recursos	Incendi	Directe	Accident
		Contaminació atmosfèrica	Incendi	Directe	Accident
17	Incendi	Contaminació d'aire	General	Directe	Accident
		Contaminació del sòl	General	Directe	Accident
18	Consum de gasoil	Consum de recursos	Ús vehicles	Directe	Normal
19	Emissions i soroll vehicles	Contaminació atmosfèrica	Ús vehicles	Directe	Normal
20	Pols	Contaminació atmosfèrica	Ús vehicles	Directe	Normal
21	Vessament	Contaminació d'aigua	Vessament accidental	Directe	Accident
22	Residus generals	Generació de residus	General	Directe	Normal
23	Vidre	Generació de residus	General	Directe	Normal
24	Metall	Generació de residus	General	Directe	Normal
25	Radiografies	Generació de residus	General	Directe	Normal

# 10. Aspectes ambientals significatius en relació amb les activitats

## Identificació i avaluació dels aspectes ambientals identificats:

La identificació d'aspectes mediambientals associats a processos i activitats de la FUNDACIÓ HUMANITÀRIA Dr. TRUETA, s'ha dut a terme per selecció de les entrades i sortides que poden afectar directament al medi ambient en cada una de les etapes de les activitats principals i auxiliars i de les potencials situacions contaminants derivades d'accidents i situacions d'emergència.

S'han considerat aspectes mediambientals referents a:

- Emissions a l'atmosfera
- Vessament d'aigües residuals
- Generació de residus
- Emissió de sorolls
- Consum de recursos naturals

Per a cada aspecte identificat, s'ha analitzat el seu impacte sobre el medi ambient, considerant:

- Deteriorament de la qualitat de l'aire (contaminació atmosfèrica)
- Deteriorament de la qualitat d'aigües superficials i subterrànies (contaminació d'aigües)
- Contaminació del sòl
- Alteracions del paisatge, fauna i flora
- Esgotament dels recursos naturals

Els diferents aspectes ambientals els hem avaluat segons els criteris següents:

1. Durada: Temps que dura o afecta l'aspecte mediambiental al medi ambient, segons sigui puntual, temporal o permanent
2. Magnitud: Concentració, quantitat o límit legal de l'aspecte, segons sigui baixa, mitjana o alta
3. Extensió: Valoració de l'àrea d'influència de l'impacte, segons sigui baixa, mitjana o alta
4. Gravetat o perillositat pel medi ambient, segons sigui baixa, mitjana o alta. En aquest criteri també se li afegeix, en les situacions d'emergència, puntuació addicional segons la probabilitat d'aparició.
5. Legislació: Tots els aspectes que han d'acomplir requisits legals o altres reglamentacions tindran puntuació addicional.

### 10.1 Residus:

Com que som gestors de residus, el nostre principal interès és la seva correcta gestió. En l'apartat 11.2, podeu les dades referents a residus dels últims anys.

### 10.2 Aigües residuals:

L'aigua que consumeix la Fundació és només l'aigua sanitària, és per això que només en recollim les dades del consum.

# 11. Resum de dades significatives

En aquest apartat, veurem, en un seguit de gràfiques, un resum de les dades més significatives del funcionament de la fundació durant el 2003, i comparativament, amb els anys anteriors. Aquestes dades fan referència a la recollida, el reciclatge, l'enviament i la satisfacció dels nostres clients.

