



Germanes
Hospitalàries

HOSPITAL SANT RAFAEL

MEMÒRIA ANUAL

2016

ÍNDEX

PÀG.

4	PRESENTACIÓ
6	ESTRATÈGIA
	Principals avenços 2016
12	ASSISTÈNCIA/EDUCACIÓ
	Taula resum de l'activitat assistencial
13	Capacitat i activitat assistencial
	Psiquiatria i Salut Mental
14	Medicina general
16	Accions destacades en l'àmbit Assistencial
20	Accions destacades en l'àmbit dels Sistemes d'Informació
23	Accions destacades en l'àmbit de l'Atenció a l'Usuari
25	Altra activitat assistencial
	Activitat de Formació i Docència
27	Activitat de Pastoral
28	Activitat de Treball Social
29	Activitat de Voluntariat
31	Activitat de Bioètica
34	RECURSOS HUMANS
	Organigrama
36	Personal
37	Formació
38	GESTIÓ ECONÒMICA
39	CRÒNICA D'ESDEVENIMENTS

PRESENTACIÓ



Un any més, a través de la Memòria Corporativa presentem els resultats d'activitat i econòmics de l'Hospital Sant Rafael i fem un repàs a les fites i esdeveniments més rellevants per al nostre Centre durant el 2016.

Cal destacar, en aquest sentit, la posada en funcionament tant de la Unitat de Resonància Magnètica del Centre com de l'Hospital de Dia Mèdic, els mesos d'abril i de setembre respectivament. S'han consolidat les relacions amb el Vall d'Hebron Institut d'Oncologia (VHIO) i l'Hospital Universitari

Vall d'Hebron (HUHV) mitjançant la signatura de diferents aliances estratègiques.

El projecte de gestió clínica, implantat a mitjan any, ha permès organitzar un nou model en la línia de gestió assistencial, superant el concepte de servei, i establir contractes de gestió amb els responsables d'àrees funcionals.

Encara que el nostre Pla Estratègic s'emmarca en el trienni 2014-2016, ens ha semblat oportú prorrogar-ho durant aquest any



per poder aconseguir objectius pendents i a l'espera de conèixer el Pla Estratègic Provincial.

De l'avaluació del Pla de Gestió Anual 2016 s'ha aconseguit un elevat percentatge dels objectius plantejats. La previsió de tancament és lleugerament millor a la prevista al pressupost, per haver-se generat ingressos addicionals per accions no contemplades

inicialment, fet que ha permès abonar una part de la DPO i contribuir a mantenir un correcte clima laboral.

No voldríem finalitzar sense agrair a tot el personal col·laborador i, especialment, als membres del consell de direcció de l'Hospital la seva implicació en la consecució d'aquests resultats.

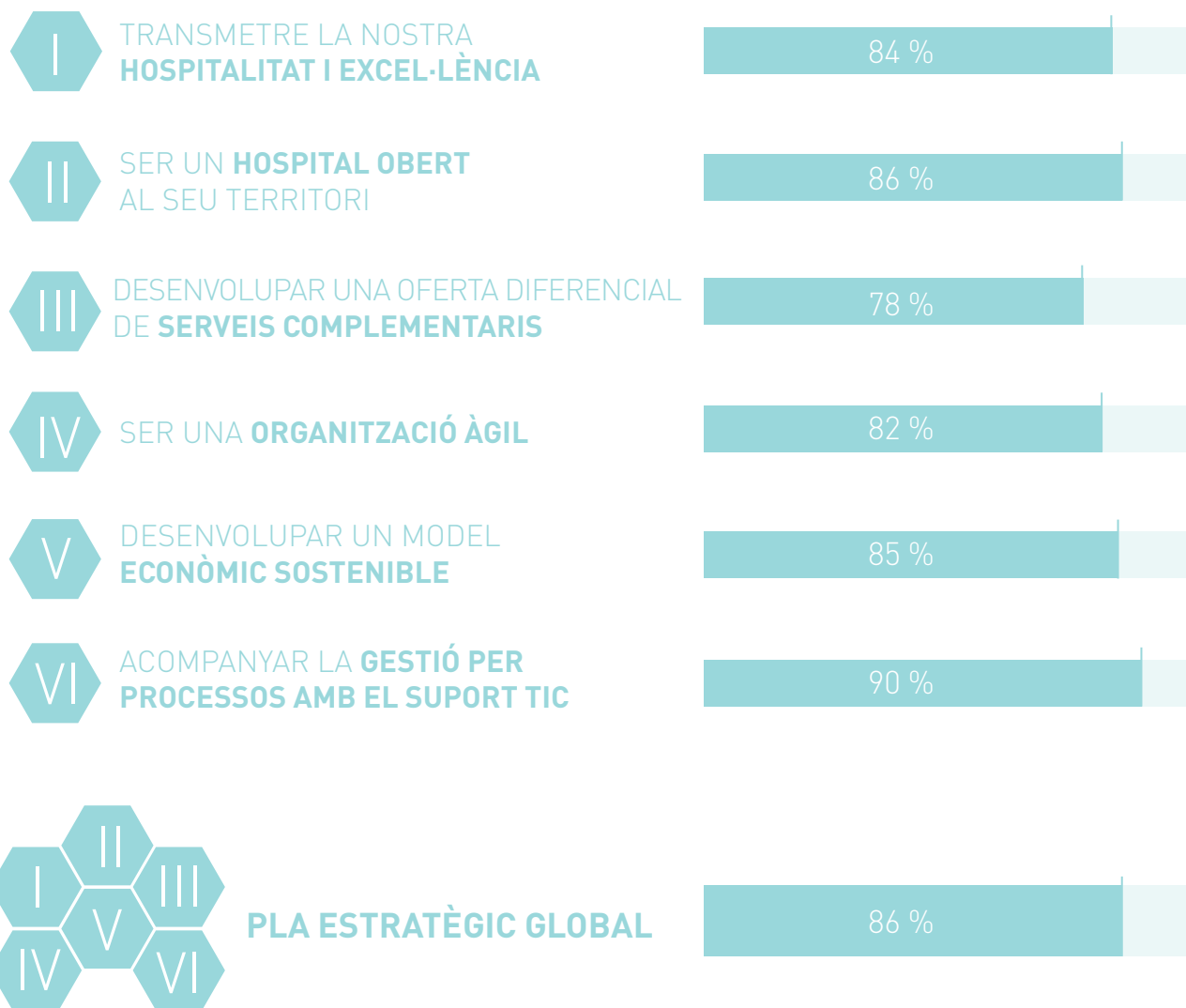
Sor Margarita Vicente
Superiora Local

Jesús Ezquerro
Gerent

ESTRATÈGIA

Principals avenços 2016

La informació que es detalla a continuació reflexa els principals avenços en el Pla Estratègic de l'Hospital Sant Rafael durant l'any 2016.



Nota: El grau d'avenç és un percentatge respecte al total d'accions previstes a juliol de 2016.



TRANSMETRE LA NOSTRA HOSPITALITAT I EXCEL·LÈNCIA

- En l'àmbit de la comunicació externa s'han realitzat aquestes accions:
 - ✓ S'ha posat en funcionament **el nou web** de l'Hospital. Aquest inclou la pestanya del Portal de Transparència, la Unitat de Medicina de l'Esport (UME) i l'Àrea d'Odontologia i Cirurgia Oral i Maxil·lofacial. S'estan homogeneïtzant els continguts de l'Àrea Assistencial.
- En l'àmbit de la **qualitat** i l'**excel·lència** s'han dut a terme diverses iniciatives:
 - ✓ S'han analitzat els resultats de les enquestes Plaensa per a Hospitalització, UIPA i UCPQ.
 - ✓ S'han realitzat enquestes pròpies per als serveis de CCEE, UCPQ, amb el suport de FIDMAG. L'any 2017 les enquestes inclouran preguntes de seguretat del pacient i de consentiment informat.
 - ✓ S'ha iniciat la recollida d'opinions d'usuaris a través de la plataforma **Happy Click**.
 - ✓ L'Hospital ha sigut finalista dels **premis TOP20** (Àrea de Respiratori).
 - ✓ S'estan unificant tots els formats dels **consentiments informats**.
 - ✓ Es continua treballant en les 53 oportunitats de millora identificades en l'**acreditació**.
- S'ha donat continuïtat a diferents **iniciatives relacionades amb la població** de l'àrea de referència:
 - ✓ S'ha realitzat formació a entitats de l'entorn en prevenció de caigudes, migranya, mindfulness, cura dels peus, obesitat, alimentació i diabetis. La majoria de les formacions han estat orientades a la tercera edat.
 - ✓ S'ha realitzat formació a cuidadors en l'autocura del pacient fràgil (ex.: la disfàgia, atenció a l'epilèpsia, dieta mediterrània, respirar correctament, aprendre a envellir, etc.), amb un alt grau de satisfacció.
 - ✓ S'ha definit el llibre d'estil per a tots els documents (web, informes, etc.).
- Pel que fa als àmbits de la **Seguretat del Pacient, d'Ètica i de Promoció de la Salut**, destaquen els següents punts:
 - ✓ El CEA ha redactat un protocol d'ús de morfina i s'han realitzat formacions sobre els valors de l'hospitalitat i la confidencialitat. S'està treballant el valor de la professionalitat.
 - ✓ S'ha realitzat una autoavaluació de seguretat del pacient. També, una formació on-line d'higiene de mans i es va a implantar un mòdul nou d'indicadors de seguretat del pacient.
 - ✓ L'Hospital va albergar la IV Jornada d'Hospitals Promotors de la Salut i va ser premiat pel projecte "Fem Salut".



