



Hermanas
Hospitalarias
HOSPITAL SAN RAFAEL

MEMORIA ANUAL

2014

ÍNDICE

PÁG.

4 PRESENTACIÓN

6 ÁMBITO ASISTENCIAL

Resumen de la actividad

12 Acciones destacadas en el ámbito asistencial

15 Acciones destacadas en Formación y Docencia

17 Acciones destacadas en el ámbito de los Sistemas de Información

18 Acciones destacadas en el ámbito de la Seguridad del paciente

21 Acciones destacadas en el ámbito de la Gestión por Procesos
y mejora continua

24 Acciones destacadas en en el ámbito de la Atención al Usuario

26 Acciones destacadas en el ámbito del Trabajo Social

27 Acciones destacadas en el Servicio Pastoral

28 RECURSOS HUMANOS

Organigrama

30 Personal

31 GESTIÓN ECONÓMICA

PRESENTACIÓN

El presente documento recoge los resultados de actividad y económicos del Hospital San Rafael en el ejercicio 2014, así como los acontecimientos más destacados de este año, que, como los anteriores, ha estado marcado por las dificultades del contexto económico y social.

Para superar estas dificultades, que son compartidas por el conjunto del sector sanitario, el Hospital se ha marcado diferentes retos, los cuales deberían permitir al Centro no solo asegurar su viabilidad futura, sino también crecer y reforzar su posicionamiento. Estos retos están definidos en el Plan Estratégico 2014-2016, presentado en el mes de junio y que se ha realizado gracias a la participación e implicación de muchos profesionales del Hospital.

A pesar del difícil contexto económico, durante el año 2014 el Hospital San Rafael ha visto incrementada su actividad hospitalaria, en gran parte por el plan quirúrgico de cataratas, con el que el Centro ha contribuido a disminuir las listas de espera del CatSalut. Por otra parte, gracias al acuerdo con Alliance Medical, se ha podido instalar un nuevo TAC de mayor capacidad y prestaciones.

Además de la renovación tecnológica, durante el 2014 se han realizado obras para la renovación de las instalaciones, como la mejora de los quirófanos, la rehabilitación de la fachada del edificio y el reasfalto del



recinto hospitalario. También se han iniciado las obras de la Unidad Integral de Odontología y Cirugía Oral, con el objetivo de mejorar y ampliar el servicio.

En el ámbito laboral, destaca el proceso negociador que se inició en octubre de 2014



entre el Comité de Empresa y la Dirección. El acuerdo alcanzado a finales de año ha permitido garantizar un marco laboral hasta diciembre de 2015.

Finalmente, cabe mencionar que el Hospital San Rafael ha superado el proceso de rea-

creditación de los Hospitales de Agudos del Departamento de Salud. El buen nivel obtenido en este proceso, así como los buenos resultados de actividad que refleja esta memoria son fruto del esfuerzo y dedicación de todos los profesionales del Hospital, a quien queremos agradecer el trabajo realizado.

Sor Margarita Vicente
Superiora Local

Jesús Ezquerro
Gerente

ÁMBITO ASISTENCIAL

Resumen de la actividad

Evolución de la actividad asistencial 2011 - 2014

Total actividad	2011	2012	2013	2014
Hospital General				
Altas Hospital General	8.209	8.303	8.639	9.368
Intervenciones	6.343	5.619	6.177	6.509
Cirugía menor ambulatoria	4.102	3.748	4.253	3.834
Visitas de consulta externa	94.677	88.905	94.517	94.706
Tratamientos de Hospital de Día	332	279	350	558
Ciclos de rehabilitación ambulatoria	3.577	2.856	3.576	3.183
Ciclos de rehabilitación domiciliaria			678	944
Ciclos Logopedia			284	259
Salud Mental				
Altas Psiquiatría adultos	708	728	741	727
Visitas CSMIJ	8.245	7.775	8.106	7.535

Actividad asistencial del Hospital General

Hospitalización	2014	Distribución	2014	EM (días)
Total altas hospitalarias	9.368	Altas médicas	3.018	7,23
Altas convencionales	4.988	Altas quirúrgicas	6.350	2,40
Altas CMA	4.380			
Estancia media (días)	5,32			

Actividad Quirúrgica Programada				2014
	Convencional	CMA	Índice de substitución	Total
Cirugía General	892	173	16,24 %	1.065
Cirugía Maxilofacial	9	331	97,35 %	340
Cirugía Ortopédica	635	979	60,66 %	1.614
Cirugía Plástica	20	195	90,70 %	215
Cirugía Vasculuar	23	413	94,72 %	435
Ginecología	0	4	100 %	4
ORL	163	48	22,64 %	212
Oftalmología	32	1.836	98,29 %	1.868
Unidad de Atención Odontológica a Discapacitados	8	239	96,77 %	247
Urología	188	162	44,83 %	350
TOTAL	1.970	4.380	68,92 %	6.350



Cirugía menor ambulatoria	2014
Cirugía General	266
Cirugía Maxilofacial	2.839
Cirugía Plástica	74
Cirugía Vasculat	1
Dermatología	462
Urología	192
Total	3.833

Hospital de Día	2014
Reumatología	540
Otros	18
Total	558

Rehabilitación ambulatoria	2014
Procesos	3.183
Sesiones	27.887

Rehabilitación domiciliaria	2014
Procesos	944
Sesiones	11.160

Logopedia	2014
Procesos	259
Sesiones	3.172



Consultas Externas		2014		
	Primera Visita	Visita Sucesiva	Visitas privadas	
Total Hospital General	35.935	59.399	1.457	
Atención Integral Aparato Locomotor	515			
ATM	928	1.541		
Anestesiología	4.262			
Cirugía General	1.914	4.913		
Cirugía Maxilofacial	2.338	1.328	386	
Cirugía Ortopédica	4.600	13.401	256	
Cirugía Plástica	290	496	1	
Cirugía Vasculat	1.572	2.323		
Cardiología	1.537	879		
Dermatología	3.043	4.889		
Ginecología	399	434		
Enfermería		847		
Medicina Interna	258	343		
Neurología	802	1.392	26	
ORL	1.645	2.375		
Oftalmología	4.215	9.705	1	
Pediatría		79		
Psiquiatría	14	74	256	
Rehabilitación	3.853	5.908	4	
Reumatología	933	2.906		
Unidad de Atención Odontológica a Discapacitados	501	404	1	
Unidad del Aparato Digestivo	658	878		
Unidad del Sueño	92	62		
Unidad de Endocrinología	342	953	482	
Unidad de Medicina del Deporte			44	
Unidad de Neumología	302	667		
Urología	922	2.602		

Otras visitas:

Logopeda y Rehabilitación Domiciliaria	1.210
Logopedia	375
Rehabilitación Domiciliaria	835
Odontología	3.247
Odontología	2.562
Ortodoncia	685

Principales Pruebas		2014
Servicio	Prueba	Total
Cirugía Vasculat	Eco doppler ART ABD	16
	Eco doppler arterial TSA	76
	Eco doppler venoso M. INF	839
	Estudio hemodinámico MI	59
	Eco doppler venoso M. SUP	14
	Eco doppler arterial MMI	3
	Estudio hemodinámico M. SUP	2
	Cardiología	Eco cardio-doppler
	Holter cardíaco	587
Dermatología	Biopsia cutánea	91
	Pruebas epicutáneas	36
ORL	Audiometría	861
	Craneocorporografía	2
	Impedanciometría	61
	Rinomanometría	57
	Timpanometría	7
Oftalmología	Biometría	1.012
	Campimetría computada	784
	Ecografía oftalmológica	22
	Láser oftalmología	443
	Microscopia especular endotelial	1.290
	Refracción	1.533
	Refracción 5e/6d	539
	Refracción 7e	653
	Test lancaster	18
	Tomografía de coherencia óptica	398
	Tratamiento ortóptica y pleóptica	15
	Test colores	11
Unidad Aparato Digestivo	Colonoscopia total	1.103
	Fibrogastroscofia	426
Unidad Neumología	Curva flujo-volumen	9
	Pruebas cutáneas (prick-test)	62
	Pruebas funcionales respiratorias	244
	Broncoscopia	4
Urología	Flujometría	485
Neurología	Electroencefalograma	6