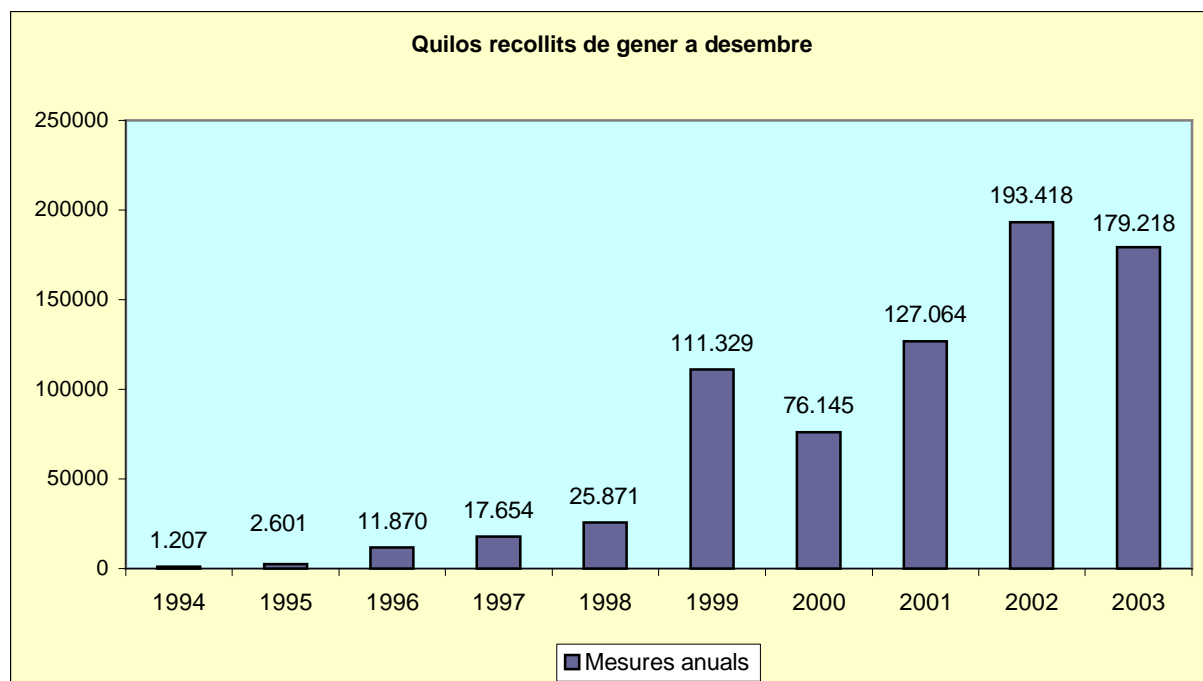
## 11.1 Recollida:

El nostre principal interès és augmentar any rera any, la quantitat de materials recollits. Dins de tots els kg recollits, hi trobem medicaments, material sanitari, equipaments mèdics (llits d'hospital, cadires de rodes, roba hospitalària, aparells de diagnòstic) i material informàtic.

En la gràfica es poden veure dues dades que, a priori, poden semblar una distorsió. L'any 1999, l'increment en kg recollits va ser espectacular en relació amb el 1998. Això va ser degut a la guerra Kosovo, durant la qual la Fundació va recollir tones de menjar per enviar als damnificats de la guerra.

L'any passat, la fundació va rebre una donació de 44 tones de solució desinfectant d'uns laboratoris farmacèutics que es va repartir a diferents països del món, per tant, és una altra dada que distorsiona la gràfica de creixement de kg recollits i també la gràfica de creixement de kg enviats.

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
<b>Kg recollits</b>	1.207	2.601	11.870	17.564	25.871	111.329	76.145	127.064	193.418	179.218