SER UN HOSPITAL OBERT AL SEU TERRITORI

- En relació amb l'objectiu de desenvolupar un model d'**hospital més resolutiu**, s'han realitzat les següents actuacions:

 - ✓ S'ha **ampliat la cartera de serveis**, amb la compra d'equips d'electromiograma, densitometria i proves vestibulars.
 - ✓ S'ha **reformulat el grup de cronicitat** i s'ha **fusionat** amb el grup de final de la vida.
 - ✓ Segueix augmentant el percentatge d'ambulatorització i ha crescut l'activitat de l'**Hospital de Dia**.
 - ✓ S'ha realitzat un **estudi de temps quirúrgics** i s'ha detectat un problema de registre de les dades d'ús del **Bloc Quirúrgic**.
 - ✓ S'han adequat els espais de la UCSI separant-la de l'**Hospital de Dia** (ampliació d'una plaça i disseny de nous procediments d'hèrnia inguinal).
 - ✓ S'han incorporat les **pràctiques de més valor** als objectius dels Caps d'Àrea.
- En relació amb les **aliances** destaquen:

 - ✓ Signatura de l'**acord de col·laboració** amb Vall d'Hebron. Es preveu treballar conjuntament en els serveis de suport nutricional, assajos clínics, proves complementàries i casos de cataractes.
 - ✓ Amb l'**Hospital Mare de Déu de la Mercè i Vall d'Hebron** s'ha realitzat un estudi de flux de pacients (atenció integral de la salut mental).
 - ✓ El **Servei de Radiologia** es va modernitzar amb el nou **equip de ressonància** (posat en marxa el 22 d'abril).
 - ✓ S'han dut a terme **formacions** al **CAP San Rafael i CAP Vallcarca** en CmA, aparell locomotor i dermatologia, amb una **reducció de les derivacions** en un 50 %. Metges de l'Hospital han realitzat infiltracions i CmA en el CAP.
- Desenvolupar un model de **docència de qualitat** i potenciar les **línies de recerca**.

 - ✓ **Acord** amb la **UB** per al **pregrau**. Per al postgrau s'està pendent d'un acord com a centre adherit a Vall d'Hebron.
 - ✓ **FIDMAG** ha realitzat **diversos cursos** (estadística, rehabilitació, teràpia electroconvulsiva).
 - ✓ Estan en marxa diversos projectes en salut mental, reumatologia i rehabilitació amb el suport de FIDMAG.



DESENVOLUPAR UNA OFERTA DIFERENCIAL DE **SERVEIS COMPLEMENTARIS**

- S'han habilitat nous espais per a l'UME, s'ha fet difusió de la cartera de serveis en centres esportius de l' AIS Nord i ha **augmentat el nombre d'usuaris**.
- S'han posat en funcionament els serveis de **Podologia i Teràpies Naturals**. Pròximament s'incorporarà el **Servei de Dietètica**.
- S'ha desenvolupat el Pla de negoci 2017-2020 del **Servei d'Odontologia** amb l'objectiu d'augmentar l'activitat els propers anys i optimitzar el ràtio d'ocupació dels boxes del servei.
- El Vall d'Hebron Institut d'Oncologia (VHIO) està derivant per a ingrés pacients que formen part d'**assajos clínics**.
- S'ha realitzat la **difusió** de la cartera de serveis complementaris en diferents **revistes de l'àrea d'influència** de l'Hospital.

IV

SER UNA ORGANITZACIÓ ÀGIL

- S'ha implantat un nou model de gestió clínica basat en **6 àrees assistencials**.
- S'ha treballat en la modificació de condicions laborals i calendaris per implantar el **canvi d'horari d'Infermeria**, passant de torns de 12 hores a 3 torns de 8 hores.
- Conjuntament amb la Província, s'ha elaborat el **manual de Descripció de Llocs de Treball**, amb la descripció de 80 llocs.
- S'ha creat el **Grup de treball psicosocial**, que està abordant la millora de la comunicació interna durant el torn de nit.
- Amb el suport d'UCF (Unió Consorci Formació), s'ha definit el **Pla de formació anual**.
- S'ha treballat activament en la implantació del **Pla de comunicació interna**.





DESENVOLUPAR UN MODEL ECONÒMIC SOSTENIBLE

- S'han carregat les dades de 2015 per realitzar **comptabilitat analítica** i s'introduiran les de 2016.
- S'ha dissenyat el **model de reporting** per a Caps de Servei, d'acord amb els contractes autogestió.
- S'ha compartit informació de costos de gasos medicinals amb l'Hospital Plató (**compra conjunta**).
- S'ha **externalitzat el servei de neteja de nit** i s'han reestructurat horaris i tasques.
- S'ha realitzat el **Check-list Consergeria** i RH ha donat formació a Atenció al Client i Admissions.
- S'ha realitzat un estudi del funcionament del **sistema de climatització**, així com un estudi de canvi a nivell d'il·luminació (aplicació de Leds i cogeneració).
- Rebudes les ofertes per prestar el **manteniment extern**, el servei començarà l'1 de gener de 2017.
- S'ha obtingut la **llicència mediambiental** de les plantes 2, 3 i 4 de l'Hospital.



ACOMPANYAR LA GESTIÓ PER PROCESSOS AMB EL SUPORT TIC

- S'han seguit executant els **plans de millora** dels processos com, per exemple, la petició d'ambulàncies (hospitalització) o les visites d'alta resolució (atenció ambulatoria).
- La **substitució** dels **equips d'electromedicina** s'està coordinant amb Compres, de manera que els nous equips s'integraran amb els sistemes d'informació.
- S'han realitzat sessions de formació en **SAVAC** a tots els professionals del Centre.
- S'ha **eliminat l'ús del paper** en gairebé totes les àrees de l'Hospital.
- S'ha consolidat el **Servei de Suport Informàtic externalitzat**, amb un alt nivell de satisfacció dels usuaris i una reducció del volum d'incidències.
- El 2017 s'implantarà una **plataforma mòbil** de Sunset Technologies que integri el *check-list* quirúrgic, el curs clínic, l'administració mèdica i el consentiment informat.
- S'han identificat els **projectes TIC per al 2017** (ex.: View Clínica, cartelleria digital, adaptacions al Canal Salut).

ASSISTÈNCIA/ EDUCACIÓ

Taula resum de l'activitat assistencial



	2015	2016		Diferència	
		Previst	Realitzat	Nre.	%
Nre. llits	178	178	178	-	-
Nre. estades	-	8.983	9.783	800	9 %
Nre. consultes	-	82.811	93.664	10.853	13 %
Nre. serveis complementaris	-	17.779	18.461	682	2 %

Capacitat i activitat assistencial

Psiquiatria i Salut Mental

PERFIL RESIDENCIAL	CAPACITAT			ACTIVITAT ASSISTENCIAL			
	Llits 31/12/2015	Llits 31/12/2016		Estades		Diferència	
		Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Nre.	%
Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica (Aguts)	40	40	40	729	775	46	6 %
TOTAL LLITS	40	40	40	729	775	46	6 %

PERFIL AMBULATORI	CAPACITAT			ACTIVITAT ASSISTENCIAL							
	Nre. centres 31/12/2015	Nre. centres 31/12/2016		Primeres consultes		Consultes successives		Consultes totals		Diferència	
		Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Nre.	%
Centre de Salut Mental Infantojuvenil	7.121	4.000	7.056	400	311	3.600	6.745	4.000	7.056	3.056	76 %
TOTAL CENTRES	7.121	4.000	7.056	400	311	3.600	6.745	4.000	7.056	3.056	76 %



Medicina General

PERFIL RESIDENCIAL	CAPACITAT			ACTIVITAT ASSISTENCIAL			
	Llits 31/12/2015	Llits 31/12/2016		Altes		Diferència	
		Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Nre.	%
Hospitalització Mèdica	96	96	96	2.620	2.956	336	13 %
Hospitalització Quirúrgica	42	42	42	5.634	6.052	418	7 %
TOTAL LLITS	138	138	138	8.254	9.008	754	9 %

PERFIL AMBULATORI	CAPACITAT				ACTIVITAT ASSISTENCIAL						
	Nre centres 31/12/2015	Nre centres 31/12/2016		Primeres consultes		Consultes successives		Consultes totals		Diferència	
		Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Nre.	%
Consultes Externes - Mèdiques	1	1	1	4.073	3.986	5.388	6.059	9.461	10.045	584	6 %
Consultes Externes - Quirúrgiques	1	1	1	28.172	27.733	41.178	48.830	69.350	76.563	7.213	10 %
TOTAL CENTRES	2	2	2	32.245	31.719	46.566	54.889	78.811	86.608	7.797	10 %