Pruebas pacientes ingresados		2014	Transfusiones a través del Depósito de Sangre		2014
Determinación	Total		Determinación	Total	
Hemogramas	6.873		Concentrados de hematíes	258	
Determinaciones bioquímicas	79.641		Unidades de plasma	6	
Gasometrías	1.899		Unidades de sangre total (autotransfusiones)	0	
Pruebas de coagulación	5.278		Concentrado de plaquetas	1	
Análisis de orina	2.553		Pruebas cruzadas	1.054	

Servicios prestados en colaboración con LABCO



Actividad asistencial en Salud Mental

Unidad Integrada de Psiquiatría de Adultos (UIPA)		2014
Total altas hospitalarias UIPA		729
Estancia media (días)		17,81

Centro de Salud Mental Infantojuvenil		
	Primera Visita	Visita Sucesiva
Visitas CSMIJ	394	7.141

Acciones destacadas en el ámbito asistencial



Uno de los hechos más destacados para la Institución ha sido la elaboración del **Plan Estratégico 2014-2016** del Hospital San Rafael, en el que se han identificado 6 líneas estratégicas para las que se han definido responsables, objetivos generales y específicos, y calendarios de actuación.

Durante los meses de invierno, concretamente de enero a marzo y en diciembre de 2014, se activó el **Plan integral de Urgencias de Cataluña (PIUC)**, con la apertura de camas hospitalarias de Medicina Interna para aumentar el drenaje de pacientes procedentes de las Urgencias del Hospital Vall d'Hebron.

En el último cuatrimestre del año, se puso en marcha un plan para disminuir la lista de espera de cataratas en el que participaron los facultativos del **Servicio de Oftalmología** y se contó con la colaboración del Instituto Catalán de la Retina.

Por otro lado, después de distintos cambios en su composición, el **Servicio de Urología** renovó de forma completa su plantilla y elaboró un proyecto orientado a mejorar su actividad y sus resultados asistenciales.



Durante el 2014, el Hospital de San Rafael fue **reacreditado por el Departamento de Salud**, obteniendo una excelente puntuación, del **91,72 %**.

Como Hospital integrante de la Red de Hospitales y Centros Promotores de la Salud, HPH-Cataluña, también participó en la organización de la **Conferencia Internacional de la Red HPH**, que tuvo lugar en Barcelona en abril de 2014.

Asimismo, a lo largo del 2014 se ha seguido dando amplio impulso y difusión a las recomendaciones del **Proyecto Esencial, impulsado por el Departamento de Salud** a través de la Agencia de Calidad y Evaluación Sanitarias AQUAS, que tiene como objetivo evitar prácticas clínicas de poco valor. Destaca la incorporación de la recomendación sobre la no necesidad de la práctica rutinaria de radiografía de tórax en los preoperatorios.

Dentro del proyecto de renovación tecnológica del **Servicio de Diagnóstico por la Imagen** y a través del acuerdo con Alliance Medical, se ha instalado un nuevo TC, de mayor capacidad y prestaciones.



Se ha dado un impulso importante, también, al área de **Hospital de Día**, con la incorporación de las actuaciones asistenciales de las especialidades de Rehabilitación y de Cirugía Ortopédica y Traumatología.

Dentro del Proyecto de Calidad del Hospital, se ha desarrollado una metodología de trabajo para las diferentes **Comisiones Clínicas**, cuyas funciones y organización se han revisado y se han establecido objetivos anuales.

Se ha actualizado, asimismo, el **organigrama del Hospital** para adaptarlo a los cambios organizativos que tienen como objetivo mejorar la eficiencia del centro.

Las **Direcciones Médica y de Enfermería** han trabajado para definir un modelo asistencial común con áreas compartidas, como la de Seguridad del Paciente, que lideran de forma conjunta.





Dentro del **Área Médica**, se ha iniciado la definición de las Unidades Integrales y Funcionales Asistenciales, que agrupan diferentes especialidades afines y permiten una estructura y organización interna eficientes y un desarrollo de objetivos y líneas de acción comunes, de acuerdo con el Plan Estratégico 2014-2016 del Hospital y del Plan de Salud 2011-2015 del Departamento de Salud.

Una de las primeras Unidades que ha sido definida es la **Unidad Funcional del Aparato Locomotor**, que integra las especialidades de Cirugía Ortopédica y Traumatología, Reumatología y Rehabilitación, así como la Unidad Médica del Deporte y la futura Clínica del Dolor.

La **Unidad Integral de Odontología y Cirugía Oral y Maxilofacial** está en proyecto de definición y se han iniciado las obras para su nueva ubicación.

Por otra parte, la **Unidad Integrada de Psiquiatría de Adultos (UIPA)** de los Hospitales San Rafael y Vall d'Hebron ha revisado su plan funcional y ha elaborado un Proyecto de Unidad de Continuidad Terapéutica para su futuro desarrollo.

Lideradas por los responsables de **Seguridad del Paciente** y de **Prevención y Riesgos Laborales**, se han llevado a cabo actuaciones de información, formación y operativas para adaptar los protocolos de actuación frente al riesgo por ébola en todas las áreas del Hospital.

A finales de 2014, se inició, asimismo, actividad de evaluaciones médicas para el **Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas (ICAM)**.

Por otro lado, se ha seguido avanzando en los proyectos ya iniciados de relación con la atención primaria de referencia, con acciones que favorecen la continuidad asistencial y la **formación de los médicos de primaria**, para incrementar la eficiencia de las derivaciones al Hospital.

De igual modo, se trabaja en estrecha relación con el **Hospital Universitario Vall d'Hebron** para la atención de los pacientes médicos derivados desde Urgencias y los pacientes quirúrgicos dentro de los pactos de actividad territorial que se establecen.

Acciones destacadas en Formación y Docencia



En el marco del convenio que el Hospital San Rafael suscribió en octubre de 2010 con la **Universidad Autónoma de Barcelona**, durante el año 2014 se ha continuado realizando el Programa de prácticas clínicas para los alumnos de 6º de Medicina en las especialidades de Cirugía General, Ortopedia y Traumatología, Psiquiatría y Medicina Interna, con un alto índice de satisfacción por parte de alumnos y profesionales del Hospital.

Continúa, por tanto, nuestra colaboración en la formación de alumnos de prácticas, tanto de Enfermería como de formación profesional en la rama sanitaria de grado medio y grado superior, de Documentación Clínica, Farmacia, Fisioterapia y Trabajo Social.



Por otro lado, se ha impartido formación a alumnos de prácticas del Máster de Gestión Sanitaria de la **Universidad Internacional de Cataluña**.



A través de convenio de colaboración con la **Universidad de Barcelona**, cabe destacar que se ha iniciado un convenio para alumnos de la Facultad de Filosofía, con el fin de realizar prácticas con la Comisión de Ética Asistencial del Centro. En formación de postgrado, recibimos profesionales MIR en Cirugía Ortopédica y Traumatología, Psiquiatría, Cirugía General y estancias formativas de otras especialidades, como Anestesia y Psicología, de profesionales derivados de otros centros hospitalarios. Igualmente, acogemos profesionales de Psicología en formación PIR.

Por otro lado, se han seguido realizando las **Sesiones Clínicas Generales**, en las que ha participado un amplio número de profesionales del Hospital, con el objetivo de favorecer la transmisión del conocimiento y de la innovación que se realiza en el Centro. Las sesiones, de periodicidad mensual, están dirigidas a todo el personal del Hospital. Además de las sesiones ordinarias, se realizan algunas sesiones extraordinarias por el interés o actualidad del tema.

En relación con los **Comités y Comisiones Clínicas del Hospital**, formados por grupos de profesionales expertos, en el año 2014 se han desarrollado sus actividades, siendo estos una vía de participación de los profesionales en la gestión y mejora de la calidad técnico-asistencial.

