



Germanes  
Hospitalàries

HOSPITAL SANT RAFAEL

MEMÒRIA ANUAL

2014



# ÍNDEX

PÀG.

**4 PRESENTACIÓ**

**6 ÀMBIT ASSISTENCIAL**

Resum de l'activitat

12 Accions destacades en l'àmbit assistencial

15 Accions destacades en Formació i Docència

17 Accions destacades en l'àmbit de Sistemes d'Informació

18 Accions destacades en l'àmbit de la Seguretat del pacient

21 Gestió per Processos i millora contínua

24 Accions destacades en l'àmbit de l'Atenció a l'Usuari

26 Accions destacades en l'àmbit del Treball Social

27 Accions destacades al Servei de Pastoral

**28 RECURSOS HUMANS**

Organigrama

30 Personal

**31 GESTIÓ ECONÒMICA**

# PRESENTACIÓ

El present document recull els resultats d'activitat i econòmics de l'Hospital Sant Rafael en l'exercici 2014, així com els esdeveniments més destacats d'aquest any, que, com els anteriors, ha estat marcat per les dificultats del context econòmic i social.

Per superar aquestes dificultats, que són compartides pel conjunt del sector sanitari, l'Hospital s'ha marcat diferents reptes, els quals haurien de permetre al Centre no només assegurar la seva viabilitat futura, sinó també créixer i reforçar el seu posicionament. Aquests reptes estan definits en el Pla Estratègic 2014-2016, presentat el mes de juny i que s'ha realitzat gràcies a la participació i implicació de molts professionals de l'Hospital.

Malgrat el difícil context econòmic, durant l'any 2014 l'Hospital Sant Rafael ha vist incrementada la seva activitat hospitalària, en gran part pel pla quirúrgic de cataractes, amb el qual el Centre ha contribuït a disminuir les llistes d'espera del CatSalut. D'altra banda, gràcies a l'acord amb Alliance Medical, s'ha pogut instal·lar un nou TAC amb més capacitat i prestacions.

A més de la revolució tecnològica, durant el 2014 s'han realitzat obres per a la renovació de les instal·lacions, com la millora dels quiròfans, la rehabilitació de la façana de l'edifici i el reasfaltament del recinte hospitalari. També s'han iniciat les obres de la Unitat Integral d'Odontologia i Cirur-



gia Oral, amb l'objectiu de millorar i ampliar el servei.

En l'àmbit laboral, destaca el procés negociador que es va iniciar l'octubre de 2014 entre el Comitè d'Empresa i la Direcció. L'acord assolit a finals d'aquest any ha per-



mès garantir un marc laboral fins al desembre de 2015.

Finalment, cal esmentar que l'Hospital Sant Rafael ha superat el procés de recreditació dels Hospitals d'Aguts del Departament de Salut. El bon nivell obtingut en

aquest procés, així com els bons resultats d'activitat que reflecteix aquesta memòria són fruit de l'esforç i la dedicació de tots els professionals de l'Hospital, a qui volem agrair el treball realitzat.

**Sor Margarita Vicente**  
Superiora Local

**Jesús Ezquerro**  
Gerent

# ÀMBIT ASSISTENCIAL

## Resum de l'activitat

### Evolució de l'activitat assistencial 2011 – 2014

Total activitat	2011	2012	2013	2014
<b>Hospital General</b>				
Altes Hospital General	8.209	8.303	8.639	9.368
Intervencions	6.343	5.619	6.177	6.509
Cirurgia menor ambulatoria	4.102	3.748	4.253	3.834
Visites de consulta externa	94.677	88.905	94.517	94.706
Tractaments d'Hospital de Dia	332	279	350	558
Cicles rehabilitació ambulatoria	3.577	2.856	3.576	3.183
Cicles rehabilitació domiciliària			678	944
Cicles Logopèdia			284	259
<b>Salut Mental</b>				
Altes Psiquiatria adults	708	728	741	727
Visites CSMIJ	8.245	7.775	8.106	7.535

### Activitat assistencial de l'Hospital General

Hospitalització	2014	Distribució	2014	EM (dies)
Total altes hospitalàries	<b>9.368</b>	Altes mèdiques	3.018	7,23
Altes convencionals	4.988	Altes quirúrgiques	6.350	2,40
Altes CMA	4.380			
Estada mitjana (dies)	5,32			

Activitat Quirúrgica Programada				2014
	Convencional	CMA	Índex de substitució	Total
Cirurgia General	892	173	16,24 %	<b>1.065</b>
Cirurgia Maxil·lofacial	9	331	97,35 %	<b>340</b>
Cirurgia Ortopèdica	635	979	60,66 %	<b>1.614</b>
Cirurgia Plàstica	20	195	90,70 %	<b>215</b>
Cirurgia Vascular	23	413	94,72 %	<b>436</b>
Ginecologia	0	4	100 %	<b>4</b>
ORL	163	48	22,64 %	<b>211</b>
Oftalmologia	32	1.836	98,29 %	<b>1.868</b>
Unitat d'Atenció Odontològica a Discapacitats	8	239	96,77 %	<b>247</b>
Urologia	188	162	44,83 %	<b>350</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.970</b>	<b>4.380</b>	<b>68,92 %</b>	<b>6.350</b>



Cirurgia menor ambulatoria	2014
Cirurgia General	266
Cirurgia Maxil·lofacial	2.839
Cirurgia Plàstica	74
Cirurgia Vascular	1
Dermatologia	462
Urologia	192
<b>Total</b>	<b>3.833</b>

Hospital de Dia	2014
Reumatologia	540
Altres	18
<b>Total</b>	<b>558</b>

Rehabilitació ambulatoria	2014
Processos	3.183
Sessions	27.887

Rehabilitació domiciliària	2014
Processos	944
Sessions	11.160

Logopèdia	2014
Processos	259
Sessions	3.172





Consultes Externes			2014
	Primera Visita	Visita Successiva	Visites privades
<b>Total Hospital General</b>	<b>35.935</b>	<b>59.399</b>	<b>1.457</b>
Atenció Integral Aparell Locomotor	515		
ATM	928	1.541	
Anestesiologia	4.262		
C. General	1.914	4.913	
C. Maxil·lofacial	2.338	1.328	386
C. Ortopèdica	4.600	13.401	256
C. Plàstica	290	496	1
C. Vascular	1.572	2.323	
Cardiologia	1.537	879	
Dermatologia	3.043	4.889	
Ginecologia	399	434	
Infermeria		847	
Medicina Interna	258	343	
Neurologia	802	1.392	26
ORL	1.645	2.375	
Oftalmologia	4.215	9.705	1
Pediatría		79	
Psiquiatria	14	74	256
Rehabilitació	3.853	5.908	4
Reumatologia	933	2.906	
Unitat d'Atenció Odontològica a Discapacitats	501	404	1
Unitat de l'Aparell Digestiu	658	878	
Unitat del Son	92	62	
Unitat d'Endocrinologia	342	953	482
Unitat de Medicina de l'Esport			44
Unitat de Pneumologia	302	667	
Urologia	922	2.602	

Altres visites:

Logopèdia i Rehabilitació Domiciliària	1.210
Logopèdia	375
Rehabilitació Domiciliària	835
Odontologia	3.247
Odontologia	2.562
Ortodòncia	685