PERFIL AMBULATORI	CAPACITAT			ACTIVITAT ASSISTENCIAL			
	Nre. serveis/ activitat a 31/12/15	Nre. serveis/ activitat a 31/12/16		Nre. persones ateses		Diferència	
		Previst	Realitzat	Nre. persones ateses	Realitzat	Nre.	%
Total Mitjans diagnòstics	-	-	-	-	-	0	0
Laboratori d'Anàlisis Clíniques	281.348	300.000	411.055	18.000	18.399	399	2,2 %
Laboratori d'Anatomia Patològica	-	2.586	2.586	2.586	2.586	0	0
Diagnòstic per la Imatge	24.914	25.000	36.627	20.500	20.693	193	0,9 %
Unitat d'Exploració Diagnòstica Especialitzada	4	-	34	34	34	0	0
Total Altres serveis	4.211	4.076	4.842	4.192	4.784	592	14 %
Hospital de Dia Quirúrgic/Mèdic	969	745	1.490	745	1.451	706	95 %
Unitat de Rehabilitació Ambulatòria	2.957	2.964	2.975	3.080	2.975	-105	-3 %
Unitat d'Atenció Odontològica a Discapacitats	285	367	377	367	358	-9	-2 %
Total Altres serveis no contemplats	14.065	11.562	13.778	13.587	13.677	90	1 %
Cirurgia menor Ambulatòria (CmA)	4.411	4.051	4.857	4.051	4.857	806	20 %
Colonoscòpia	761	1.000	704	1.000	704	-296	-30 %
Endoscòpia	711	805	728	805	728	-77	-10 %
Tractament Làser Oftalmològic	436	421	405	421	405	-16	-4 %
Teràpia Degeneració Macular Associada a l'Edat	86	85	49	85	49	-36	-42 %
Polisomnograma	94	100	60	100	60	-40	-40 %
Clínica del Dolor	235	205	234	205	234	29	14 %
Pròtesi	489	494	542	494	542	48	10 %
TAC	4.071	1.341	2.733	3.341	2.733	-608	-18 %
Ecografia	1.343	1.500	1.868	1.500	1.767	267	18 %
Holter cardíac	392	500	510	525	510	-15	-3 %
Rehabilitació domiciliària i logopèdia	1.036	1.060	1.088	1.060	1.088	28	3 %
TOTAL	18.276	15.638	18.620	17.779	18.461	682	2 %

Accions destacades en l'àmbit Assistencial

Durant l'any 2016 s'ha seguit avançant en el desenvolupament de l'**organització assistencial** en base a un model de gestió clínica amb la signatura de contractes i acords de gestió amb els responsables de les àrees assistencials mèdiques i les supervisions d'infermeria. Aquest procés s'ha vist facilitat per la introducció de millores en el quadre de comandament que es troba a la Intranet, amb nous indicadors d'activitat i de llistes d'espera, així com una optimització de l'accés a les dades i un informe diari de la informació assistencial més rellevant. A l'Àrea d'Infermeria, el quadre de comandaments s'ha estructurat en 3 blocs d'indicadors: de coneixement, de seguretat del pacient i de gestió de la qualitat.

També durant l'any 2016 s'ha treballat en la unificació dels horaris del personal d'Infermeria per poder dur a terme la seva implementació a principis de 2017. En aquest sentit, s'han creat grups de treball encarregats d'elaborar i distribuir les tasques i les cures d'Infermeria en la nova organització horària.

Del model de gestió clínica que s'està desenvolupant, les **pràctiques clíniques de valor** són un dels elements bàsics. Per ampliar el coneixement sobre aquesta temàtica, durant la festivitat de Sant Rafael comptem amb la presència del doctor Jordi Varela, que va impartir una conferència centrada en els valors de la pràctica clínica.



Així mateix, la nostra experiència i resultats de la difusió i implementació de les recomanacions del Projecte Essencial ens van portar a ser finalistes de la VI convocatòria dels Premis a la Innovació en Gestió de la Unió Catalana d'Hospitals.

També vam presentar els nostres resultats sobre la realització sistemàtica de proves preoperatòries a la "International Preventing Overdiagnosis Conference", que va tenir lloc a Barcelona.

La millora de la **seguretat del pacient** és una de les línies de treball conjunta de les direccions assistencials, orientada a la disminució dels errors de medicació, la prevenció de les úlceres, la millora de la higiene de mans en els 5 moments que aconsella l'OMS, l'administració segura de les transfusions, la cirurgia segura i a l'aplicació de les contencions de forma correcta. En concret, durant el 2016, els esforços s'han centrat a disminuir el nombre de contencions que actualment es realitzen en Medicina. Amb aquesta finalitat, es va constituir un grup de treball format per personal d'Infermeria i mèdic, que ha elaborat un protocol per sensibilitzar els professionals sobre la indicació, aplicació i seguiment de la contenció, així com afavorir la informació/comunicació amb la família i l'acompanyament del pacient.



Al llarg del 2016, s'han continuat exposant els diferents projectes de seguretat del pacient a cada Consell Directiu i, amb l'objectiu de generar noves estratègies per augmentar la cultura de la seguretat del pacient en l'organització hospitalària, implicar els comandaments i accedir a tot el personal, s'ha començat a treballar en el disseny dels *Coffee Briefings* o reunions breus de seguretat amb els equips assistencials, liderades per les Supervisores i els Caps d'Àrea corresponents, que s'implantaràn el proper any.

Pel que fa als **resultats assistencials**, s'ha seguit millorant en els indicadors assistencials d'estada mitjana, tant mèdica i quirúrgica com de Psiquiatria, i en cirurgia sense ingrés.

Així, l'any 2016, l'Hospital ha estat reconegut pels resultats de qualitat obtinguts en la seva activitat de l'any 2015 amb els Premis TOP 20, atorgats per IASIST, quedant finalista a l'àrea de respiratori. També va ser distingit en els premis de Benchmarking CSC/ARQ, organitzats pel Consorci de Salut i Social de Catalunya, amb reconeixements a les àrees de Medicina Interna, i als processos dels aparells respiratori i circulatori.

Així doncs, a l'Informe de la Central de Resultats 2015, el Centre va obtenir resultats positius en molts dels indicadors avaluats. Destaquen els indicadors de mortalitat i reingressos als 30 dies per malalties seleccionades, com la insuficiència cardíaca congestiva (ICC) i malaltia pulmonar obstructiva crònica (EPOC), i els resultats d'eficiència en relació amb l'índex de substitució de cirurgia major ambulatoria (CMA) i estada mitjana per EPOC.

Amb relació a **Promoció de la Salut i Educació Sanitària**, l'Hospital va ser la seu de la celebració de la IV Jornada de Promoció de la Salut, que organitza la Xarxa d'Hospitals i Centres Promotors de la Salut (HPH-Catalunya), de la qual l'Hospital Sant Rafael forma part des de la seva creació l'any 2008.

Un dels elements nous en aquestes jornades, que es van celebrar amb el lema "Promoció de la salut: visions compartides" va ser la convocatòria d'ajudes a la recerca en promoció de la

salut i l'elecció de les millors comunicacions. Una de les comunicacions premiades va ser la del Projecte Fem Salut, que es desenvolupa al nostre Centre amb l'objectiu de generar un entorn de treball Saludable, gràcies al treball de l'equip promotor de la iniciativa.

En relació amb l'educació en salut, Infermeria ha seguit impartint formació a pacients i famílies a l'Hospital, així com a la població en general als centres cívics del barri, amb la finalitat d'aportar aquells coneixements de formació i educació sanitària que poden ser d'utilitat a la ciutadania, responnent a les seves preferències i necessitats.

Cal destacar, també, la celebració, aquest 2016, del X Aniversari de la Marxa Nòrdica, una activitat que el Servei de Rehabilitació de l'Hospital va començar a incorporar com a activitat assistencial l'any 2006. Amb el lema '10 anys oferint salut' es va realitzar una jornada que es va dividir en dues parts: la primera, de caràcter científic, on es van presentar treballs, experiències, avenços i resultats en salut de l'aplicació d'aquesta activitat esportiva, i una segona, de caràcter lúdic, on es va realitzar una sortida clàssica de marxa nòrdica pel Parc Natural de la Serra de Collserola.

El 2016 s'han posat en marxa **nous recursos i instal·lacions**:

- ✓ **Hospital de Dia Mèdic. Alternatives a l'hospitalització:** El novembre de 2016, es va iniciar l'activitat de l'Hospital de Dia Mèdic com a alternativa a l'hospitalització convencional i com a resposta assistencial als pacients que requereixen monitoratge i/o tractament hospitalari, fonamentalment en casos de processos cardíacs i respiratoris crònics, sense necessitat de romandre ingressats.