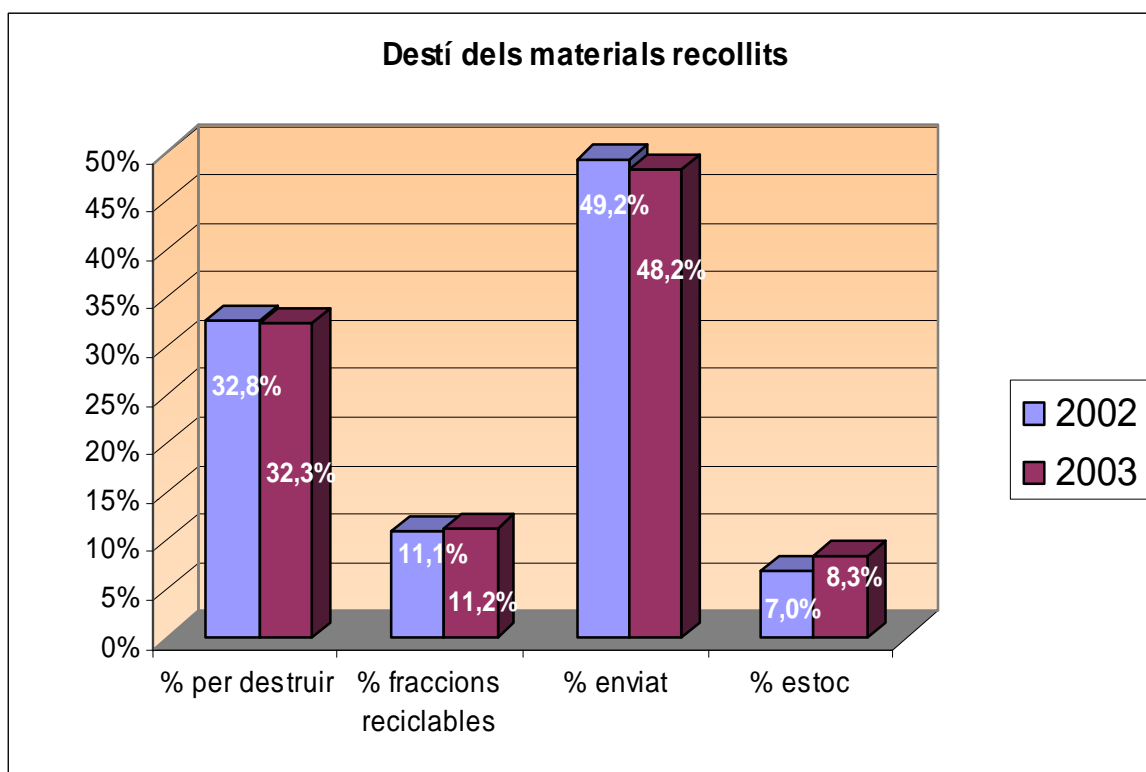
# 11. Resum de dades significatives

## 11.2 Reciclatge:

	2002	2003
<b>Total kg recollits</b>	193.418,0	179.218,0
<b>Total kg enviats</b>	95.147,1	86.3971,2
<b>Total kg paper i cartró</b>	18.525,0	16.579,0
<b>Total kg plàstic</b>	2.425,5	2.951,5
<b>Total kg vidre</b>	240,8	363,0
<b>Total kg metall</b>	240,0	188,7
<b>Total kg a destruir</b>	63.373,7	57.880,0
<b>Total estoc</b>	13.465,9	14.884,6

En el gràfic següent, podeu veure en percentatges, el destí dels materials recollits. Veureu que parlem de fraccions reciclables. En aquest apartat s'hi engloba el paper i cartró, el plàstic, el vidre i el metall que es porten a un gestor autoritzat que en fa una valorització. La valorització de cada fracció és el seu reciclatge.