SESIONES GENERALES

Hospital Sant Rafael

Curs Acadèmic 2014

Acreditades pel Consell Català de Formació Contínua de les Professions Sanitàries

Plan de Formación Interna

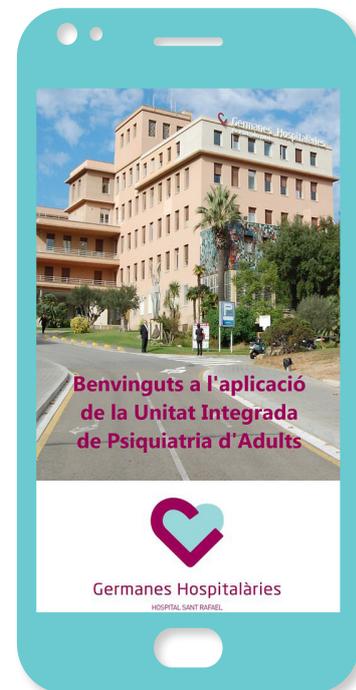
Denominación del curso	Horas de duración
Atención al usuario	15 horas
Comunicación en el marco asistencial	20 horas
Curso básico de metodología de la investigación en enfermería	20 horas
Funciones de la auxiliar en quirófano dentro del bloque quirúrgico	6 horas
Gestión emocional y estrés	6 horas
Gestión de bonificaciones ante la FFTE	3 horas
I Curso de estadística básica para ciencias de la salud	20 horas
IntegRHo – Módulo Formación	3 horas
Introducción a la Gestión sanitaria	20 horas
La Fiscalidad en los Institutos religiosos, novedades	6 horas
Mejora de la autoestima	15 horas
Movilización de personas	16 horas
Modelo EFQM en un centro sanitario	23 horas
Prevención de las enfermedades Infecciosas nosocomiales	20 horas
Formación Savac Farmacia	7 horas
Soporte Vital básico adulto + DEA	8 horas
Soporte Vital inmediato adulto	9 horas
VI Curso Teórico-Práctico en terapia electroconvulsiva	21 horas
Formación Ébola FVHE	1 hora
Plan de Emergencias	1 hora
Taller de escuela de espalda	1 hora
Bioseguridad y prevención de la infección nosocomial	1 hora
Higiene de manos	1 hora
Situaciones de crisis UIPA	1 hora
Taller de aislamiento	1 hora
Taller Portal del empleado	1 hora
Formación en LOPD	1 hora
Formación subvencionada	1 hora

Acciones destacadas en el ámbito de los Sistemas de Información

Durante el 2014 se ha llevado a cabo la **integración digital de aparatos diagnósticos**. En concreto, se ha conseguido integrar los aparatos de electrocardiografía, de ecografía (ecocardiógrafo y ecoginecológico), de flujometría y de endoscopia digestiva.

También se ha implementado un **nuevo modelo de archivo**, desapareciendo, en 2014, el modelo tradicional. Así, el archivo se ha convertido en una unidad de documentación cuya misión principal es la de digitalizar todos los documentos asistenciales generados en soporte papel.

Asimismo, el Hospital ha implantado el **proyecto WIFIS**, promovido por el Departamento de Salud y cuyo objetivo es el de estandarizar e integrar todos los procesos entre instituciones de salud, para que se puedan conectar entre ellas utilizando una plataforma central, evitando la red de conexiones punto a punto, que complica y encarece la interconexión entre centros.



La implantación de este proyecto va a permitir durante el 2015 la interconexión entre el Hospital San Rafael y los centros de atención primaria (CAP), permitiendo realizar:

- Citas directas a las agendas de los especialistas directamente desde los CAP.
- E-Consultas de los profesionales de atención primaria con los especialistas del Hospital.
- Telemedicina (con algunas especialidades), permitiendo la visita no presencial de los pacientes.
- Envío estructurado de los datos de laboratorio a los CAP (actualmente en PDF) para que se integren en sus sistemas.

Con el objetivo de mejorar los registros asistenciales, durante el 2014 se ha continuado apostando por la **formación en SAVAC** del personal, realizando cursos personalizados dirigidos a administrativos y a médicos, con el fin de formar a referentes de cada ámbito.

Asimismo, a finales del 2014 se ha implantado en el Hospital una **herramienta de contención de SAVAC**, que permite recuperar la información de nuestro HIS para garantizar el acto asistencial en caso de caída grave del sistema.

Por otra parte, como la estructura de Red se ha ido desactualizando con el paso del tiempo y con la incorporación de nueva tecnología, se ha decidido llevar a cabo una **mejora de la Red informática del Hospital San Rafael**. Con este objetivo, a finales de 2014 se contrató un servicio para la puesta a punto de la Red y su monitorización permanente.

Acciones destacadas en el ámbito de la Seguridad del paciente

Plataforma de notificación de incidentes y eventos adversos

En el 2014 se ha consolidado la plataforma de notificación de incidentes TPSC Cloud. En ella, se han notificado 72 incidentes, que han sido analizados, y se han definido acciones de mejora para evitar que vuelvan a ocurrir. Entre estos incidentes destaca un 45,83 % de errores de medicación, un 22,22 % de caídas y otros accidentes, un 11,11 % de errores en gestión clínica y procedimientos, un 8,33 % de errores en dispositivos asistenciales y un 4 % en errores con la documentación clínica. De los incidentes notificados se han analizado y cerrado el 67,07 %, están en proceso de análisis el 13,41 % y el resto quedan pendientes de análisis. Según el riesgo (daño causado/probabilidad de ocurrencia), observamos que el 42,68 % son de riesgo bajo, el 30,49 % de riesgo moderado, mientras que el 10,98 % son de riesgo alto.

- Se han analizado 5 casos centinela que han generado acciones de mejora.
- Se ha realizado formación específica sobre contenciones y actuación en situaciones de riesgo vital.
- Se han establecido circuitos de comunicación en situaciones puntuales.



Resumen de lo realizado durante el año en cada iniciativa:

a) Higiene de manos

En el año 2014 sólo se ha podido realizar observación directa de la higiene de manos en dos periodos. En uno de ellos, alcanzamos un cumplimiento del 63,16 % y, en el otro, un 50 %. Con la autoevaluación de la higiene de manos 2010, diseñada por la OMS, el resultado obtenido (342,5 de puntuación) nos muestra que el nivel de higiene de manos en nuestro Centro está consolidado. El 5 de mayo de 2014 se celebró el Día Mundial de la Higiene de Manos, con una asistencia de 174 profesionales que participaron activamente.

b) Prevención de las caídas

En el 2014 hemos seguido con los cortes de prevalencia del cumplimiento de las medidas a tomar ante un paciente con riesgo de caídas. Los resultados han sido los siguientes: Mayo: 85,05 % y Junio: 82,04 %.

La valoración del riesgo de caídas al ingreso del paciente se realiza en un 91,93 % en mayo, mientras que en noviembre se detecta un 57,69 %. Según los datos aproximados del último mes, que se cierra a 31/12/2014, se estima en un 2,10 %.



c) Detección y prevención de las infecciones nosocomiales

En el registro y detección de las infecciones nosocomiales, nos mantenemos en niveles muy parecidos a los años anteriores. Se realizaron dos cortes de prevalencia en los que se situó la infección nosocomial global en un 3,2 %, en mayo y un 4,03 % en octubre. Respecto a los estándares del VINCat (<5), estamos por debajo, lo cual nos indica que hacemos un buen trabajo de prevención. Como mejora de este año, se ha implantado el no sondar a los pacientes intervenidos de prótesis (cuando sea posible) para reducir las ITUs derivadas del sondaje en estos pacientes. El resultado lo obtendremos en el 2015.

d) Prevención y detección de errores de medicación

En el 2014 se ha consolidado la notificación de errores de medicación en la plataforma de notificación de incidentes, dando una cifra global de 45,83 % de los incidentes notificados. Entre ellos, destacamos los de administración, en un 54 %; los de prescripción, en un 21 %; los de dispensación, en un 12 %, y los de gestión interna de farmacia, en un 3,03 %. Se ha realizado el cuestionario de autoevaluación de la seguridad del sistema de utilización de los medicamentos en los hospitales (adaptado por el Instituto para el Uso Seguro de los Medicamentos ISMP-España), dando una valoración del 58,09 %.

e) Identificación inequívoca del paciente

En este año 2014 se han seguido haciendo los cortes de prevalencia de la pulsera identificativa con los datos correctos y legibles, dando un porcentaje del 83,17 % en mayo y del 72,5 % en diciembre. Se ha ampliado la identificación en aquellos procedimientos ambulatorios a los que antes no se colocaba el brazalete identificativo, tal y como nos propusimos el año anterior, de manera que a fecha de hoy el 100 % de los pacientes a los que se les realiza un procedimiento van identificados.

f) Cirugía segura

Como cada año, en este 2014 también se ha realizado la evaluación de la aplicación de la prevención de incidentes (LVSQ) en comparación con la del año anterior. Dicha evaluación se realiza tras la observación directa de un profesional entrenado durante 5 sesiones quirúrgicas escogidas al azar. Se observa la verificación preoperatoria antes de la inducción anestésica, la verificación preoperatoria antes de la incisión quirúrgica, la verificación postoperatoria antes de la salida de quirófano y la cumplimentación correcta del listado de comprobación.