Principals Proves		2014
Servei	Prova	Total
Cirurgia Vascular	Eco doppler ART ABD	16
	Eco doppler arterial TSA	76
	Eco doppler venós M. INF	839
	Estudi hemodinàmic MI	59
	Eco doppler venós M. SUP	14
	Eco doppler arterial MMI	3
	Estudi hemodinàmic M. SUP	2
Cardiologia	Eco cardiodoppler	1.140
	Holter cardíac	587
Dermatologia	Biòpsia cutània	91
	Proves epicutànies	36
ORL	Audiometria	861
	Craneocorporografia	2
	Impedanciometria	61
	Rinomanometria	57
	Timpanometria	7
Oftalmologia	Biometria	1.012
	Campimetria computada	784
	Ecografia oftalmològica	22
	Làser Oftalmologia	443
	Microscòpia especular endotelial	1.290
	Refracció	1.533
	Refracció 5e/6d	539
	Refracció 7e	653
	Test Lancaster	18
	Tomografia de coherència òptica	398
Tractament ortòptica i pleòptica	15	
Test colors	11	
Unitat Aparell Digestiu	Colonoscòpia total	1.103
	Fibrogastroscòpia	426
Unitat Pneumologia	Corba flux-volum	9
	Proves cutànies (prick-test)	62
	Proves funcionals respiratòries	244
	Broncoscòpia	4
Urologia	Fluxometria	485
Neurologia	Electroencefalograma	6

Proves pacients ingressats 2014		Transfusions a través del Dipòsit de Sang 2014	
Determinació	Total	Determinació	Total
Hemogrames	6.873	Concentrats d'hematies	258
Determinacions bioquímiques	79.641	Unitats de plasma	6
Gasometries	1.899	Unitats de sang total (autotransfusions)	0
Proves de coagulació	5.278	Concentrat de plaquetes	1
Anàlisis d'orina	2.553	Proves creuades	1.054

Serveis prestats en col·laboració amb LABCO



### Activitat assistencial en Salut Mental

Unitat Integrada de Psiquiatria d'Adults (UIPA)		2014
Total altes hospitalàries UIPA		729
Estada mitjana (dies)		17,81

Centre de Salut Mental Infantojuvenil		
	Primera Visita	Visita Successiva
Visites CSMIJ	394	7.141

## Accions destacades en l'àmbit assistencial



Un dels fets més destacats per a la Institució ha estat l'elaboració del **Pla Estratègic 2014 – 2016** de l'Hospital Sant Rafael, amb què s'han identificat 6 línies estratègiques per a les quals s'han definit responsables, objectius generals i específics, i calendaris d'actuació.

Durant els mesos d'hivern, concretament de gener a març i el desembre de 2014, es va activar el **Pla integral d'Urgències de Catalunya (PIUC)**, amb l'apertura de llits hospitalaris de Medicina Interna per augmentar el drenatge de pacients procedents de les urgències de l'Hospital Vall d'Hebron.

En l'últim quadrimestre de l'any, es va posar en marxa un pla per disminuir la llista d'espera de cataractes en què van participar els facultatius del **Servei d'Oftalmologia** i es va comptar amb la col·laboració de l'Institut Català de la Retina.

D'altra banda, després de diferents canvis en la seva composició, el **Servei d'Urologia** va renovar de forma completa la seva plantilla i va elaborar un projecte per al Servei orientat a millorar la seva activitat i els seus resultats assistencials.



Durant el 2014, l'Hospital de Sant Rafael va ser **reacreditat pel Departament de Salut**, amb una excel·lent puntuació, del **91,72 %**.

Com a Hospital integrant de la Xarxa d'Hospitals i Centres Promotors de la Salut, HPH-Catalunya, també va participar en l'organització de la **Conferència Internacional de la Xarxa HPH**, que va tenir lloc a Barcelona l'abril de 2014.

Així mateix, durant el 2014 s'ha seguit donant un gran impuls i difusió a les recomanacions del **Projecte Essencial, impulsat pel Departament de Salut** a través de l'Agència d'Avaluació i Qualitat AQuAS, que té com a objectiu evitar pràctiques clíniques de poc valor. Destaca la incorporació de la recomanació sobre la no necessitat de la pràctica rutinària de radiografia de tòrax en els preoperatoris.

Dins el projecte de renovació tecnològica del **Servei de Diagnòstic per la Imatge** i a través de l'acord amb Alliance Medical, s'ha instal·lat un nou TC amb més capacitat i prestacions.

S'ha donat un impuls important, també, a l'àrea d'**Hospital de Dia**, amb la incorporació de les actuacions assistencials de les especialitats de Rehabilitació i de Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia.



Dintre del Projecte de Qualitat de l'Hospital, s'ha desenvolupat una metodologia de treball per a les diferents **Comissions Clíniques**, les funcions i organització de les quals s'han revisat i s'han establert objectius anuals.

S'ha actualitzat, així mateix, l'**organigrama de l'Hospital** per adaptar-lo als canvis organitzatius que tenen com a objectiu millorar l'eficiència del Centre.

Les **Direccions Mèdica i d'Infermeria** han treballat per definir un model assistencial comú amb àrees compartides, com la de Seguretat del Pacient, que lideren de manera conjunta.

Dins l'**Àrea Mèdica**, s'ha iniciat la definició de les Unitats Integrals i Funcionals Assistencials, que agrupen diferents especialitats afins i permeten una estructura i organització interna efi-





cients i un desenvolupament d'objectius i línies d'acció comuns, en línia amb el Pla Estratègic 2014-2016 de l'Hospital i del Pla de Salut 2011-2015 del Departament de Salut.

Una de les primeres Unitats que ha estat definida és la **Unitat Funcional de l'Aparell Locomotor**, que integra les especialitats de Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia, Reumatologia i Rehabilitació, així com la Unitat Mèdica de l'Esport i la futura Clínica del Dolor.

La **Unitat Integral d'Odontologia i Cirurgia Oral i Maxil·lofacial** està en projecte de definició i s'han iniciat les obres per a la seva nova ubicació.

D'altra banda, la **Unitat Integrada de Psiquiatria d'Adults** (UIPA) dels Hospitals Sant Rafael i Vall d'Hebron ha revisat el seu pla funcional i ha elaborat un Projecte d'Unitat de Continuitat Terapèutica per al seu futur desenvolupament.

Liderades pels responsables de **Seguretat del Pacient** i de **Prevenició i Riscos Laborals**, s'han realitzat actuacions d'informació, formació i operatives per adaptar els protocols d'actuació davant el risc per ebola en totes les àrees de l'Hospital.

A finals de 2014, es va iniciar, així mateix, l'activitat d'avaluacions mèdiques per a l'**Institut Català d'Avaluacions Mèdiques** (ICAM).

D'altra banda, s'ha seguit avançant en els projectes ja iniciats de relació amb l'atenció primària de referència, amb accions que afavoreixen la continuïtat assistencial i la **formació dels metges de primària**, per incrementar l'eficiència de les derivacions a l'Hospital.

De la mateixa manera, s'ha treballat en estreta relació amb l'**Hospital Universitari Vall d'Hebron** per a l'atenció dels pacients mèdics derivats des d'Urgències i els pacients quirúrgics dintre dels pactes d'activitat territorial que s'estableixen.

## Accions destacades en Formació i Docència



En el marc del conveni que l'Hospital Sant Rafael va subscriure l'octubre de 2010 amb la **Universitat Autònoma de Barcelona**, durant l'any 2014 s'ha continuat realitzant el Programa de pràctiques clíniques per als alumnes de 6è de Medicina en les especialitats de Cirurgia General, Ortopèdia i Traumatologia, Psiquiatria i Medicina Interna, amb un alt índex de satisfacció per part d'alumnes i professionals de l'Hospital.

Segueix, per tant, la nostra col·laboració en la formació dels alumnes de pràctiques, tant d'Infermeria com de formació professional a la branca sanitària de grau mitjà i grau superior, de Documentació Clínica, Farmàcia, Fisioteràpia i Treball Social.



D'altra banda, s'ha impartit formació a alumnes de pràctiques del Màster de Gestió Sanitària de la **Universitat Internacional de Catalunya**.