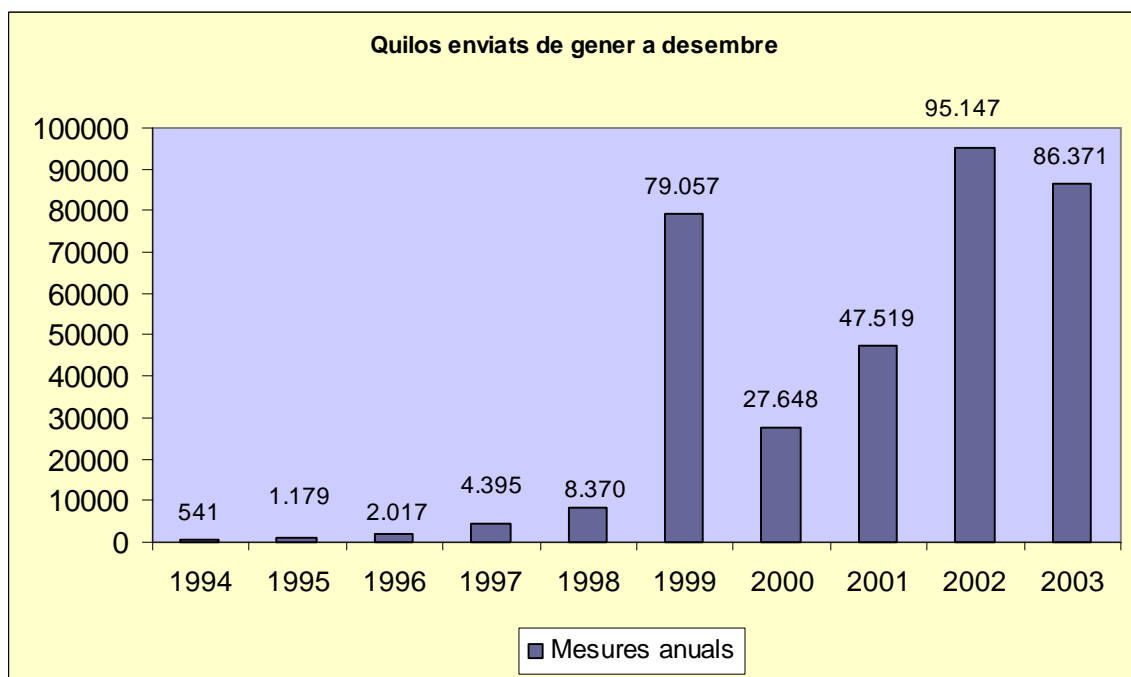
El percentatge per destruir, són els medicaments caducats i començats que es porten a un gestor autoritzat per al seu tractament. En aquest cas no hi ha valorització possible i el que es fa amb ells és un tractament d'estabilització o inertització amb calç i altres compostos químics per al seu abocament posterior.



# 11. Resum de dades significatives

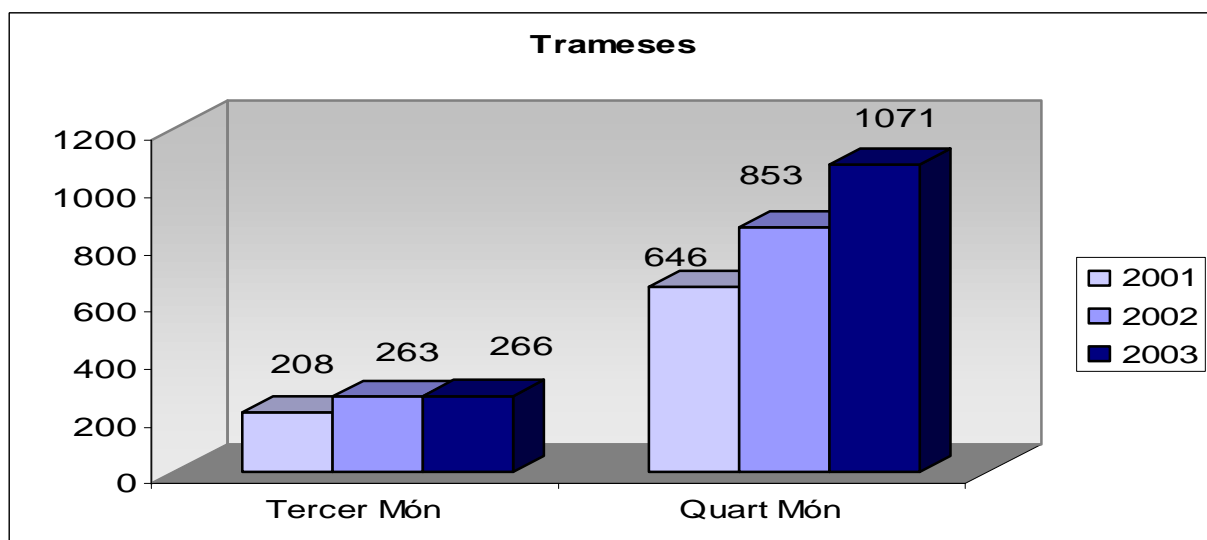
## 11.3 Enviaments:

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
<b>Kg enviats</b>	541	1.179	2.017	4.395	8.370	79.057	27.648	47.519	95.147	86.371



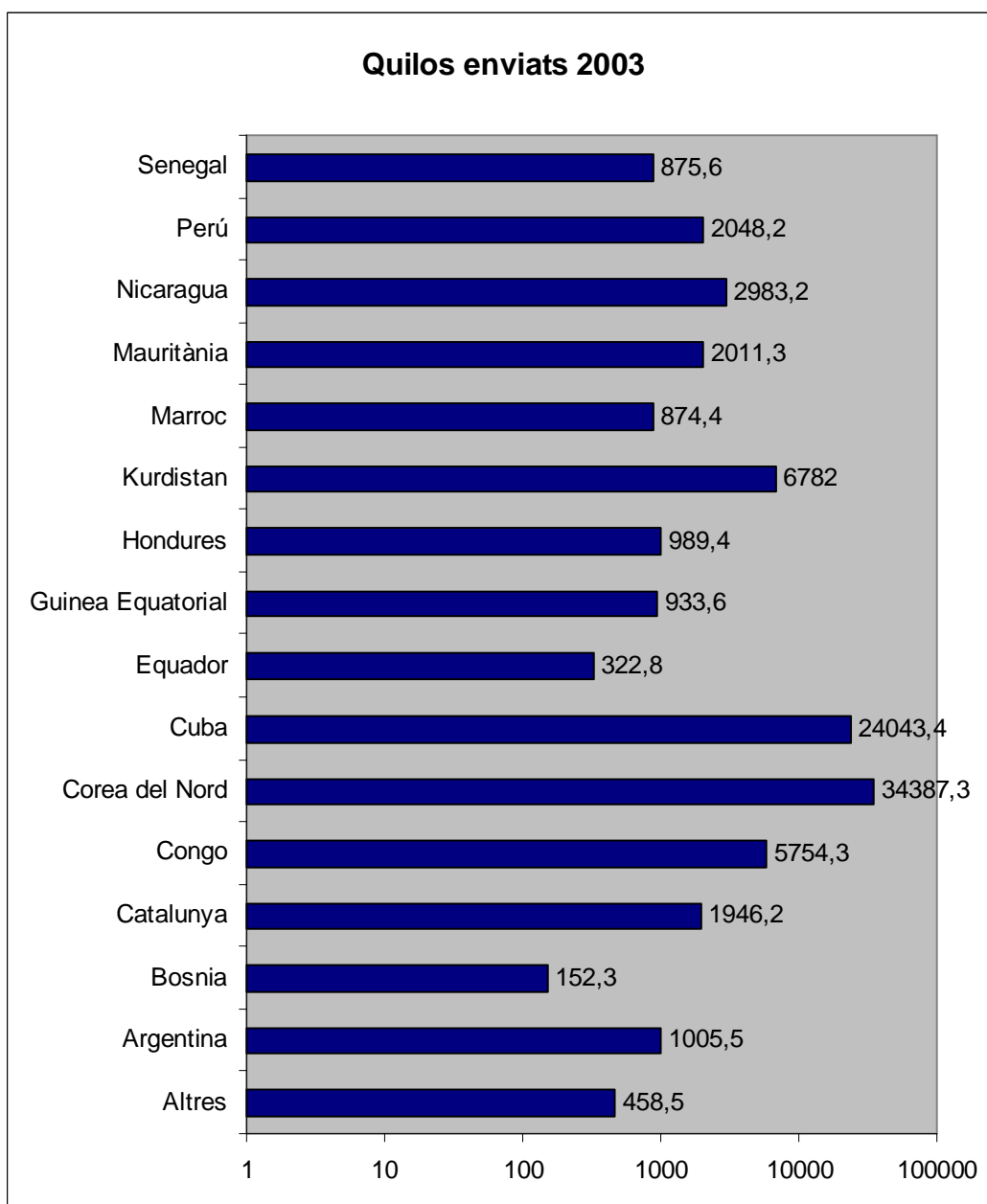
En aquest gràfic, podem veure els kg de medicaments, material sanitari i mèdic que ha enviat la Fundació des dels seus inicis. Si la comparem amb la gràfica dels kg recollits, veurem que els increments segueixen el mateix creixement. El 1999, com ja hem dit abans, la Fundació va recollir i enviar moltes tones de menjar al Kosovo, per tant, els kg enviats el 1999 són una dada discordant. En el mateix sentit, el 2002, es van recollir i enviar 44 tones de solució desinfectant, que també desvirtuen les dades de la resta d' anys. Tenint en compte això, podem afirmar que el creixement en els kg enviats al llarg dels anys és exponencial.