La correcta cumplimentación del listado de comprobación se ha realizado, también, a través de dos cortes de prevalencia, uno en junio y otro en diciembre, revisando cada una de las listas de comprobación de los pacientes intervenidos durante tres días escogidos al azar.



El porcentaje de pacientes a los que se les aplica el listado de comprobación es de 93,4 % y 93,85 %, respectivamente.

La correcta cumplimentación de todos los ítems pasa de un 90,58 % al 54,20 % (tarea que nos queda pendiente de mejorar), debido a que en el último corte no hemos aceptado ningún parámetro sin rellenar.

g) Prevención de úlceras por presión

En el 2014 se ha hecho un formación dentro del ciclo formativo “12 meses 12 temas de Seguridad del Paciente”, a la que han acudido 82 profesionales. Dicha formación abarcaba contenidos desde la prevención hasta el tratamiento de las lesiones por presión. También se ha formado a pacientes, familiares y cuidadores al respecto.

La tasa de prevalencia está por debajo del estándar de los centros de hospitalización aguda, que se sitúa entre 6 – 8 %, según la Gneaupp.

- Prevalencia úlceras por presión mayo = 5,06 %
- Prevalencia úlceras por presión noviembre = 2,38 %

En cuanto a la evaluación del riesgo de producirse una UPP, cabe decir que en mayo se evaluó en un 93,67 % de los registros de acogida de los pacientes y, en noviembre, en un 83,33 %.

h) Hemovigilancia

Durante el año 2014 se ha seguido llevando el seguimiento de las unidades transfundidas en el Centro y de las incidencias aparecidas. Se han administrado 227 unidades hasta octubre, de las cuales sólo ha habido una reacción alérgica. En cuanto a errores de identificación en todo el proceso de transfusión de componentes sanguíneos, no ha habido ninguno.

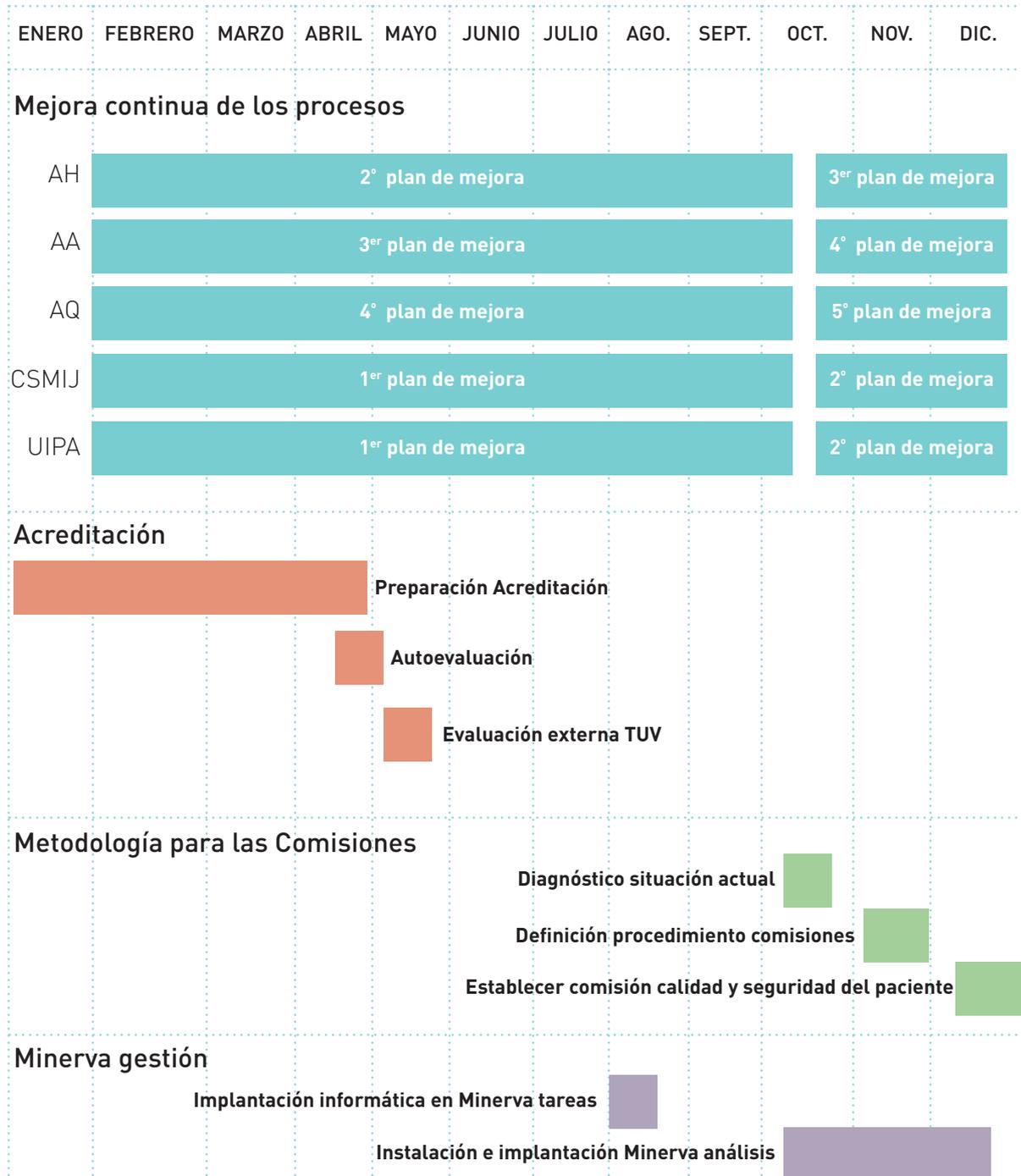
i) Contenciones mecánicas

En el 2014, siguiendo la metodología de la unidad funcional, se han realizado dos cortes de prevalencia para valorar la tasa de contenciones y el seguimiento del protocolo.

El número de contenciones mensuales viene siendo de una media de 36-37, lo que nos indica una tasa elevada. Para disminuir el número de contenciones, la Dirección del Centro, junto con el referente de seguridad del paciente y la referente de contenciones, ha valorado dar un giro hacia la idea de la no contención. Para ello, la enfermera referente de contenciones participa en foros sobre la Norma LIBERA-CARE (trabajar sin sujeción interiorizando el concepto de la dignidad, los derechos de las personas cuidadas y la atención centrada en la persona).