A través del conveni de col·laboració amb la **Universitat de Barcelona**, cal destacar que hem iniciat un conveni per a alumnes de la Facultat de Filosofia, amb l'objectiu de realitzar pràctiques amb la Comissió d'Ètica Assistencial del Centre. En formació de postgrau, rebem professionals MIR en Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia, Psiquiatria, Cirurgia General i estades formatives d'altres especialitats, com Anestèsia i Psicologia, de professionals derivats d'altres centres hospitalaris. Igualment, acollim professionals de Psicologia en formació PIR.

### SESSIONS GENERALS

*Hospital Sant Rafael*

*Curs Acadèmic 2014*

Acreditades pel Consell Català de Formació Contínua de les Professions Sanitàries

D'altra banda, s'han seguit realitzant les **Sessions Clíniques Generals**, en què ha participat un ampli nombre de professionals de l'Hospital, amb l'objectiu d'afavorir la transmissió del coneixement i de la innovació que es realitza al Centre. Les sessions, de periodicitat mensual, estan adreçades a tot el personal de l'Hospital. A més de les sessions ordinàries, es realitzen algunes sessions extraordinàries per l'interès o actualitat del tema.

En relació amb els **Comitès i Comissions Clíniques de l'Hospital**, formats per grups de professionals experts, l'any 2014 s'han desenvolupat les seves activitats i han esdevingut una via de participació dels professionals en la gestió i millora de la qualitat tecnicoassistencial.

## Pla de Formació Interna

Denominació del Curs	Hores de duració
Atenció a l'usuari	15 hores
Comunicació en el marc assistencial	20 hores
Curs bàsic de metodologia de la investigació en infermeria	20 hores
Funcions de l'auxiliar a quiròfan dintre del bloc quirúrgic	6 hores
Gestió emocional i estrès	6 hores
Gestió de bonificacions davant l'FFTE	3 hores
I Curs d'estadística bàsica per a ciències de la salut	20 hores
IntegRHo – Mòdul Formació	3 hores
Introducció a la Gestió sanitària	20 hores
La Fiscalitat en els Instituts religiosos, novetats	6 hores
Millora de l'autoestima	15 hores
Mobilització de persones	16 hores
Model EFQM en un centre sanitari	23 hores
Prevenició de les malalties Infeccioses nosocomials	20 hores
Formació Savac Farmàcia	7 hores
Suport Vital bàsic adult + DEA	8 hores
Suport Vital immediat adult	9 hores
VI Curs Teoricopràctic en teràpia electroconvulsiva	21 hores
Formació Ebola FVHE	1 hora
Pla d'Emergències	1 hora
Taller d'escola d'espatlla	1 hora
Bioseguretat i prevenició de la infecció nosocomial	1 hora
Higiene de mans	1 hora
Situacions de crisi UIPA	1 hora
Taller d'aïllament	1 hora
Taller Portal del treballador	1 hora
Formació en LOPD	1 hora
Formació subvencionada	1 hora



## Accions destacades en l'àmbit de Sistemes d'Informació

Durant el 2014 s'ha dut a terme la **integració digital d'aparells diagnòstics**. En concret, s'ha aconseguit integrar els aparells d'electrocardiografia, d'ecografia (ecocardiògraf i ecoginecològic), de fluxometria i d'endoscòpia digestiva.

També s'ha implementat **un nou model d'arxiu** que ha fet desaparèixer, el 2014, el model tradicional. Així, l'arxiu s'ha convertit en una unitat de documentació la missió principal de la qual és la de digitalitzar tots els documents assistencials generats en suport paper.

Així mateix, l'Hospital ha implantat el **projecte WiFIS**, promogut pel Departament de Salut i que té l'objectiu d'estandarditzar i integrar tots els processos entre institucions de salut, perquè es puguin connectar entre elles utilitzant una plataforma central, evitant la xarxa de connexions punt a punt, que complica i encareix la interconnexió entre centres.

La implantació d'aquest projecte permetrà, el 2015, la interconnexió entre l'Hospital Sant Rafael i els centres d'atenció primària (CAP) i farà possible realitzar:

- Cites directes a les agendes dels especialistes directament des dels CAP.
- E-Consultes dels professionals d'atenció primària amb els especialistes de l'Hospital.
- Telemedicina (amb algunes especialitats), permetent la visita no presencial dels pacients.
- Enviament estructurat de les dades de laboratori al CAP (actualment en PDF) perquè s'integrin en els seus sistemes.

Amb la finalitat de millorar els registres assistencials, durant el 2014 s'ha seguit apostant per la **formació en SAVAC** del personal i s'han realitzat cursos personalitzats adreçats a administratius i a metges, amb l'objectiu de formar referents de cada àmbit.

Així mateix, a finals del 2014 s'ha implantat a l'Hospital una **eina de contenció de SAVAC**, que permet recuperar la informació del nostre HIS per garantir l'acte assistencial en cas de caiguda greu del sistema.

D'altra banda, com que l'estructura de Xarxa s'ha anat desactualitzant amb el pas del temps i amb la incorporació de nova tecnologia, s'ha decidit realitzar una **millora de la Xarxa informàtica de l'Hospital Sant Rafael**. Amb aquest objectiu, a finals de 2014 es va contractar un servei per a la posada a punt de la Xarxa i la seva monitorització permanent.



## Accions destacades en l'àmbit de la Seguretat del pacient

### Plataforma de notificació d'incidents i esdeveniments adversos

El 2014 s'ha consolidat la plataforma de notificació d'incidents TPSC Cloud. En aquest sistema s'han notificat 72 incidents, que han estat analitzats, i s'han definit accions de millora per evitar que tornin a succeir. Entre aquests incidents destaca un 45,83 % d'errors de medicació, un 22,22 % de caigudes i altres accidents, un 11,11 % d'errors en gestió clínica i procediments, un 8,33 % d'errors en dispositius assistencials i un 4 % en errors amb la documentació clínica. Dels incidents notificats s'han analitzat i tancat el 67,07 %, estan en procés d'anàlisi el 13,41 % i la resta, pendents d'anàlisi. Segons el risc (dany causat/probabilitat d'ocurrència), observem que el 42,68 % són de risc baix; el 30,49 %, de risc moderat; mentre que el 10,98 % són d'alt risc.

- S'han analitzat 5 casos sentinella que han generat accions de millora.
- S'ha realitzat formació específica sobre contencions i actuació en situacions de risc vital.
- S'han establert circuits de comunicació en situacions puntuals.



Resum del que s'ha realitzat durant l'any en cada iniciativa:

#### a) Higiene de mans

L'any 2014 només s'ha pogut realitzar observació directa de la higiene de mans en dos períodes. En un d'ells, assolim un compliment del 63,16 % i, en l'altre, un 50 %. Amb l'autoavaluació de la higiene de mans 2010, dissenyada per l'OMS, el resultat obtingut (342,5 de puntuació) ens mostra que el nivell d'higiene de mans al nostre Centre està consolidat. El 5 de maig de 2014 es va celebrar el Dia Mundial de la Higiene de Mans, amb una assistència de 174 professionals que hi van participar activament.

#### b) Prevenció de les caigudes

El 2014 hem continuat amb els talls de prevalença del compliment de les mesures a prendre davant d'un pacient amb risc de caigudes. Els resultats han estat els següents: maig: 85,05 % i juny: 82,04 %.

La valoració del risc de caigudes a l'ingrés del pacient es realitza en un 91,93 % al maig, mentre que al novembre es detecta un 57,69 %. Les dades aproximades de l'últim mes, que es tanca a 31/12/2014, s'estima en un 2,10 %.