Ara us mostrem el creixement en nombre de trameses. No només es va creixent en kg enviats, sinó que cada cop són més les sol·licituds que rebem i a les que donem resposta. Us ho desglossem segons siguin trameses de quart món o de tercer món.



# 11. Resum de dades significatives

A més, també us mostrem les gràfiques dels països on s'han fet enviaments durant el 2003.



## 11.4 Satisfacció dels nostres clients:

La nostra mesura de satisfacció de clients són enquestes. Aquestes es reparteixen un cop a l'any.

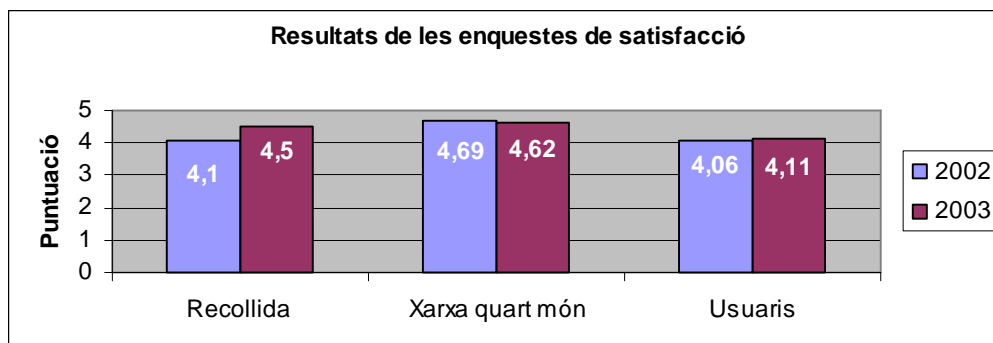
Un tipus d'enquesta s'envia per correu als Centres d'Atenció Primària on hi tenim contenidors de recollida, l'altre s'envia, conjuntament amb una sol·licitud als treballadors socials de la Xarxa Quart Món i l'altra es reparteix als usuaris del nostre servei de teràpia ocupacional.

A continuació us mostrem la valoració atorgada pel Centres d'Atenció Primària al nostre procés de recollida, la dels treballadors socials al nostre procés d'enviament de fàrmacs a la Xarxa Quart Món i la valoració dels usuaris del nostre servei de teràpia ocupacional. Aquestes dades s'han obtingut a partir del repartiment d'enquestes als clients dels nostres serveis.

La puntuació màxima que es pot obtenir en totes les enquestes és de 5 punts.

# 11. Resum de dades significatives

	2002	2003
Enquestes del procés de recollida	4,1	4,5
Enquestes del procés d'enviament a quart món	4,69	4,62
Enquestes del procés de teràpia ocupacional	4,06	4,11



## 11.5 Consums:

També us mostrem una taula amb el resum de les nostres dades de consum en els darrers cinc anys.