Gestión por Procesos y mejora continua

Cronograma actividad 2014



A continuación, se detallan los procesos clave del Hospital, en los que se ha trabajado durante este año 2014 y que seguirán a lo largo del 2015:

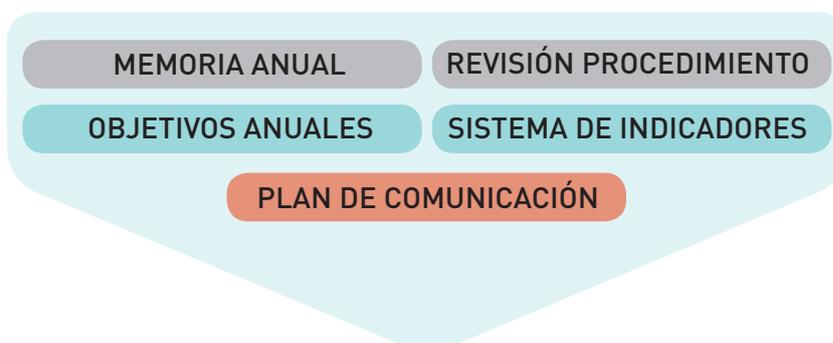
- ✓ Atención en hospitalización
- ✓ Atención en atención ambulatoria
- ✓ Atención en el Centro de Salud Mental Infantil y Juvenil (CSMIJ)
- ✓ Atención en la Unidad Integrada de Psiquiatría de Adultos (UIPA)
- ✓ Atención quirúrgica

Nueva metodología para las Comisiones

Renovación de las comisiones del Hospital San Rafael:

- ✓ Farmacia y farmacoterapéutica
- ✓ Transfusiones
- ✓ Infecciones
- ✓ Ética Asistencial
- ✓ Mortalidad
- ✓ Tumores y Tejidos
- ✓ Historias Clínicas
- ✓ Formación y Docencia
- ✓ Calidad y Seguridad

Presentación de la nueva metodología de trabajo de las Comisiones

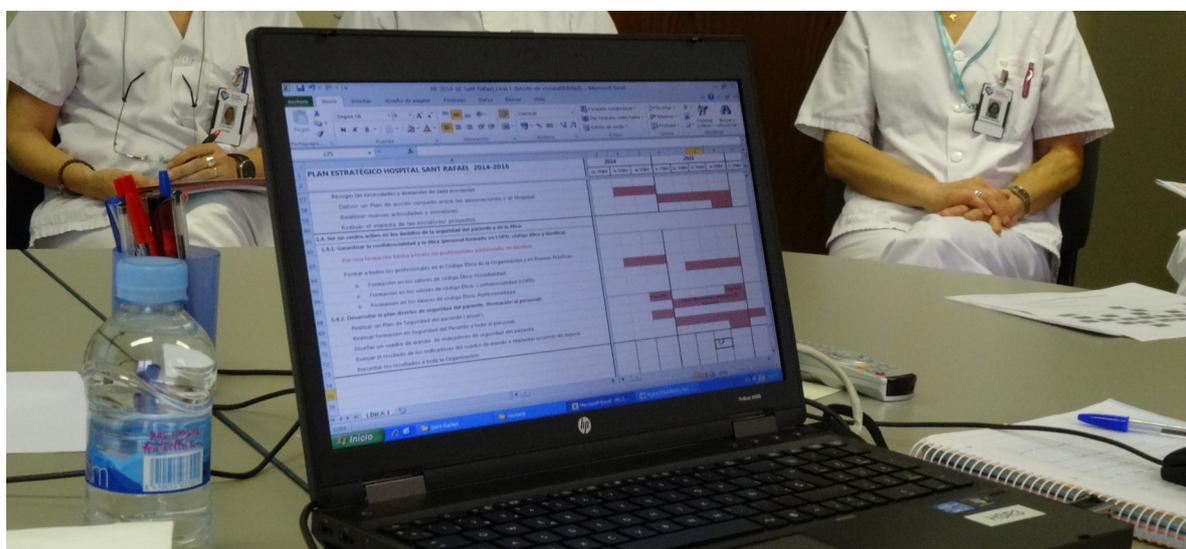


TAREAS | OBJETIVOS ANUALES
SUBOBJETIVOS
ACCIONES
SEGUIMIENTO DE CASOS

INDICADORES CLAVE

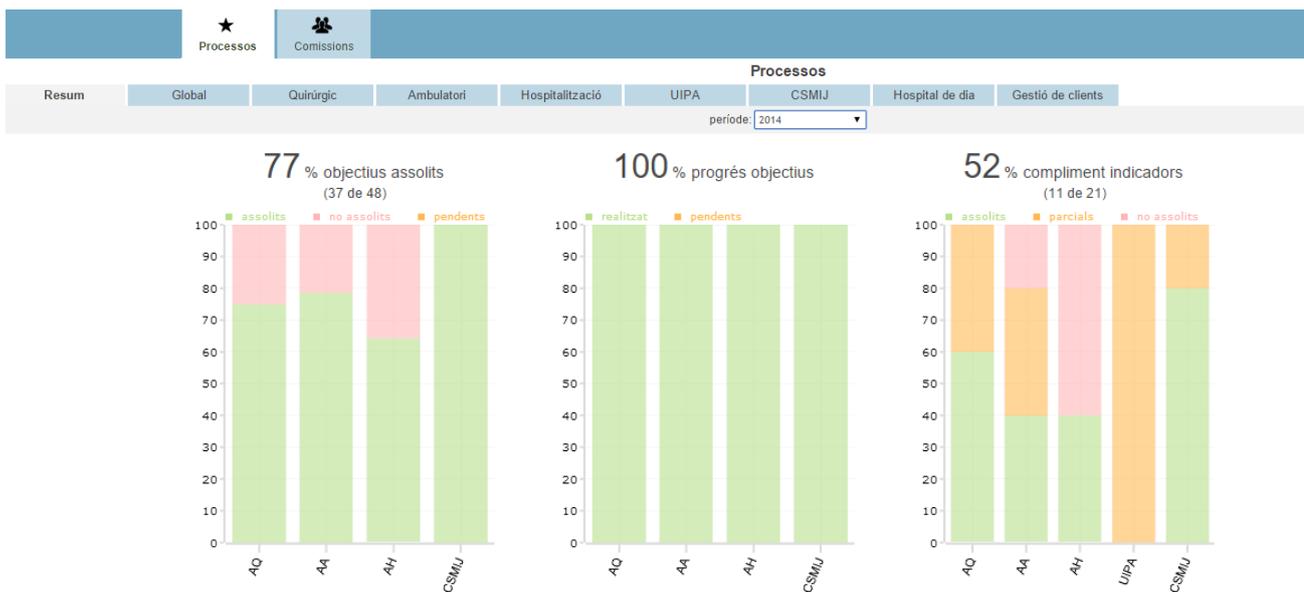
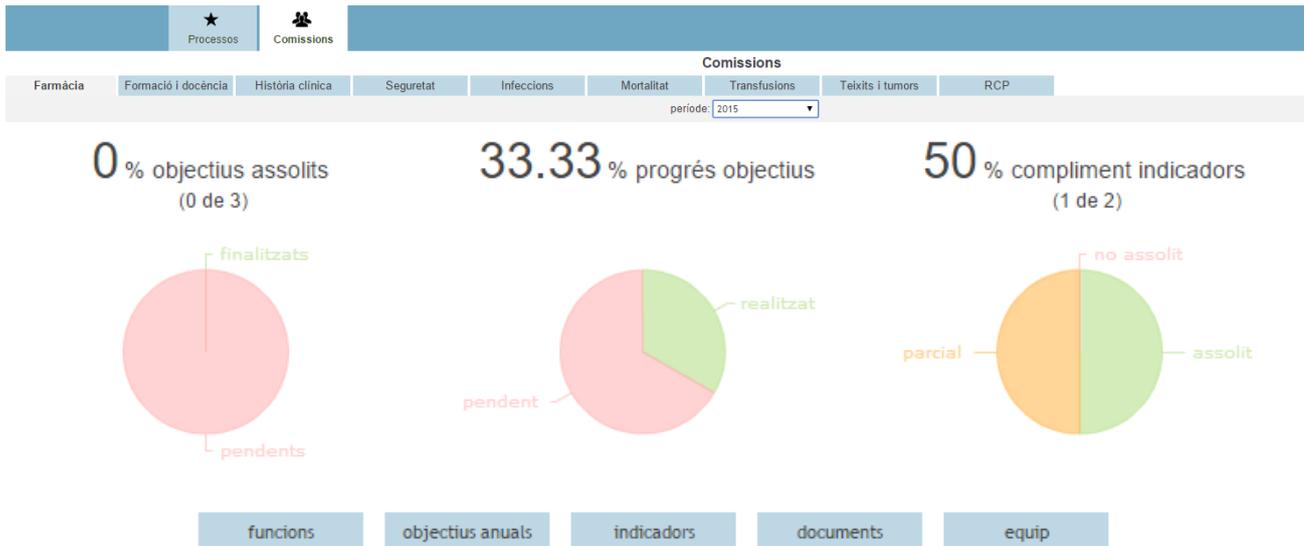
DOCUMENTOS | PROCEDIMIENTO
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA
ACTOS Y AGENDAS

CUADRO DE MANDO



Renovación de las comisiones del Hospital San Rafael

- ✓ Instalación y configuración de Minerva análisis
- ✓ Configuración tipología informática en Minerva tareas
- ✓ Creación cuadro de mando para comisiones
- ✓ Creación cuadro de mando para procesos



Acciones destacadas en el ámbito de la Atención al Usuario



Durante el 2014, el coordinador de Procesos incorpora a su ámbito de responsabilidad la Unidad de Atención al Usuario, promoviendo un **cambio del modelo existente**.