### c) Detecció i prevenció de les infeccions nosocomials

En el registre i detecció de les infeccions nosocomials, ens mantenim en nivells molt semblants als anys anteriors. Es van realitzar dos talls de prevalença en què es va situar la infecció nosocomial global en un 3,2 % al mes de maig i un 4,03 % a l'octubre. Pel que fa als estàndards del VINCAt (<5), estem per sota, la qual cosa ens indica que fem un bon treball de prevenció. Com a millora d'aquest any, s'ha implantat el no sondar els pacients intervinguts de pròtesi (en aquells que sigui possible) per reduir les ITU derivades del sondatge en aquests pacients. El resultat l'obtidrem el 2015.

### d) Prevenció i detecció d'errors de medicació

El 2014 s'ha consolidat la notificació d'errors de medicació en la plataforma de notificació d'incidents i s'ha obtingut una xifra global de 45,83 % dels incidents notificats, entre els quals destaquem els d'administració, en un 54 %; els de prescripció, en un 21 %; els de dispensació, en un 12 %, i els de gestió interna de farmàcia, en un 3,03 %. S'ha realitzat el qüestionari d'autoavaluació de la seguretat del sistema d'utilització dels medicaments en els hospitals (adaptat per l'Institut per a l'Ús Segur dels Medicaments ISMP-Espanya) i s'ha obtingut una valoració del 58,09 %.

### e) Identificació inequívoca del pacient

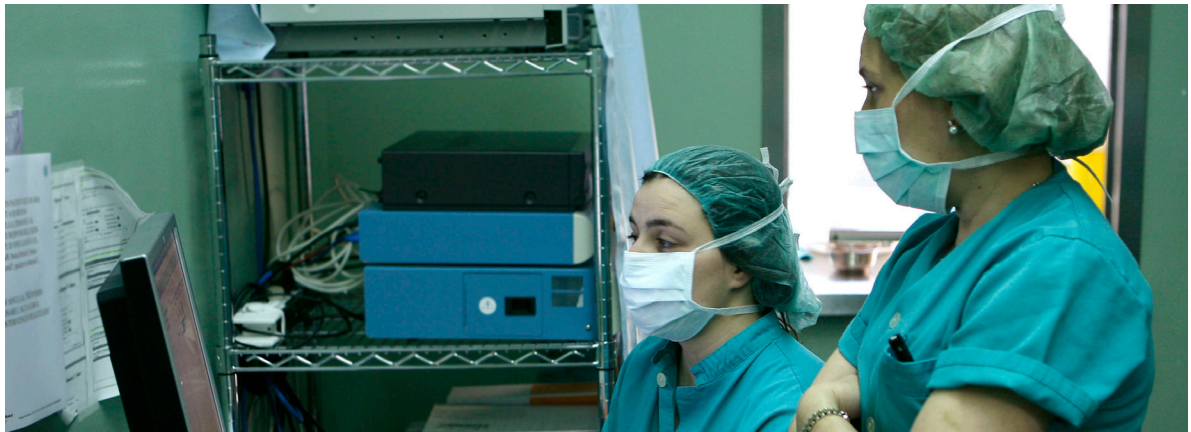
Aquest any 2014 s'han seguit fent els talls de prevalença de la polsera identificativa amb les dades correctes i llegibles i s'ha obtingut un percentatge del 83,17 % al maig i un 72,5 % al desembre. S'ha ampliat la identificació en aquells procediments ambulatoris en què abans no es posava el braçalet identificatiu, tal i com ens vam proposar l'any anterior, de manera que a data d'avui el 100 % dels pacients als quals es realitza un procediment van identificats.

### f) Cirurgia segura

Com cada any, aquest 2014 també s'ha dut a terme l'avaluació de l'aplicació de la prevenció d'incidents (LVSQ) en comparació amb la de l'any anterior. Aquesta avaluació es realitza després de l'observació directa d'un professional entrenat durant 5 sessions quirúrgiques escollides a l'atzar. S'observa la verificació preoperatòria abans de la inducció anestèsica, la verificació preoperatòria abans de la incisió quirúrgica, la verificació postoperatòria abans de la sortida de quiròfan i la complementació correcta del llistat de comprovació.

La correcta complementació del llistat de comprovació s'ha realitzat, també, a través de dos talls de prevalença: un, al juny i l'altre, al desembre, revisant cada una de les llistes de comprovació dels pacients intervinguts durant tres dies escollits a l'atzar.

El percentatge de pacients als quals s'aplica el llistat de comprovació és del 93,4 % i 93,85 %, respectivament.



La correcta complementació de tots els ítems passa d'un 90,58 % al 54,20 % (tasca que ens queda pendent de millorar), pel fet que en aquest últim tall no hem acceptat cap paràmetre sense omplir.

### g) Prevenció d'úlceres per pressió

El 2014 s'ha fet una formació dintre del cicle formatiu "12 mesos 12 temes de Seguretat del Pacient" a la qual han acudit 82 professionals. Aquesta formació incloïa continguts des de la prevenció fins al tractament de les lesions per pressió. També s'han format en aquest tema pacients, familiars i cuidadors.

La taxa de prevalença està per sota de l'estàndard dels centres d'hospitalització aguda, que se situa entre 6 – 8 %, segons la Gneapp.

- Prevalença úlceres per pressió maig = 5,06 %
- Prevalença úlceres per pressió novembre = 2,38 %

Pel que fa a l'avaluació del risc de produir-se una UPP, val a dir que al maig es va avaluar en un 93,67 % dels registres d'acollida dels pacients i, al novembre, en un 83,33 %.

### h) Hemovigilància

Durant l'any 2014 s'ha seguit duent a terme el seguiment de les unitats transfoses en el Centre i de les incidències aparegudes. S'han administrat 227 unitats fins a l'octubre, de les quals només hi ha hagut una reacció al·lèrgica. Quant a errors d'identificació en tot el procés de transfusió de components sanguinis, no n'hi ha hagut cap.

