



The Specialty Hospital

The Specialty Hospital est un hôpital universitaire privé offrant une large gamme de services médicaux et chirurgicaux. Depuis son inauguration en 1993, sa capacité est passée de 88 à 265 lits, avec un effectif de 1 100 employés, dont 700 consultants. Il est réputé pour ses équipements de haute technologie et fait figure d'établissement de référence pour l'enseignement d'un certain nombre de spécialités médicales.



Nom : The Specialty Hospital

Pays : Jordanie

Secteur : Santé

Effectifs : 1100

Quels sont les bénéfices d'ISO 26000 pour The Specialty Hospital ?

Principaux bénéfices à ce jour :

- Révision de la vision, de la mission et du plan stratégique incorporant les objectifs de développement durable (la stratégie de responsabilité sociétale a été intégrée dans la stratégie centrale d'entreprise de l'hôpital)
- Hausse du taux de satisfaction des patients de 87,4 % à 91 %
- Hausse du taux de satisfaction du personnel de 66 % à 74 %
- Hausse de 5 % du nombre de patients admis
- Réduction de la consommation de papier de 39 %
- Réduction de la consommation d'électricité de 17 %, de la consommation d'eau de 11 % et de la consommation de carburant de 9 %
- Économie de 86 000 dinars jordaniens grâce à la généralisation du procédé de décontamination des déchets médicaux par l'autoclave
- Obtention de divers prix et certificats :
 - › Prix de la RSE pour la région arabe (Arabia CSR Award)
 - › Certificat d'authenticité de produit
 - › Prix de la meilleure organisation dans la mise en œuvre du programme de recyclage 2014

Comment ISO 26000 a-t-elle permis de réaliser ces bénéfices ?

La mise en œuvre d'ISO 26000 a permis à The Specialty Hospital de mieux cerner ses parties prenantes et leurs besoins. Un comité de responsabilité sociétale a été mis en place afin de procéder à l'identification exhaustive des parties prenantes, ainsi que leurs relations avec l'hôpital et leurs intérêts vis-à-vis des décisions et activités de ce dernier.

L'outil d'évaluation flash ISO 26000 a permis d'identifier les domaines d'action les plus significatifs, de déceler les lacunes dans la stratégie de responsabilité sociétale et le dialogue avec les parties prenantes et d'adopter des mesures pour pallier ces insuffisances.

Une large gamme de politiques et de procédures, concernant notamment les ressources humaines et les fournisseurs externes, ont été passées en revue et mises à jour. Par exemple, les codes de conduite relatifs aux sous-traitants exigent désormais des conditions de travail équitables pour les employés. En outre, des séances de sensibilisation sur la responsabilité sociétale et le développement durable ont été menées, une brochure d'information sur les activités de responsabilité sociétale a été publiée pour les parties prenantes et des conteneurs pour le recyclage ont été installés dans l'ensemble de l'hôpital.

« Nous encourageons d'autres organisations à intégrer ISO 26000 dans leurs activités car les ressources s'amenuisent et il nous incombe de les utiliser de façon judicieuse et rationnelle, sans gaspillage ni cupidité. »