La incorporación de un administrativo con dedicación exclusiva permite una ampliación del horario de atención y un mejor seguimiento de los casos que se tratan en la Unidad.

Durante el año 2014, y siguiendo directrices del CatSalut, se ha procedido a la creación del **Protocolo de Reclamaciones de Trato** (disponible en la Intranet del Hospital). Este protocolo, validado por Gerencia, describe las actuaciones a realizar cuando se recibe una reclamación por "trato" y recoge las acciones de mejora previstas para 2015 en este aspecto.

En julio de 2014, se creó el **Registro de la Unidad de Atención al Usuario**, según las directrices y unificación de criterios de la Provincia. En este registro se recogen todas las incidencias, reclamaciones, agradecimientos y sugerencias que llegan a la Unidad de Atención al Usuario.

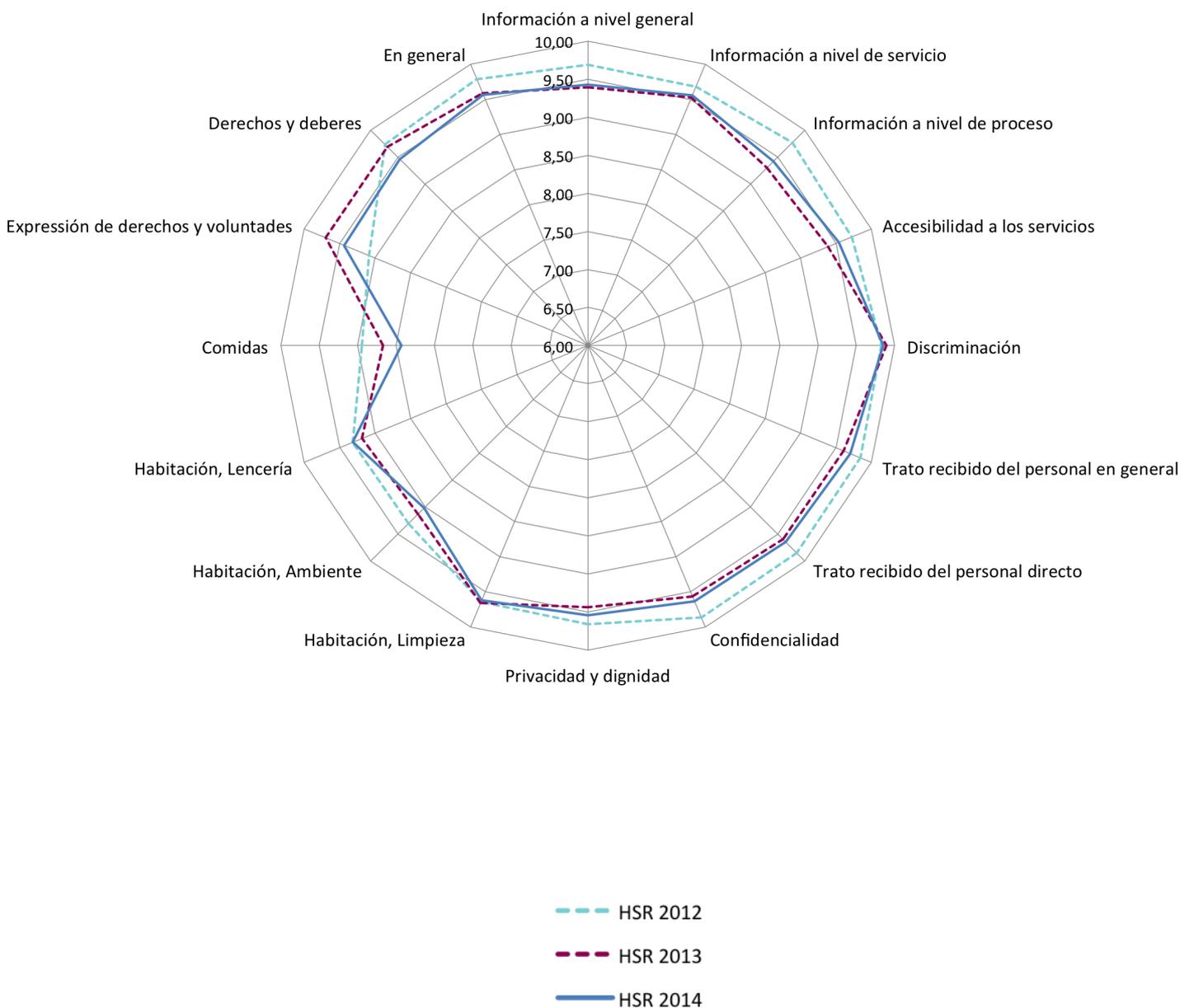
Resumen de reclamaciones y sugerencias

El número total de **reclamaciones** recibidas durante el año 2014 ha sido de 67, clasificadas en las siguientes categorías:

Descripción	Nº de Reclamaciones
Motivos Asistenciales	14
Motivos de Trato	5
Motivos de Información	3
Motivos de Organización y Trámites	40
Motivos de Hotelería / Habitabilidad y Confort	5

- ✓ El número total de sugerencias recibidas durante el año 2014 ha sido de 9. El motivo principal es de mejoras en Hotelería.
- ✓ El número total de agradecimientos recibidos durante el año 2014 ha sido de 8.

Resumen de la encuesta de satisfacción hospitalaria



Acciones destacadas en el ámbito del Trabajo Social



✓ Programa PREALT

El programa de preparación al alta (PREALT) está dirigido a pacientes que, post-alta hospitalaria, precisan un seguimiento de sus problemas de salud por el equipo de atención primaria. Durante el año 2014 se han realizado un total de 1.395 Preatls, habiendo un incremento de 130 respecto al año 2013. El servicio médico predominante ha sido el de Medicina Interna, siendo la gran mayoría pacientes con Insuficiencia Cardíaca (IC), con Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) o que han requerido algún tratamiento o necesidad de curas.

✓ Actividad a centros sociosanitarios

Las derivaciones a recursos sociosanitarios se realizan por: convalecencia, larga estancia/descanso familiar, cuidados paliativos y PADES (ámbito domiciliario). Se han realizado un total de 224 derivaciones a centros sociosanitarios, habiendo un incremento de 77 derivaciones respecto al año 2013. La gran mayoría de pacientes que han necesitado estos recursos corresponden a los Servicios de Medicina Interna (131) y Cirugía Ortopédica (72).

✓ Comedor Social

El Comedor Social San Rafael funciona desde el 13 de septiembre de 2010, con 24 plazas para personas necesitadas del distrito de Horta-Guinardó. Es atendido por hermanas, una trabajadora social, personal del Hospital que de manera voluntaria y fuera de su horario laboral ofrecen su tiempo para dar las comidas, y también personas voluntarias externas al Centro. La comida es elaborada diariamente por la cocina del Hospital.