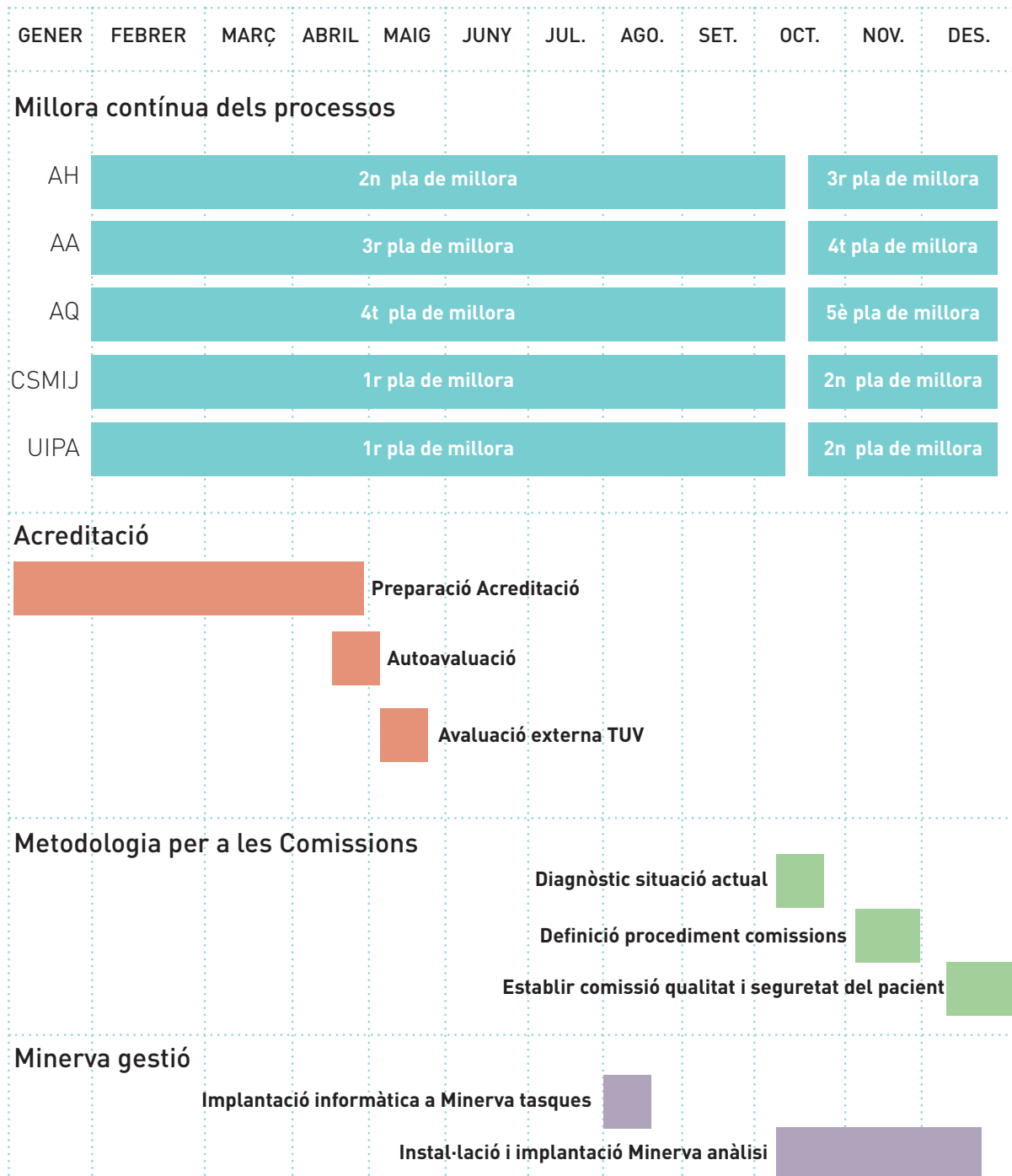
### i) Contencions mecàniques

El 2014, seguint amb la metodologia de la unitat funcional, es realitzen dos talls de prevalença per valorar la taxa de contencions i el seguiment del protocol.

El nombre de contencions mensuals continua sent d'una mitjana de 36-37, fet que ens indica una taxa elevada. Per disminuir el nombre de contencions, la Direcció del Centre, juntament amb la referent de seguretat del pacient i la referent de contencions, ha valorat donar un gir a la idea de la no contenció. Per aquest motiu, la infermera referent de contencions participa a fòrums sobre la Norma LIBERA-CARE (treballar sense subjecció interioritzant el concepte de la dignitat, els drets de les persones cuidades i l'atenció centrada en la persona).

## Gestió per Processos i millora contínua

### Cronograma d'activitat 2014



A continuació es detallen els processos clau de l'Hospital en què s'ha treballat durant aquest any 2014 i seguiran al llarg del 2015:

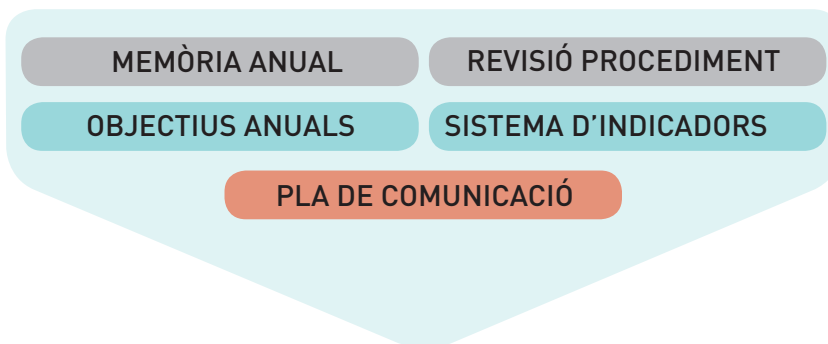
- ✓ Atenció en hospitalització
- ✓ Atenció en atenció ambulatoria
- ✓ Atenció al Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ)
- ✓ Atenció a la Unitat Integrada de Psiquiatria d'Adults (UIPA)
- ✓ Atenció quirúrgica

### Nova metodologia per a les Comissions

Renovació de les comissions de l'Hospital Sant Rafael:

- ✓ Farmàcia i farmacoterapèutica
- ✓ Transfusions
- ✓ Infeccions
- ✓ Ètica Assistencial
- ✓ Mortalitat
- ✓ Tumors i Teixits
- ✓ Històries Clínicas
- ✓ Formació i Docència
- ✓ Qualitat i Seguretat