L'activitat de l'Hospital de Dia Mèdic requereix d'una important coordinació amb l'atenció primària de la zona i precisa el paper fonamental de la infermera gestora de casos. L'avantatge per als pacients crònics, identificats per l'Hospital i per l'atenció primària, és que disposen d'un sistema de contacte hospitalari per poder ser atesos i que, en cas d'empitjorament o inestabilitat, no tinguin la necessitat d'acudir a un servei d'urgències hospitalari.



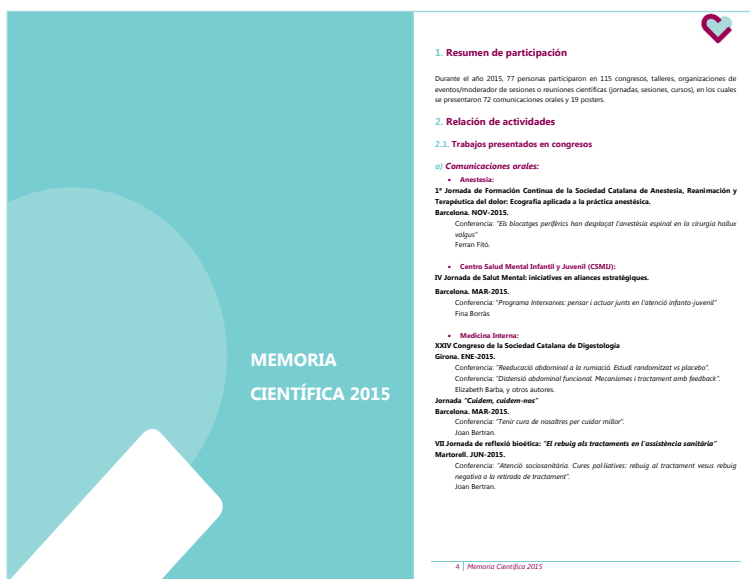
✓ **Serveis complementaris:** Aquest any ha suposat un impuls per la posada en marxa de noves activitats privades que configuren l'Àrea de Serveis Complementaris de l'Hospital. A més de la Unitat de Medicina Esportiva, que compta amb un nou equipament per a la pràctica de proves d'esforç, s'han posat en funcionament altres serveis complementaris, com la Unitat de Podologia, la confecció de plantilles, la Unitat de Teràpies Naturals, i la de Dietètica i Nutrició general i esportiva.

En l'àmbit de la **docència i la recerca** s'ha seguit desenvolupant el Programa de sessions generals amb una selecció de temes de gran interès presentats pels professionals de l'Hospital. Entre les temàtiques tractades destaquen: el codi de parada cardiorespiratòria, les estratègies per a un ús adequat de les transfusions, el tractament de les úlceres, l'hepatitis C, l'endoftalmitis, les pròtesis de maluc i genoll, l'osteoporosi, la imatge en Psiquiatria i la ressonància magnètica.

L'any 2016 es van publicar les primeres memòries científiques dels anys 2014 i 2015, on es recullen totes les activitats científiques en les quals han participat els professionals de l'Hospital. D'aquesta manera, a banda de divulgar la producció científica realitzada, fem un reconeixement a la labor de totes les

persones que, amb els seus treballs i activitats, representen l'Hospital Sant Rafael en els diferents fòrums científics.

En l'àmbit universitari, s'han subscrit nous acords per a les pràctiques d'alumnes de pregrau de Medicina Interna amb la Universitat de Barcelona i per a alumnes del Postgrau de Gerontologia, Pacients Especials i amb Compromís Mèdic amb la Universitat Internacional de Catalunya.



Accions destacades en l'àmbit dels Sistemes d'Informació



Durant el 2016 s'inicia la segona fase d'**integració del Quadre de Comandament** dins de la Intranet (Minerva Anàlisi). En aquesta segona fase s'afegeixen nous indicadors i es millora el rendiment d'accés a les dades. Així mateix es crea un *reporting* diari de les incidències de registre de dades que permet una correcció diària i proactiva.

Als principals indicadors (Activitat assistencial, Facturació i Farmàcia) s'han afegit els següents mòduls:

- ✓ Llista d'espera (quirúrgica, de consultes externes i de proves diagnòstiques)
- ✓ Seguretat del pacient (caigudes, contencions, transfusions, dolor i úlceres)
- ✓ Rehabilitació (Cicles i sessions de rehabilitació ambulatoria, domiciliària i logopèdia)

D'altra banda, una cop establert l'any 2015 el **projecte d'interoperabilitat iSSIS.cat**, basat en la interconnexió entre l'Hospital Sant Rafael i els centres d'atenció primària (CAP), es converteix ja en realitat el 2016 l'enviament telemàtic entre els dos àmbits (CAP i Hospital) de:

- ✓ Sol·licituds de derivació per a primera visita al **Servei d'Oftalmologia**.
- ✓ E-Consultes dels professionals d'atenció primària amb els especialistes de **Dermatologia** de l'Hospital.

Aquestes dues prestacions i serveis serveixen de prova pilot i s'ha planificat per l'any 2017 el desplegament de la resta de prestacions/serveis.

Aquest projecte ha tingut diversos impactes altament positius:

- ✓ S'ha reduït de 15 a 2 dies la mitjana de temps de citació del pacient des que l'Hospital rep la derivació fins a la cita.
- ✓ S'han suprimit els procediments burocràtics relacionats amb la gestió de derivacions en suport paper, que comportaven la recepció del document, el seu escaneig, distribució, etc.
- ✓ S'han eliminat les incidències per pèrdua de documentació.
- ✓ El sistema permet generar *feedback* amb atenció primària, informant en tot moment de la situació de la cita del pacient, gràcies al sistema automàtic de missatgeria del propi sistema.

Una altra de les accions desenvolupades en l'àmbit dels Sistemes d'Informació va ser un procediment que permetés disminuir el temps des de la detecció i avís per parada cardiorespiratòria (PC) fins a l'inici de la ressuscitació per part de l'equip de **Codi Blau**.

El Codi Blau és un sistema d'alarma que implica el tractament de pacients en PC per un grup entrenat de professionals assistencials, amb funcions prèviament assignades, i amb l'objectiu que el procediment s'efectuï en el menor temps possible i amb la màxima coordinació de tots els seus membres.

El mes de març s'engega el nou sistema dissenyat que, mitjançant Telefonia IP i de forma molt senzilla, permet:

- ✓ Facilitat de trucada de la persona que dona l'avís per PC.
- ✓ Garantia de la recepció de l'avís per part dels professionals assistencials assignats pel Codi Blau, segons torn.
- ✓ Coordinació immediata entre els professionals assistencials que han de prestar l'atenció immediata.
- ✓ Registre *on-line* de l'avís i notificació als professionals clau.
- ✓ Anàlisi posterior dels avisos.



Durant l'últim trimestre de 2016, l'Hospital, seguint les polítiques del Departament de Salut sobre la **publicació d'informació a la Història Clínica Compartida de Catalunya (HC3)**, ha introduït millores mitjançant la publicació de la següent informació:

- ✓ Variables estructurades d'espirometries i electrocardiogrames
- ✓ Informes d'altres proves diagnòstiques

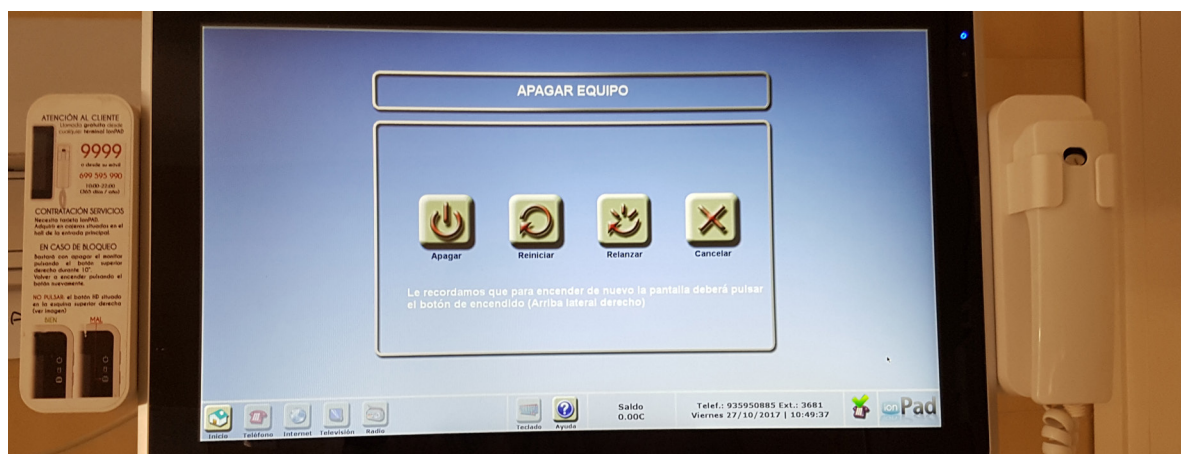
A més, l'Hospital Sant Rafael, que forma part del Sistema Sanitari Integral d'Utilització Pública de Catalunya (SISCAT), ha anat incorporant, de forma progressiva, serveis i informació de la **carpeta personal del pacient La Meva Salut**, un espai digital, personal i intransferible, que permet als pacients del CatSalut accedir a la seva informació personal de salut, fer consultes i realitzar tràmits electrònics, d'una forma segura i confidencial. És a dir, sense haver de guardar informes i documents a casa, el pacient pot tenir accés a les seves dades sanitàries des de qualsevol lloc i en qualsevol dispositiu.