✓ Voluntariado

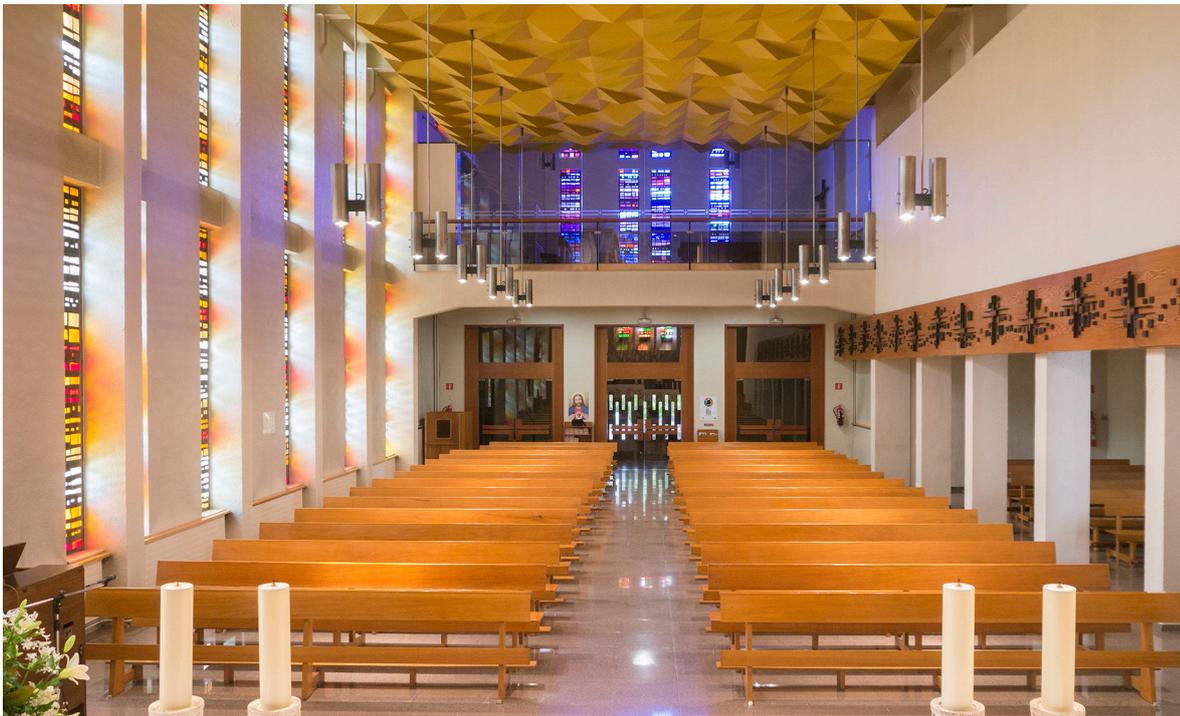
Los voluntarios son:

- Trabajadores del Hospital que, fuera de su horario laboral, ofrecen su tiempo para atender al comedor.
- Voluntarios externos.

Estadística:

- Nº de voluntarios a fecha 28 de noviembre: 10
- Voluntarios que trabajan en el Hospital: 2
- Voluntarios externos al Hospital: 8
- Nuevos voluntarios durante el curso: 4
- Nº de voluntarios que se han dado de baja: 2

Acciones destacadas en el Servicio Pastoral



Encuentros y Jornadas

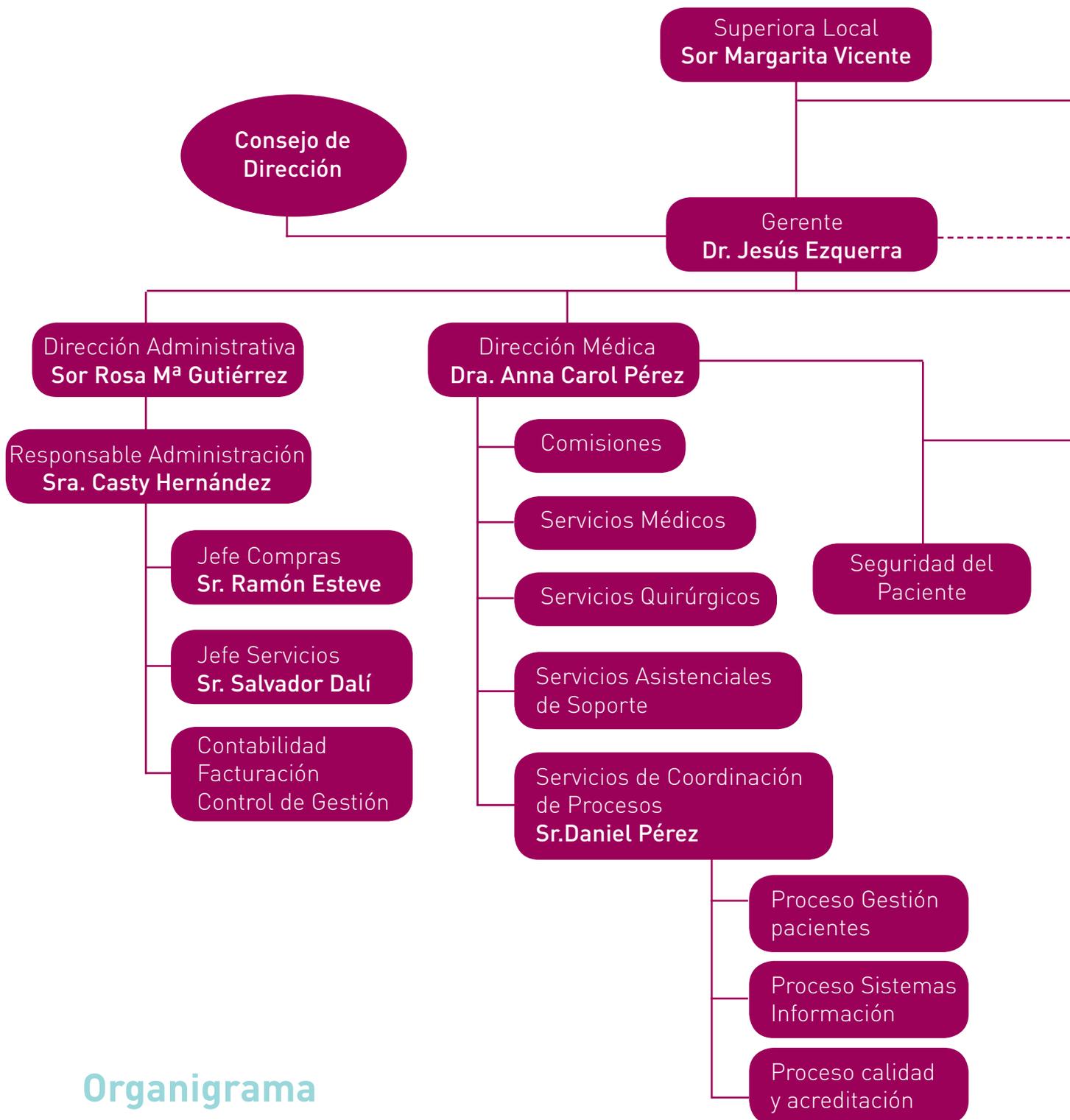
- Jornada Diocesana de Pastoral de la Salud *Fe y Caridad*, 25 de enero de 2014.
- Jornada en el seminario Diocesano, titulada *Haced todo lo que Jesús os diga* 2011-2015 (Jn 2,5).
- Curso de Pastoral y Ética de la Salud en su 4ª edición, marzo – abril 2014.
- 2º Curso internacional sobre cuidado al final de la vida.
- Jornada de la Provincia y de nuestros centros. Formación de los Equipos SAER.