El creixement en el consum d'aigua és degut a l'increment de treballadors del CET i voluntaris de la Fundació, però, malgrat això, durant el 2002, vam patir una fuga d'aigua i és per aquest motiu que el consum es va disparar.

En quant al consum de gas-oil de calefacció i butà, la fluctuació depèn molt de la temperatura de l'hivern. Desgraciadament, Vic i la seva comarca estan situats en una zona geogràfica amb un microclima propi, d'hiverns freds i estius calorosos. L'hivern del 2001 al 2002, sense anar més lluny, vam patir temperatures de fins a  $-17^{\circ}\text{C}$ , per tant, és lògic l'increment en els consums de calefacció.

L'increment del consum de gas-oil dels vehicles, paper d'oficina, tintes, grapes i caixes, l'associem a l'increment en els enviaments, ja que cada any, també s'incrementa el nombre de trameses a més del nombre de kg enviats.

Específicament, en quant al consum de paper (expressat en fulls), es pot comprovar que, després de documentar i començar a implantar un sistema de gestió integrat basat en les normes ISO 9001:2000 i ISO 14001:1996, al 2002, es dispara la quantitat de paper consumida. Això passa perquè calia posar per escrit tots els processos que es portaven a terme a la fundació, així com escriure els procediments que demanen les normes.

Al 2003, el creixement s'ha tornat a disparar degut a la nova estructura de les memòries d'activitats, molt més complertes i dirigides a moltes més entitats i administracions. També ha augmentat el nombre de projectes presentats, que comporta presentar cada vegada més documentació.

# 11. Resum de dades significatives

CONSUMS	1999	2000	2001	2002	2003
Electricitat (Kwh)	8.892	6.147	7.762	10.125	8.982
Aigua de xarxa pública (m <sup>3</sup> )	56	69	76	179	106
Gas-oil de calefacció (l)	1.500	2.769	2.700	1.000	2.476
Gas-oil de vehicles (l)	5.266,89	5.806,92	5.859,02	5.684,99	5.606,52
Butà (bombones)	59	16	14	26	24
Paper d' oficina (fulls)	9.500	10.500	12.500	25.500	45.500
Tinta/tóner (unitats)	11	13	19	11	15
Grapes (unitats)	45.350	50.000	52.000	40.000	68.000
Caixes (totes les mides)	7.824	3.734	4.579	8.982	9.795

# 12. Comportament ambiental general

Durant el 2003, la Fundació humanitària Dr. Trueta ha acomplert amb tots els objectius fixats en el programa. El sistema integrat de gestió que es va començar a implantar durant el 2002, comença a donar resultats. Ara estem més capacitats d'adonar-nos dels nostres errors, de modificar alguns punts dels nostres processos per tal d'anar millorant de forma continuada, que és i ha de ser el nostre repte. Aquest sistema que hem implantat és dinàmic i ens serveix per anar creixent com a entitat.

Els nostres compromisos amb la societat i el medi ambient ens han portat una mica més enllà, cap a la certificació EMAS.

Les gràfiques que us hem presentat, mostren l'evolució de la Fundació durant els darrers anys. Per a la Fundació, que va començar com a una iniciativa d'un grup reduït de persones, aquest creixement exponencial ens permet comprovar com, la motivació del personal fa que un projecte com aquest segueixi endavant.

De cara a l'any que ve, els nostres objectius aniran dirigits a la millora en els aspectes mediambientals, bàsicament, en els temes de reciclatge, per tal de reduir la fracció de medicaments que es porten a la planta de tractament.



# 13. Termini per a la propera declaració

La Fundació Humanitària Dr. Trueta presentarà la propera declaració ambiental d'aquí a un any just quan venci l'actual declaració ambiental que aquí es valida.

DADES DEL VERIFICADOR	
<b>AUTORITZAT PER:</b>	<b>VERIFICAT PER:</b>
Data: 24/03/04	Data:
Nom: Carles Furriols i Solà	Entitat:
Càrrec: President	