Cat@salut La Meva Salut, que està en fase d'evolució, també posa a la disposició dels pacients accés directe a aplicacions dels centres assistencials. En aquest sentit, el nostre Centre ha dissenyat i planificat la posada en marxa l'any 2017 d'una aplicació perquè els pacients puguin realitzar, des del portal La Meva Salut, diferents tràmits administratius, com la petició de justificants d'assistència, informes clínics, sol·licitud de canvis de visita, etc.

Així mateix, amb la unificació de les Províncies canòniques de la Congregació de Germanes Hospitalàries, es procedeix en tots els centres a la unificació de tots els **correus electrònics amb el domini @hospitalarias.es**.

Durant el 2016 s'han instal·lat, per part de l'empresa Quantion, **pantalles tàctils a peu de llit a l'Àrea d'Hospitalització**. Aquestes pantalles ofereixen al pacient serveis d'Oci i Entreteniment, com televisió, telefonia i Internet i, als professionals, l'accés directe a la història clínica electrònica del pacient.



A la primera fase d'implantació estan disponibles els serveis d'Entreteniment i es planifica per al 2017 la integració de les aplicacions de l'Hospital que permetran, entre altres coses, l'accés a la història clínica del pacient, l'enquesta de satisfacció hospitalària *on-line*, la gestió de les dietes del pacient, la connexió amb el servei de neteja, etc.

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



La Unitat d'Atenció a l'Usuari (UAU) ha incorporat durant el 2016 la figura d'un referent administratiu de la unitat que aconsegueix millorar els temps de gestió i d'atenció als pacients/usuaris.

Un dels objectius principals marcats per a aquest any ha estat el d'evitar costis el que costi l'infraregistre de les reclamacions i potenciar de forma activa la recollida de qualsevol incidència.

Així, la UAU s'ha consolidat com la unitat que gestiona les enquestes de satisfacció i les opinions dels pacients, amb l'objectiu principal de crear accions de millora de tots els punts febles detectats.

La Unitat d'Atenció a l'Usuari passa a **gestionar i atendre les diferents peticions que ens arriben des de la pàgina web** de l'Hospital.

Amb l'objectiu de seguir consolidant l'àmbit de la UAU, durant l'any 2016 s'ha confeccionat el **Pla d'enquestes i opinions**, que servirà per complementar les àrees que no apareixen reflectides en les enquestes PLAENSA i per reforçar les que sí que estudia, els anys en els quals el CatSalut no les realitza.

Per a la **recollida i estudi d'opinions on-line del pacient/usuari** s'han distribuït 6 punts de valoració, denominats comercialment *Happy Clic*, amb un innovador sistema que permet conèixer l'opinió de les persones usuàries, en temps real i en el lloc en el qual es realitza l'assistència.

Aquests punts de valoració s'han distribuït pel vestíbul principal, al costat de l'entrada del Servei d'Admissions, a l'entrada de la Sala d'Actes, a l'Àrea de Serveis Complementaris i Odontologia, a la sala d'espera del Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ), a la sala d'espera de Radiologia i a la primera planta.

Al ser dispositius mòbils i gràcies al seu sistema de plataforma, en qualsevol moment poden canviar d'ubicació. També permeten el disseny i implantació de qualsevol tipus d'enquesta, ja sigui per a registre o explotació a les pantalles instal·lades *on-line*.

Una de les millores que incorpora aquest sistema és el quadre de comandament *on-line* dels resultats obtinguts i un sistema d'alertes, segons l'opinió generada, que permet detectar, a l'instant, la localització del punt on s'està fent una valoració negativa.

Des de la seva implantació l'any 2015, la Unitat d'Atenció a l'Usuari tramita, a petició dels professionals del CSMIJ, la **targeta Cuida'm** del CatSalut. Aquesta targeta té un distintiu que diferencia aquells pacients als quals, per les seves condicions físiques o psíquiques, hem de prestar més atenció i intentar donar un tracte preferencial. Durant el 2016, han augmentat en 9 les sol·licituds d'aquesta targeta en comparació de les 5 que es van tramitar.

Resum de reclamacions i suggeriments

El total de **reclamacions** de serveis públics rebudes durant l'any 2016 ha estat de 56, en comparació de les 40 de 2015.

El motiu principal de les reclamacions fa referència a "Organització i Tràmits" amb un total de 25 reclamacions de les 56 presentades, seguit d'un gran increment, fins a un total de 17, de les reclamacions de "Tracte".

Reclamacions	2016	2015
Motius Assistencials	7	6
Motius de Tracte	17	4
Motius d'Informació	4	2
Motius d'Organització i Tràmits	25	20
Motius d'Hoteleria / Habitabilitat i Confort	2	8
Documentació	1	0
TOTAL	56	40

Agraïments

El nombre d'**agraïments** rebuts en el servei d'Atenció a l'Usuari ha estat de 4, que ordenats per objecte són:

Descripció	Total agraïments 2016
A tot l'Hospital en general	2
Personal de l'UCSI	1
Personal de Radiologia	1

Altres suggeriments dels usuaris

Molts usuaris es dirigeixen a la Unitat d'Atenció a l'Usuari no només per posar reclamacions per escrit, sinó també per informar de fets que consideren que l'Hospital ha de saber i que no creuen que sigui necessari fer una reclamació. Es tracta de queixes orals que recollim i els principals motius de les quals són:

- ✓ Dificultat per contactar telefònicament amb diversos serveis i/o unitats
- ✓ Demora excessiva de la visita en consulta externa
- ✓ Mala qualitat del menjar
- ✓ Manca d'un Servei d'Urgències a l'Hospital

Altra activitat assistencial

Activitat de 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 2016 s'ha seguit 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.

D'aquesta universitat també rebem alumnes del Màster Universitari en Psicologia General Sanitària. Així mateix, acollim professionals de la Facultat de Psicologia en formació PIR per a estades formatives al Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ).



D'altra banda, s'ha impartit formació a alumnes de pràctiques del Màster de Gestió Sanitària de la **Universitat Internacional de Catalunya** i, cal destacar, que s'ha iniciat un conveni amb la Facultat d'Odontologia per a alumnes de la titulació en Residència Clínica en Gerontologia, Pacients Especials i amb Compromís Mèdic, per a la realització de pràctiques a la Unitat d'Atenció Odontològica a Pacients Discapacitats.



A través del conveni de col·laboració amb la **Universitat de Barcelona**, rebem alumnes de la Facultat de Filosofia per realitzar pràctiques amb la Comissió d'Ètica Assistencial del Centre i del Màster de CMA d'ecografia aplicada al suport perioperatori per al Servei d'Anestèsia.

Així mateix, gràcies al conveni amb la Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació de la mateixa universitat, rebem alumnes que realitzen pràctiques en el Servei de Farmàcia.

Cal destacar que aquest any 2016 s'ha iniciat un conveni amb la Facultat de Medicina per a la formació pràctica en estades hospitalàries dels alumnes de 6è de Medicina.



En formació de postgrau, rebem professionals MIR en Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia, a través de la **Unitat Docent Asepeyo – Sant Rafael**. En la Unitat Integrada de Psiquiatria d'Adults (UIPA), a través de l'**Hospital Universitari Vall d'Hebron** de Barcelona i, en Cirurgia General i Cirurgia Plàstica, a través de la **Unitat Docent Associada Hospital Vall d'Hebron – Sant Rafael**.

També es realitzen estades tant formatives com d'observador, d'aquestes i altres especialitats, a través de sol·licituds d'altres centres hospitalaris a nivell nacional i internacional, rebudes per la Comissió de Docència.



Igualment, continua la nostra col·laboració amb l'**Hospital Sant Joan de Déu** en la formació d'alumnes de pràctiques de la Facultat d'Infermeria i amb altres centres de formació professional en la branca sanitària de grau mitjà i grau superior, de Documentació Clínica, Farmàcia, Fisioteràpia, Sistemes d'Informació i Radiologia.