Celebraciones en las plantas del Hospital y la Iglesia

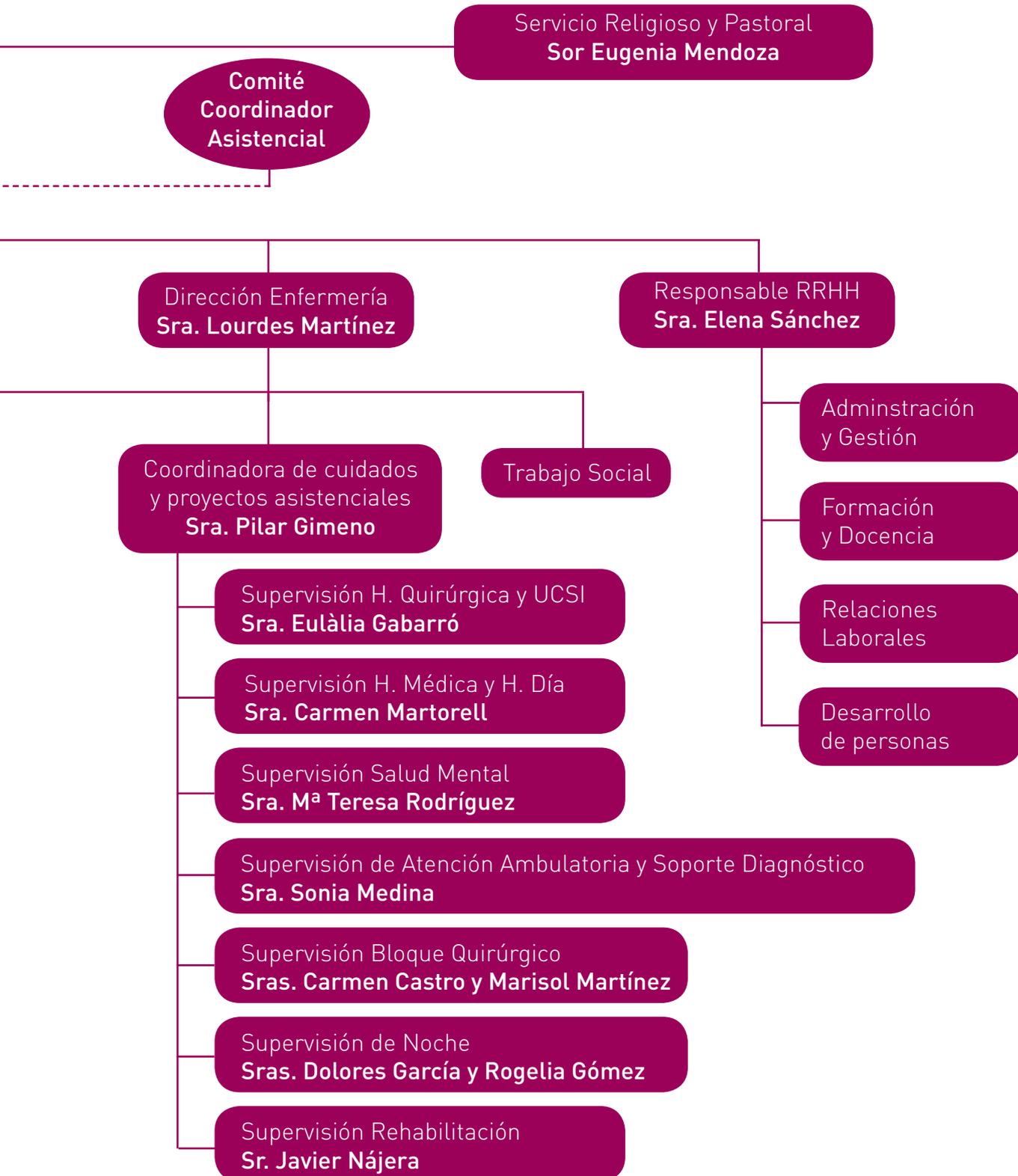
- 6 de enero: Epifanía del Señor
- 11 de Febrero: Ntra. Señora de Lourdes
- 19 de abril: Sábado Santo
- 20 de mayo: Unión de enfermos
- Otras celebraciones en la Iglesia: el 19 de marzo, Festividad de San José; 25 de marzo, el Día de la Anunciación; 9 de junio, Lunes de la Pascua de Pentecostés; 27 de junio, Día del Sagrado Corazón de Jesús.

También se realizan: Celebraciones a petición del personal, visitas y acompañamientos de los pacientes y asistencia espiritual.

RECURSOS HUMANOS



Organigrama



Personal

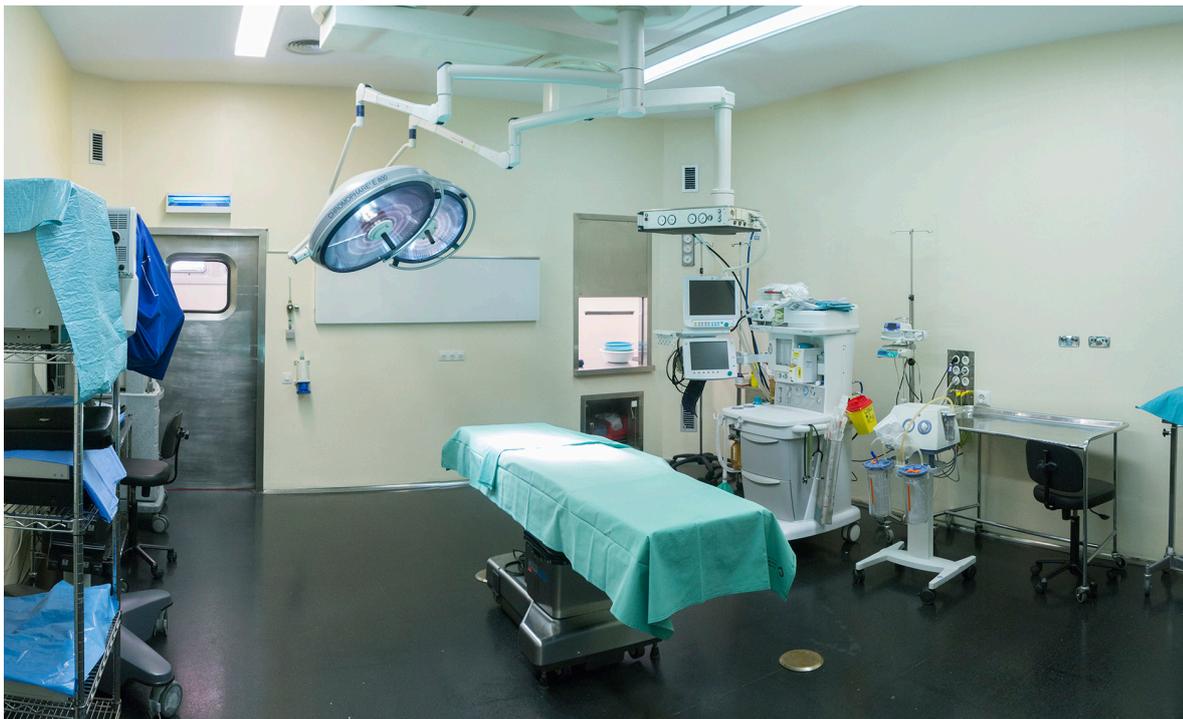
	Contratado indefinido			Contratado eventual		
	Inicio	Final		Inicio	Final	
		Prev.	Real.		Prev.	Real.
Médicos	57,74	54		0,25	1	
Psicólogos/farmacéuticos	5,73	5,50		0,25		
Profesores						
DUE/Fisioterapeuta	87,76	84,66		1	2	
Terapeutas ocupacionales						
Trabajadores sociales	2	2				
Servicio religioso						
Auxiliares de clínica	89,75	88,20		1	4	
Monitores						
Otro personal asistencial	13,86	13,50				
TOTAL ASISTENCIAL	256,90	247,80		2,50	7	
Directivos	6	5		0,25		
Administrativos	36,11	39,30			1	
Servicios generales	38,43	33,50		1,25	1	
Otro personal no asistencial	1,33	3,60		1,50		
TOTAL NO ASISTENCIAL	81,87	81,40		3	2	
TOTAL PERSONAL	338,70	329,20		4	9	

*Equivalente a personal contratado a Jornada Completa



GESTIÓN ECONÓMICA

INGRESOS EXPLOTACIÓN		29.135.895
CatSalut		28.594.576
Otras prestaciones		430.217
Otros ingresos		111.101
GASTOS EXPLOTACIÓN		28.250.038
RRHH		15.506.879
Consumos		4.948.918
Servicios asistenciales		2.347.737
Otros gastos		5.446.504





**Hermandades
Hospitalarias**

HOSPITAL SAN RAFAEL

Pg. de la Vall d'Hebron, 107-117 · 08035 BARCELONA

Tel.: 932 112 508

www.hsrafael.com