### Presentació de la nova metodologia de treball de les Comissions



#### TASQUES

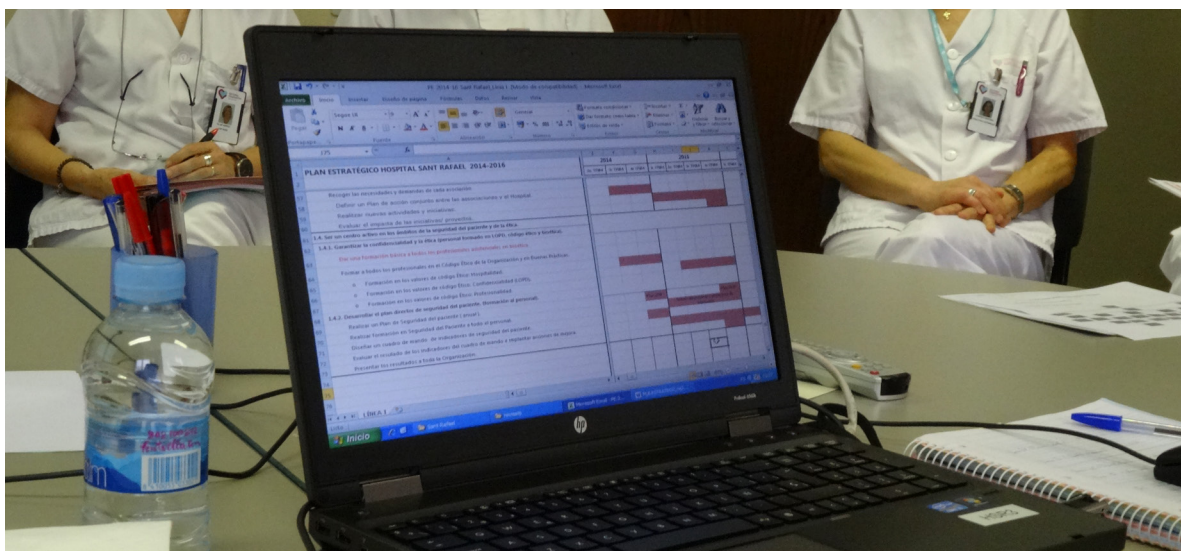
- OBJECTIUS ANUALS
- SUBOBJECTIUS
- ACCIONS
- SEGUIMENT DE CASOS

#### INDICADORS CLAU

#### DOCUMENTS

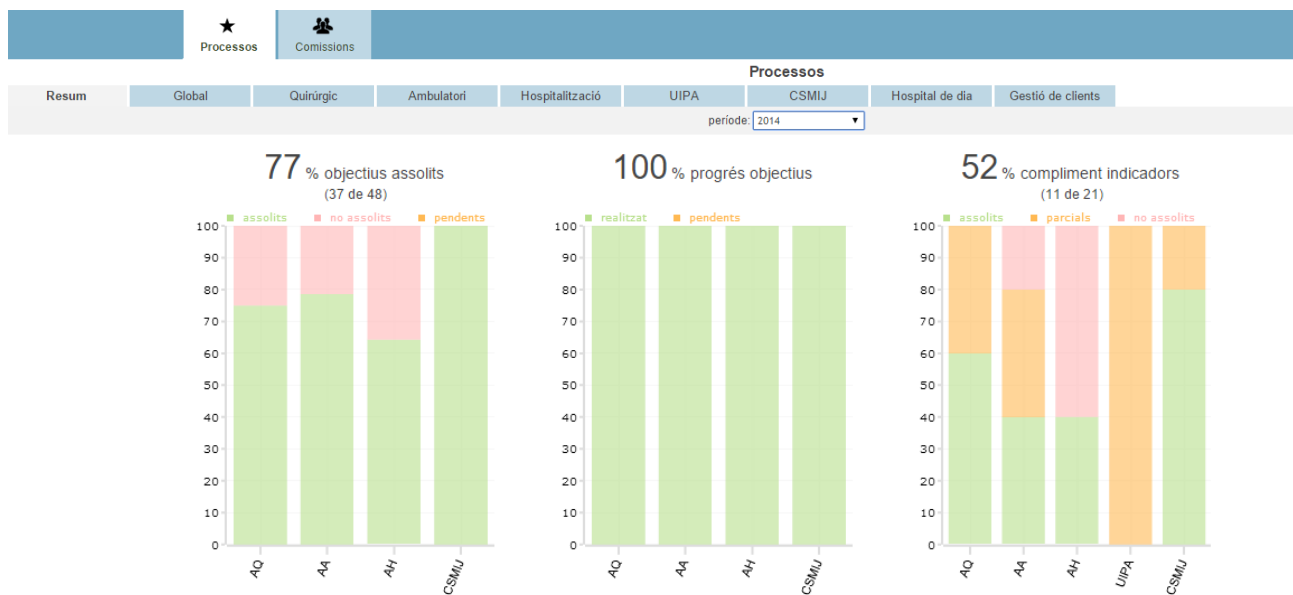
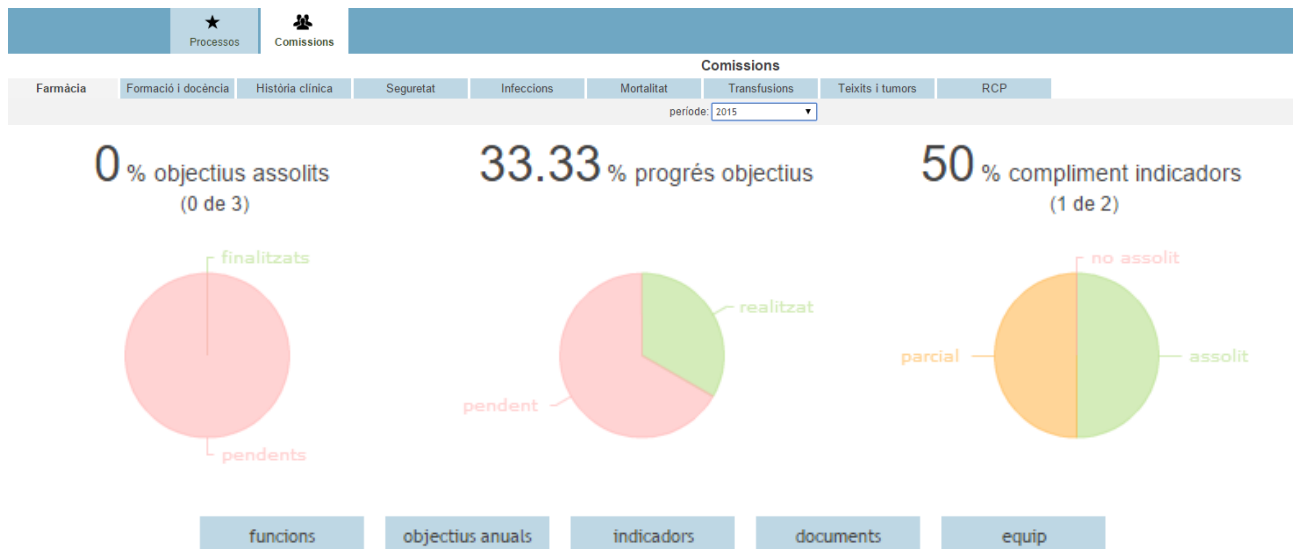
- PROCEDIMENT
- DOCUMENTACIÓ RELACIONADA
- ACTES I AGENDES

#### QUADRE DE COMANDAMENT



### Renovació de les comissions de l'Hospital Sant Rafael:

- ✓ Instal·lació i configuració de Minerva anàlisi
- ✓ Configuració tipologia informàtica a Minerva tasques
- ✓ Creació quadre de comandament per a les comissions
- ✓ Creació quadre de comandament per als processos



## Accions destacades en l'àmbit de l'Atenció a l'Usuari



Durant el 2014, el coordinador de Processos incorpora al seu àmbit de responsabilitat la Unitat d'Atenció a l'Usuari i es promou **un canvi del model existent**.

La incorporació d'un administratiu amb dedicació exclusiva permet una ampliació de l'horari d'atenció i un millor seguiment dels casos que es tracten a la Unitat.

Durant el 2014, i seguint directrius del Catsalut, s'ha creat el **Protocol de Reclamacions de Tracte** (disponible a la Intranet de l'Hospital). Aquest protocol, validat per Gerència, descriu les actuacions a realitzar quan es rep una reclamació per "tracte" i recull les accions de millora previstes per al 2015 en aquest aspecte.

El juliol de 2014, es va crear el **Registre de la Unitat d'Atenció a l'Usuari**, segons les directrius i unificació de criteris de la Província. En aquest registre es recullen totes les incidències, reclamacions, agraïments i suggeriments que arriben a la Unitat d'Atenció a l'Usuari.

### Resum de les Reclamacions i suggeriments

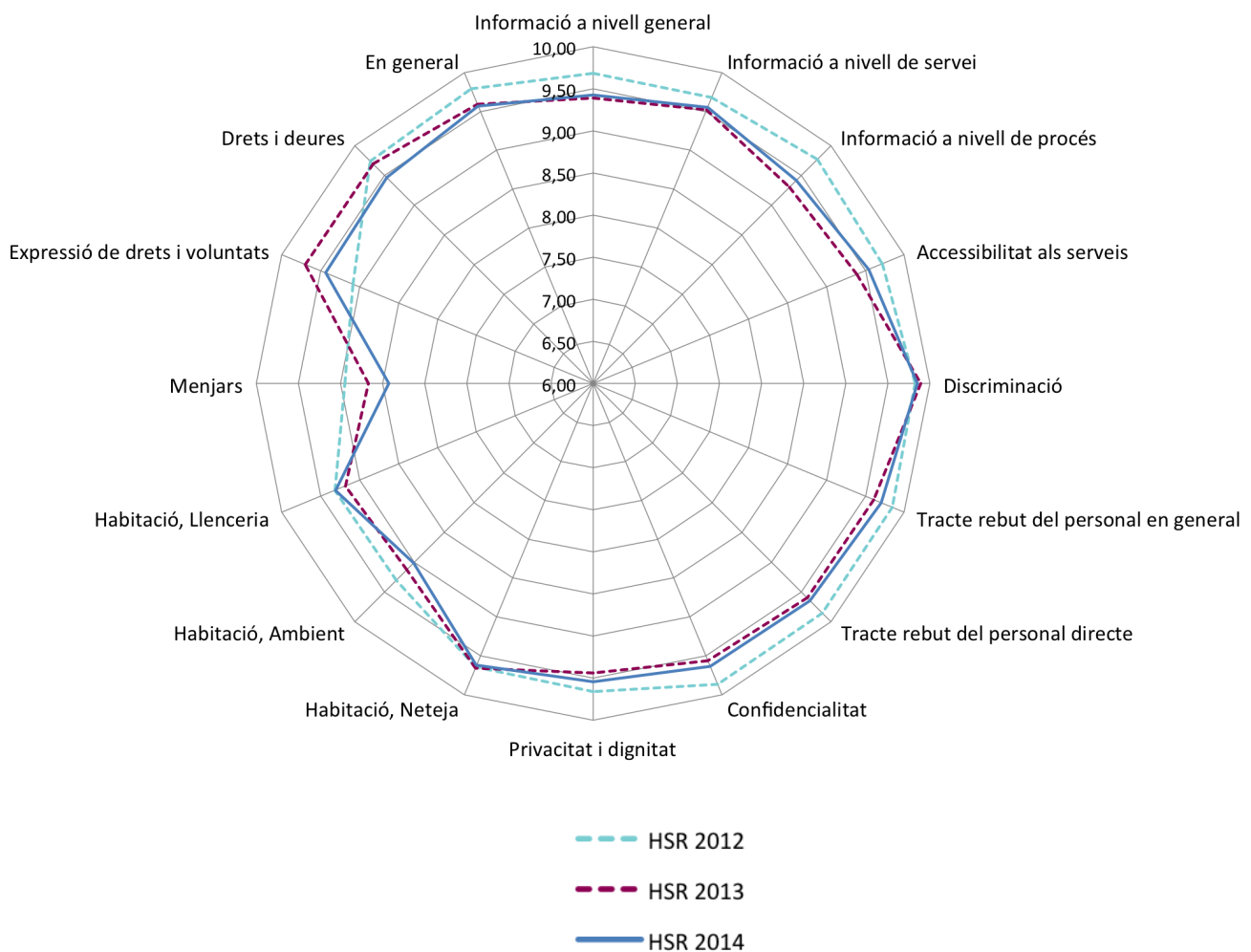
El nombre total de **reclamacions** rebudes durant l'any 2014 ha estat de 67, classificades en les següents categories:

Descripció	Nombre de Reclamacions
Motius Assistencials	14
Motius de Tracte	5
Motius d'Informació	3
Motius d'Organització i Tràmits	40
Motius d'Hoteleria / Habitabilitat i Confort	5



- ✓ El nombre total de **suggeriments** rebuts durant l'any 2014 ha estat de 9. El motiu principal és el de millores en Hoteleria.
- ✓ El nombre total d'**agraïments** rebuts durant l'any 2014 ha estat de 8.

## Resum de l'enquesta de satisfacció hospitalària



## Accions destacades en l'àmbit del Treball Social



### ✓ Programa PREALT

El programa de preparació a l'alta (PREALT) està adreçat a pacients que, postalta hospitalària, precisen un seguiment dels seus problemes de salut per part de l'equip d'atenció primària. Durant l'any 2014 s'han realitzat un total de 1.395 Prealts, amb un increment de 130 prealts respecte a l'any 2013. El servei mèdic predominant ha estat el de Medicina Interna, amb la majoria de pacients amb Insuficiència Cardíaca (IC), amb Malaltia Pulmonar Obstructiva Crònica (EPOC) o que requereixen algun tractament o necessitat de cures.

### ✓ Activitat a centres socio-sanitaris

Les derivacions a recursos socio-sanitaris es realitzen per: convallescència, llarga estada/descans familiar, cures pal·liatives i PADES (àmbit domiciliari). S'han realitzat un total de 224 derivacions a centres socio-sanitaris, amb un increment de 77 derivacions respecte a l'any 2013. La gran majoria de pacients que han necessitat aquests recursos corresponen als serveis de Medicina Interna (131) i Cirurgia Ortopèdica (72).

### ✓ Menjador Social

El Menjador Social Sant Rafael funciona des del 13 de setembre de 2010, amb 24 places per a persones necessitades del districte d'Horta-Guinardó. És atès per germanes, una treballadora social, personal de l'Hospital que, de manera voluntària i fora del seu horari laboral, ofereixen el seu temps per donar els àpats, i també persones voluntàries externes al Centre. El menjar s'elabora diàriament a la cuina de l'Hospital.

### ✓ Voluntariat

Els voluntaris són:

- Treballadors de l'Hospital que, fora del seu horari laboral, ofereixen el seu temps per atendre el menjador.
- Voluntaris externs.

Estadística:

- Nombre de voluntaris a 28 de novembre: 10
- Voluntaris que treballen a l'Hospital: 2
- Voluntaris externs a l'Hospital: 8
- Nous voluntaris durant el curs: 4
- Nombre de voluntaris que s'han donat de baixa: 2

## Accions destacades al Servei de Pastoral



### Trobades i Jornades

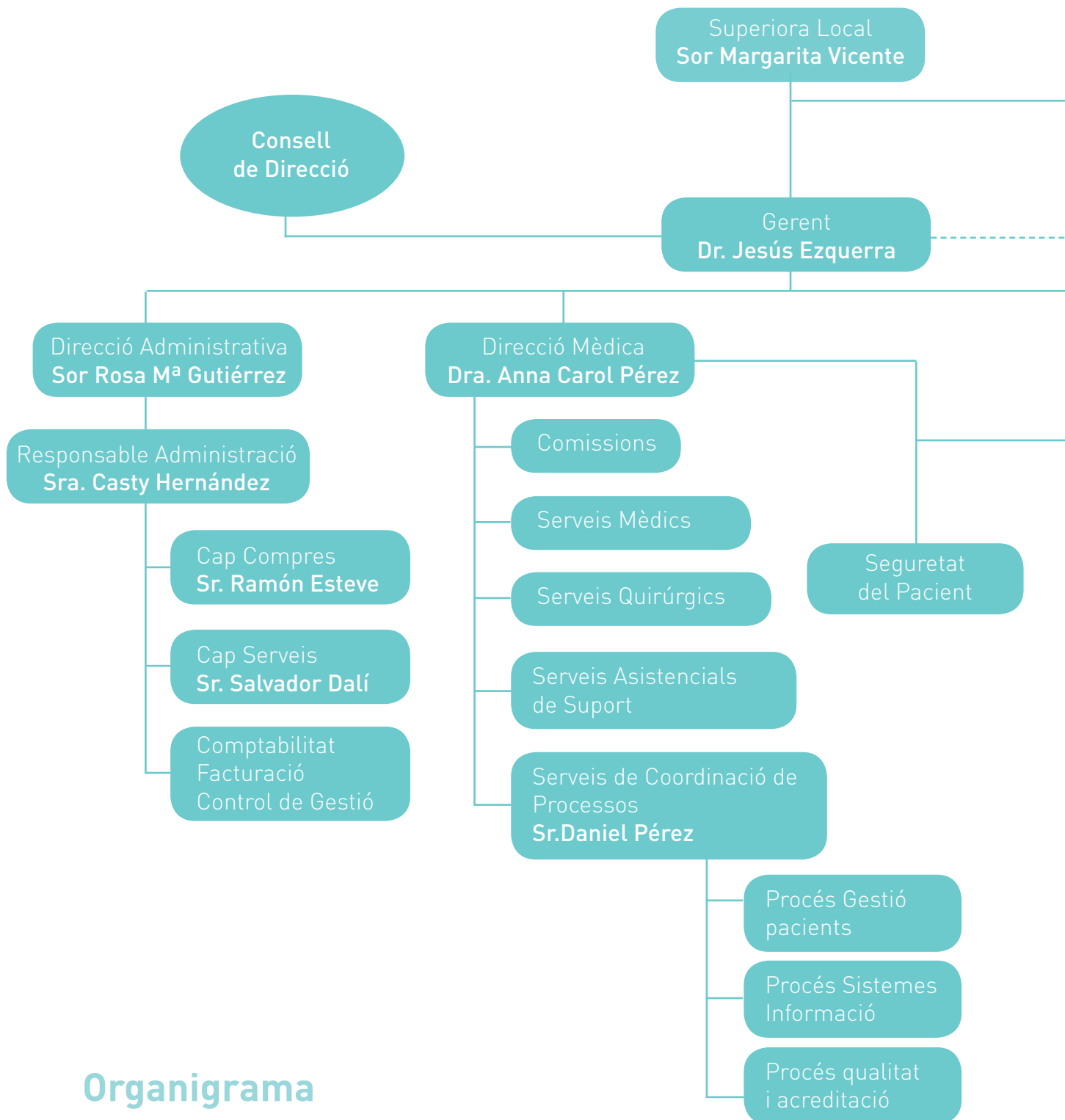
- Jornada Diocesana de Pastoral de la Salut *Fe y Caridad*, 25 de gener de 2014.
- Jornada en el seminari Diocesà, titulada *Haced todo lo que Jesús os diga* 2011-2015 (Jn 2,5).
- Curs de Pastoral i Ètica de la Salut 4a edició, març – abril 2014.
- 2n Curs internacional sobre cures al final de la vida.
- Jornada de la Província i dels nostres centres. Formació dels Equips SAER.

### Celebracions a les plantes de l'Hospital i l'Església

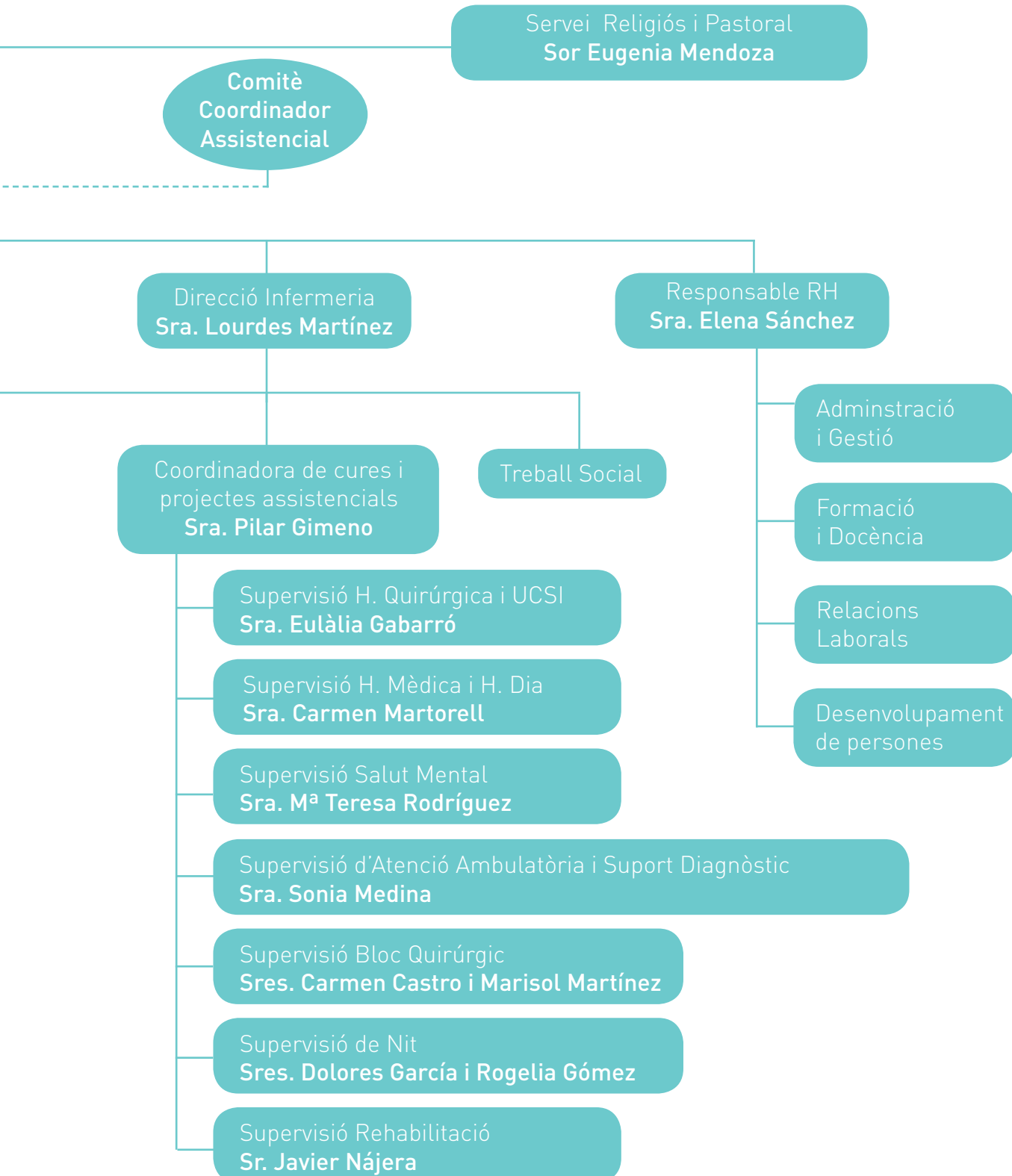
- 6 de gener: Epifania del Senyor
- 5 de febrer: Dimecres de Cendra
- 11 de Febrer: Ntra. Senyora de Lourdes
- 19 d'abril: Dissabte Sant
- 20 de maig: Unió de malalts
- Altres celebracions a l'Església: el 19 de març, festivitat de Sant Josep; 25 de març, el dia de l'Anunciació; 9 de juny, di-lluns de la Pasqua de Pentecosta; el 27 de juny, dia del Sagrat Cor de Jesús.

**També es realitzen: Celebracions a petició del personal, visites i acompanyaments dels pacients i assistència espiritual.**

# RECURSOS HUMANS



## Organigrama



## Personal

	Contractes indefinits			Contractes eventuais		
	Inici	Final		Inici	Final	
		Prev.	Real.		Prev.	Real.
Metges	57,74	54		0,25	1	
Psicòlegs/farmacèutics	5,73	5,50		0,25		
Professors						
DUI/Fisioterapeuta	87,76	84,66		1	2	
Terapeutes ocupacionals						
Treballadores socials	2	2				
Servei religiós						
Auxiliars de clínica	89,75	88,20		1	4	
Monitors						
Altre personal assistencial	13,86	13,50				
<b>TOTAL ASSISTENCIAL</b>	<b>256,90</b>	<b>247,80</b>		<b>2,50</b>	<b>7</b>	
Directius	6	5		0,25		
Administratius	36,11	39,30			1	
Serveis generals	38,43	33,50		1,25	1	
Altre personal no assistencial	1,33	3,60		1,50		
<b>TOTAL NO ASSISTENCIAL</b>	<b>81,87</b>	<b>81,40</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	
<b>TOTAL PERSONAL</b>	<b>338,70</b>	<b>329,20</b>		<b>4</b>	<b>9</b>	

\*Equivalent a personal contractat a Jornada Completa.



# GESTIÓ ECONÒMICA

<b>INGRESSOS EXPLOTACIÓ</b>	<b>29.135.895</b>
CatSalut	28.594.576
Altres prestacions	430.217
Altres ingressos	111.101
<b>DESPESES EXPLOTACIÓ</b>	<b>28.250.038</b>
Recursos Humans	15.506.879
Consums	4.948.918
Serveis assistencials	2.347.737
Altres despeses	5.446.504





Germanes  
Hospitalàries

HOSPITAL SANT RAFAEL

Pg. de la Vall d'Hebron, 107-117 · 08035 BARCELONA  
Tel.: 932 112 508  
[www.hsrafael.com](http://www.hsrafael.com)