A la següent taula es recullen les activitats formatives organitzades al nostre Centre i que han estat acreditades:

Acreditacions del Consell Català de Formació Continuada en Professions Sanitàries 2016							
ACTIVITADES FORMATIVES							
Expedient	Títol de l'acció formativa	Data inici activitat	Data final activitat	Centre	Nre. Alumnes	Acreditació hores	Crèdits
09/015544-MD	<i>Sessions Generals Hospital Sant Rafael 2016</i>	25/02/2016	15/12/2016	Sant Rafael	-	10	2
09/016035-MD	<i>Cirurgia menor ambulatoria per a metges d'atenció primària</i>	29/04/2016	29/04/2016	Sant Rafael	16	7	1,5
09/016290-MD	<i>Bioètica: la confidencialitat a la pràctica assistencial</i>	21/04/2016	21/04/2016	Sant Rafael	142	5,25	0,5
09/016298-MD	<i>2n Curs d'exploració bàsica de patologia de l'aparell locomotor per a atenció primària</i>	26/05/2016	26/05/2016	Sant Rafael	70	8,6	1,3
							5,3

Amb relació a l'activitat científica del Centre a mode de resum, durant l'any 2016 unes **87** persones van assistir i van participar en **131** congressos, tallers, organitzacions d'esdeveniments/moderació de sessions i/o reunions científiques (jornades, sessions, cursos), en què es van presentar **47** comunicacions orals i **17** pòsters.

A continuació es detallen els reconeixements i premis rebuts per aquestes activitats:

Premis i reconeixements a treballs presentats en congressos			
Reconeixement	Congrés	Treball	Autor
Premi al millor cas clínic	XXIX Congrés de la Societat Catalana de Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia Maig, 2016	<i>Quant metall podem posar en un fèmur?</i>	Miquel Pons Cabrafiga
Premi a la millor experiència de la Xarxa Catalana d'Hospitals i Centres Promotors de la Salut	<i>IV Jornada de Promoció de la Salut: Visions compartides</i> Hospital Sant Rafael Novembre, 2016	<i>Fem Salut un projecte de promoció de la salut per al col·lectiu de professionals de l'Hospital Sant Rafael</i>	Lara Rodríguez Elena Sánchez Anna Carol Pérez
Premi Infermeria i Societat 2016	<i>Reconeixement a la difusió i la comunicació de la professió de Infermeria per la seva aportació a través del blog</i>	<i>"Nuestra Enfermería"</i>	Fernando Campaña

Activitat de Pastoral



El Servei Pastoral de l'Hospital Sant Rafael realitza acompanyaments i visites als malalts tots els dies, així com acompanyament en les defuncions dels pacients, a més d'oferir suport emocional i ajuda als familiars a la tramitació dels diversos certificats.

Així mateix, es distribueix una fulla informativa que fa referència a les grans solemnitats de l'Església i de la Congregació i del Dia del Malalt. Aquest document es reparteix en format paper a les habitacions dels pacients i a través de correu electrònic per a tot el personal col·laborador del Centre.

Membres de l'equip

- ▶ P. José Ignacio Arrínda Trinitario
- ▶ Sor M^a Eugenia Mendoza, HSC

Trobades i Jornades de Pastoral de la Salut de la Diòcesi i altres

- ▶ **Confiar en Jesús con María. haced lo que él os diga** (Jn., 2,5). Jornada diocesana de Pastoral de la Salut, Hospital Sant Rafael, 23 de gener de 2016.
- ▶ **Jornades de formació de coordinadors i agents de pastoral**, SAER. 11 de març de 2016.
- ▶ **Animación Estimulativa y Calidad de vida. "¿Cómo podemos cuidar mejor?"**, Germanes Hospitalàries de la Santa Creu. Jornada de l'Institut Humanitate, 17 de març i 17 de novembre de 2016.
- ▶ **Jornada Catalana: Servei d'assistència religiosa catòlica hospitalària**. Seminari Conciliar de Barcelona, 12 abril de 2016.
- ▶ **XII Jornada d'atenció Espiritual i Religiosa**, Hospital Sant Rafael, Barcelona, 20 de maig 2016.

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



- ✓ 6 de gener: Epifania del Senyor
- ✓ 2 de febrer: La presentació de Jesús en el Temple
- ✓ 10 de febrer: Dimecres de Cendra
- ✓ 25 de març: Divendres Sant
- ✓ 26 d'abril: Dia del Malalt
- ✓ 25 de juliol: Festa de Santiago (Jubileu)
- ✓ 24 de setembre: Festivitat de Ntra. Senyora de la Mercè
- ✓ 12 d'octubre: Nostra Senyora del Pilar
- ✓ 2 de novembre: commemoració dels Fidels Difunts.
- ✓ 24 de desembre: Nit de Nadal
- ✓ Altres celebracions a l'Església

Activitat de Treball Social

Des de l'Hospital Sant Rafael es realitzen dos tipus de derivacions:

Derivacions a recursos socio-sanitaris

- ✓ Recursos socio-sanitaris d'internament: convalsència, cures pal·liatives, mitja estada en Psicogeriatría, llarga estada i descans familiar.
- ✓ Recursos socio-sanitaris d'àmbit domiciliari: PADES.

Durant l'any 2016 s'han realitzat un total de **352 derivacions a recursos socio-sanitaris**, amb un increment de 58 derivacions respecte a l'any 2015.

La majoria (275) correspon a persones que han necessitat un ingrés de convalsència. La resta d'ingressos han estat de llarga estada (38), de descans familiar (20), de cures pal·liatives (14) i de mitjana estada en Psicogeriatría (5). Les derivacions als equips de PADES van ser 14.

La gran majoria de pacients que ha necessitat aquests recursos correspon als serveis de Medicina Interna (248) i de Cirurgia Ortopèdica (90).



Derivacions a recursos socials

- ✓ Serveis socials de l'Ajuntament (28)
- ✓ Servei d'acolliment d'urgències a persones grans – SAUV (2)
- ✓ Altres recursos socials (15)

El **Programa de Preparació a l'Alta (PREALT)** està dirigit a pacients que, postalta hospitalària, precisen un seguiment dels seus problemes de salut per l'equip d'atenció primària. Durant l'any 2016 s'han realitzat un total d'**1.664 Prealts**, havent-hi un increment de 153 respecte a l'any 2015. El servei mèdic predominant ha estat el de Medicina Interna, amb la gran majoria pacients amb Insuficiència Cardíaca (IC), amb Malaltia Pulmonar Obstructiva Crònica (EPOC) o que han requerit algun tractament o necessitat de cures.

Activitat de Voluntariat

Menjador social

El Menjador Social Sant Rafael funciona des del 13 de setembre de 2010 i es tracta d'un projecte que va sorgir de la iniciativa de les Germanes Hospitalàries. Compta amb 24 places per a persones necessitades del districte d'Horta-Guinardó.

És atès per germanes, una treballadora social i voluntaris. El menjar és elaborat diàriament per la cuina de l'Hospital.

La treballadora social de l'Hospital, M^a Jesús Febré, és l'encarregada de realitzar el seguiment dels usuaris, la coordinació amb els serveis socials i l'organització del menjador.

Perfil de persones que hi acudeixen:

Durant l'any 2016 el perfil d'usuaris del Menjador Social Sant Rafael ha estat variable en funció de les altes i baixes que s'han produït. Les dades dels usuaris assistits a 31 de desembre són:

- ▶ Edat: 36 a 45 anys (5) - 46 a 65 anys (13)
- ▶ Sexe: Homes (14) - Dones (4)
- ▶ Sense feina (9) - Incapacitat per treballar (9)



Estadística:

- ▶ Nombre de persones diferents ateses: 40
- ▶ Nombre d'altes: 51 (no corresponen a persones diferents, són el reflex de moviments i una mateixa persona pot haver estat donada d'alta i de baixa més d'una vegada en el transcurs de l'any).
- ▶ Nombre de baixes: 55 (no corresponen a persones diferents, són el reflex de moviments i una mateixa persona pot haver estat donada d'alta i de baixa més d'una vegada en el curs de l'any).
- ▶ Nombre de persones en llista d'espera: 0
- ▶ Nombre de menjars servits: 3686

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 31 de desembre: 10
- ▶ Voluntaris que treballen a l'Hospital: 1
- ▶ Voluntaris externs a l'Hospital: 9
- ▶ Nous voluntaris durant el curs: 2
- ▶ Nombre de voluntaris que s'han donat de baixa: 2

Activitat de Bioètica

a Composició del Comitè d'Ètica Assistencial (CEA)

Membres nats:

Dr. Juan Carlos González	Representant Pacient
Sor Margarita Vicente	Representant Comunitat Religiosa
P. José Ignacio Arrínda	Representant Religios
Dra. Anna Carol Pérez	Representant Direcció Mèdica
Sra. M ^a Jesús Febré	Representant Direcció Infermeria (Secretària)
Sr. Manel Borrego	Representant Atenció a l'Usuari
Sr. Daniel Pérez	Representant Qualitat
Dr. Nicolás Ramírez	Representant CEIC

Comissió permanent:

Dr. Joan Bertrán	Metge (President)
Dra. Marta Lahuerta	Metge
Sra. Marta Dot	Psicòloga
Sra. Gemma Calvet	Infermera
Sra. Lidia Boronat	Infermera
Sr. Fernando Campaña	Infermera
Sra. M ^a José Ojea	Auxiliar
Sra. M ^a Teresa Giménez	Auxiliar
Sra. Casty Hernández	Administrativa
Dra. Begoña Román	Assessora externa
Sr. Javier Vicente	Assessor jurídic

b Modificacions produïdes:

S'han produït dues baixes, la de M^a José Ojea i de Gemma Calvet. També la del Sr. Javier Vicente (assessor jurídic) per defunció.

c Reunions: Plenàries CEA (12 d'abril i 7 de juliol).

d Consultes rebudes:

- Nombre total de consultes: 3
- Situació dels consultants: professionals del Centre (1), externs al Centre (1), pacients (1)
- Tipus de consulta: ordinària (3)
- Matèria de la consulta:
 - ✓ Negativa al tractament (pacient de Cirurgia General).
 - ✓ Registre d'imatges i enregistraments a pacients (neuròleg de l'Hospital).
 - ✓ Sol·licitud de dades de les persones que formin part del CEA (una alumna de Màster d'Estudis de Dones, Gènere i Ciutadania de la UB).

e Accions destacades:

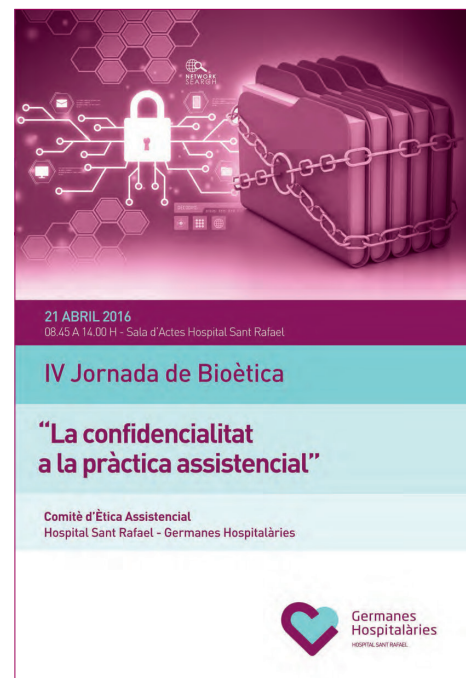
- ✓ Presentació de la Memòria d'activitat del CEA Hospital Sant Rafael 2014-2015. Sessió general de l'Hospital. M^a Jesús Febré. 31 de març de 2016.
- ✓ Elaboració d'una proposta de Protocol d'actuació per a l'assistència de pacients que rebutgen un tractament. Marc Illa (estudiant del grau de Filosofia).
- ✓ Unificació del Grup de treball de millora de l'Atenció pal·liativa (que depèn del CEA) amb el de Cronicitat i final de vida.
- ✓ Participació en el Grup de millora del Consentiment Informat.
- ✓ Implementació del sistema de consultes a través de Minerva.
- ✓ Docència d'un estudiant de grau de Filosofia de la Universitat de Barcelona. 120 hores lectives de novembre de 2015 a juny de 2016.

f Activitat externa:

- ✓ Tutoria de tres treballs de final de Màster d'Atenció i Cures Pal·liatives ICO-UVIC-UB. Dr. Bertrán. De febrer a setembre de 2016.
- ✓ Membre del Tribunal de la Tesi Doctoral. Universitat de Vic. Dr. Bertrán. Febrer de 2016.
- ✓ Curs per al diploma d'Agent de Pastoral de la Salut. Escola de Pastoral de la Salut. Docència. Dr. Bertrán. De febrer a març de 2016.

g Comunicacions en jornades i congressos:

- ✓ IX Jornada d'acompanyament al dol i la malaltia. Ponència *La malaltia al final de la vida* i expert en el grup de discussió 'Espai temàtic: Dol i cures pal·liatives'. Dr. Bertrán. Lleida. 11 de març de 2016.
- ✓ Jornada del Servei d'Atenció Espiritual i Religiosa. Conferència inaugural *La mort en la pràctica assistencial diària*. Parc Sanitari Sant Joan de Déu de Sant Boi de Llobregat. 27 abril de 2016.
- ✓ IV Jornada de Bioètica. *La confidencialitat en la pràctica assistencial*. Hospital Sant Rafael. 21 d'abril de 2016.
- ✓ VIII Jornada de Reflexió Bioètica. *Atenció al final de la vida*. Hospital Sagrat Cor de Martorell. 16 de juny de 2016.
- ✓ XI Jornada CEAS de Catalunya. Presentació del pòster *Revisió i renovació del consentiment informat en un hospital general*. Dr. Bertrán i Marc Illa (estudiant de grau de Filosofia). 4 de novembre de 2016.

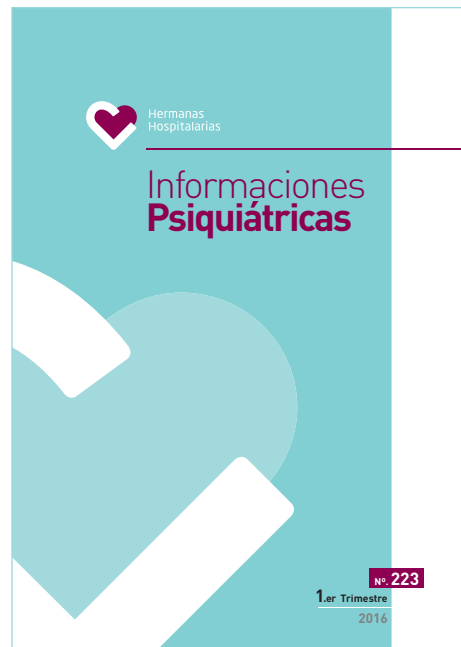


h Assistència a Jornades i Congressos:

- ✓ Sessió conjunta del CEA, Hospital Germans Trias i Pujol i la Societat Catalana de Bioètica. *Diversitat cultural en la pràctica assistencial: conflictes i reptes*. 19 d'abril de 2016.
- ✓ XXX Seminari Interdisciplinari de Bioètica *El final de la vida en persones amb demència*. Universitat Pontifícia Cometes. Madrid. Del 20 al 22 maig de 2016.
- ✓ Jornada *Som prou ètics en salut? La carta de drets i deures, un compromís per a professionals i ciutadans*. Hospital del Mar. 8 de novembre de 2016.

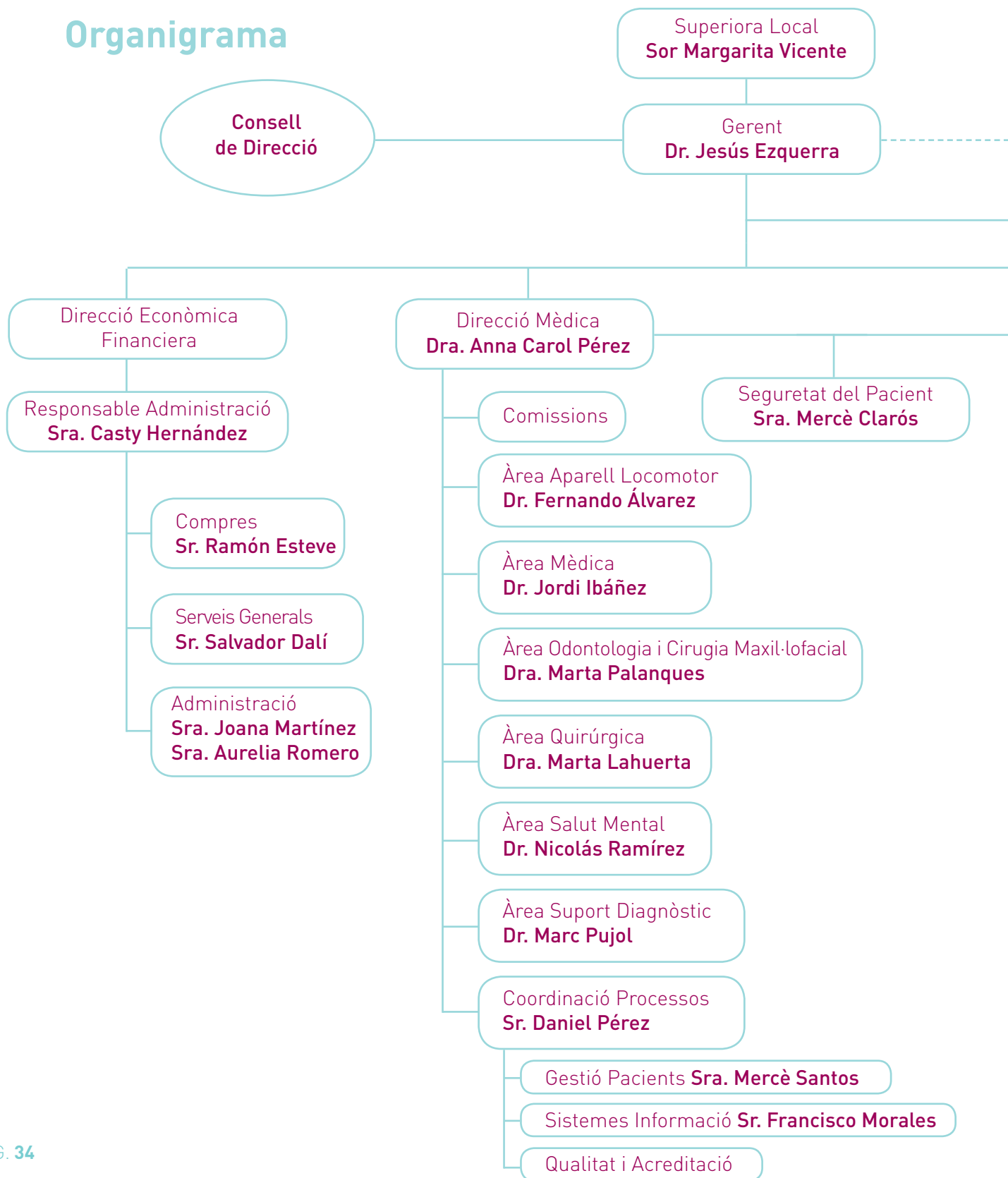
i Publicacions:

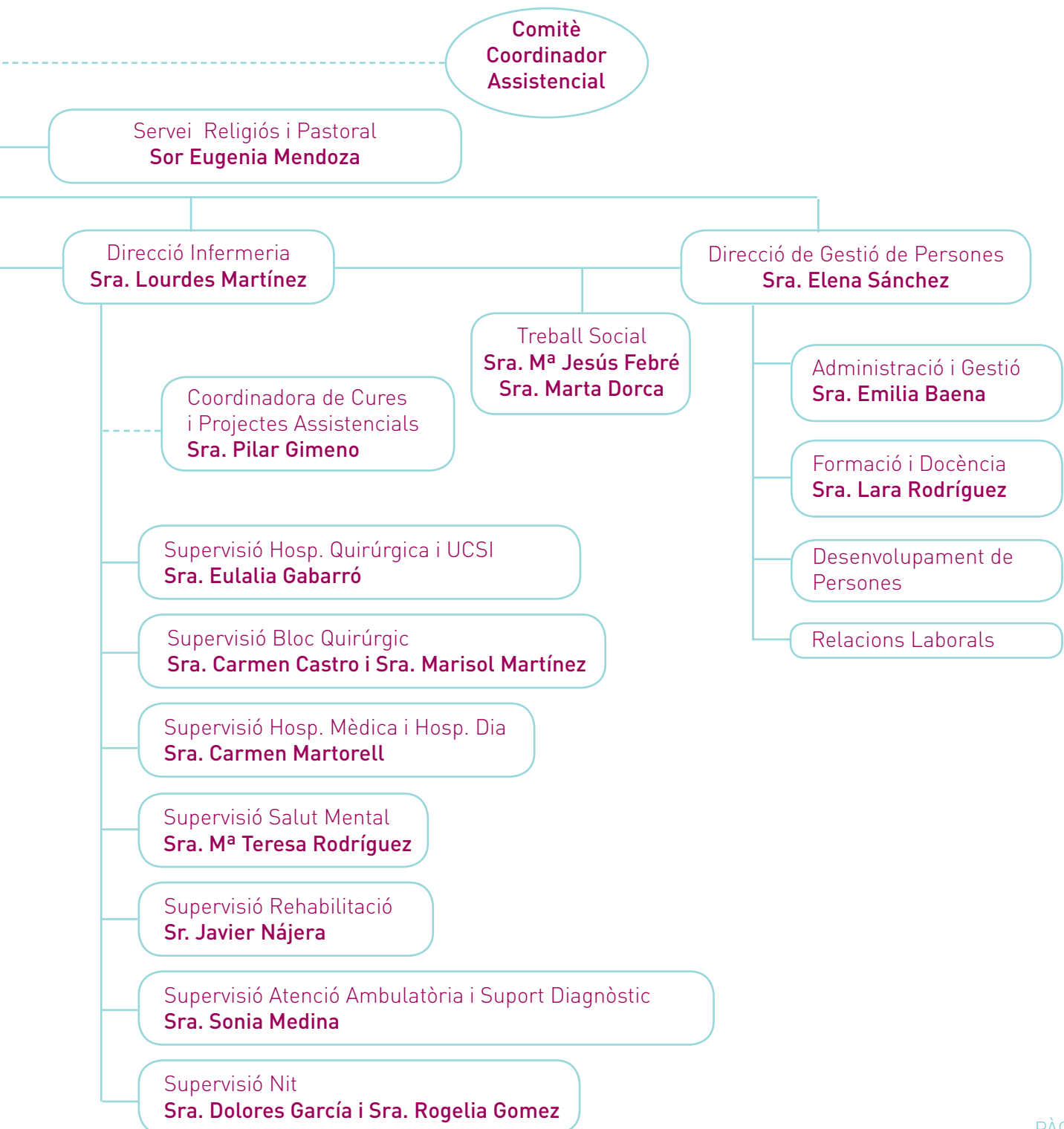
- ✓ Article *Reflexionant amb Benito Menni al segle XXI. Revesteixi Informacions Psiquiàtriques*. número 223. Dr. Bertrán. Gener de 2016.
- ✓ Article *Tractament pal·liatiu i del dolor en pacients amb demència. Revista Informacions Psiquiàtriques*. número 224. Dr. Bertrán. Abril de 2016.
- ✓ Article *Repensar i millorar el document de consentiment informat*. Butlletí de Bioètica de Catalunya. Marc Illa (estudiant de grau de Filosofia). Juny de 2016.



RECURSOS HUMANS

Organigrama





Personal

	Contractat indefinit			Contractat eventual			Subcontractat			Germanes			TOTAL		
	Inici	Final		Inici	Final		Inici	Final		Inici	Final		Inici	Final	
		Prev.	Real.		Prev.	Real.		Prev.	Real.		Prev.	Real.		Prev.	Real.
Metges especialistes	56,4	59	56,9	2		0,3	29	28	30	-			87,4	87	87,2
Psicòlegs	6,5	6,8	2,7			0,8							6,5	6,8	3,5
Infermers	96,5	96,3	71,6	2,9		12,9				1	1		100,4	97,3	84,4
Farmacèutics			4,2			1,2							-	-	5,4
Fisioterapeutes			8,5			1							-	-	9,5
Logopedes	-												-	-	-
Terapeutes ocupacionals	-												-	-	-
Auxiliars, Cuidadors	98,9	96,4	89,7	4,5	0,4	7,6				2	2	1	105,4	98,8	98,3
Treballadors socials	1,8	1,8	1,8										1,8	1,8	1,8
Educadors socials	-												-	-	-
Monitors ocupacionals	-												-	-	-
Altre personal assistencial	14,6	14,5	4,5	0,8									15,4	14,5	4,5
TOTAL ASSISTENCIAL	274,7	274,8	239,9	10,2	0,4	23,7	29	28	30	3	3	1	316,9	306,2	294,6
Directius	5	5	5							3	3	2	8	8	7
Administratius	40,1	39,2	38,5	0,8		0,8							40,9	39,2	39,3
Manteniment	14,2	12,6	7										14,2	12,6	7
Restauració	-												-	-	-
Bugaderia	-												-	-	-
Neteja			19,9			2,8							-	-	22,7
Altre personal no assistencial	30,8	28,4	3	2,6									33,4	28,4	3
TOTAL NO ASSISTENCIAL	90,1	85,2	73,5	3,4	-	3,5	-	-	-	3	3	2	96,5	88,2	79
TOTAL PERSONAL	364,8	360	313,4	13,6	0,40	27,2	29	28	30	6	6	3	413,4	394,4	373,6

Formació

Denominació del curs	Hores de duració	Recursos Interns	Recursos Externs	Nre. Personal Assistencial	Nre. Personal No assistencial
Atenció al client extern	15		sí		9
Bones pràctiques en la utilització de registres clínics i d'infermeria	8	sí		90	
Cicle de tallers d'interès general	5	sí		Tot el personal	Tot el personal
<i>Coaching</i> de gestió d'equips: gestió del canvi	15		sí	29	5
Comunicació en situacions adverses	20		sí	90	
Curs de contenció verbal i mecànica	20		sí	12	
Formació continuada en QISP	8	sí		90	
Formació en igualtat de gènere II	1		sí	13	3
Formació en valors	1	sí		Tot el personal	Tot el personal
Formació específica en LOPD	8		sí	10	
Formació en suport UIPA	1	sí		48	
Eines SSII: Minerva i Savac	1		sí	138	
III Curs bàsic de metodologia de la investigació en Infermeria	15		sí	2	
Introducció al sistema sanitari	1	sí		Tot el personal	Tot el personal
Mobilització de pacients	20		sí	20	
Perfeccionament de neteja hospitalària	20		sí		29
Programa 2016 de sessions clíniques i sessions generals	1	sí		Tot el personal	Tot el personal
Projecte de millora de l'atenció al client II	15		sí		20
RCP bàsica	1	sí		13	
Sensibilització en seguretat al pacient	1	sí		90	
Update directiu	7		sí	7	
VIII Curs teoricopràctic en teràpia electroconvulsiva	15		sí	1	
Gestió clínica	40		sí	7	
TOTAL	239			680	66

GESTIÓ ECONÒMICA

INGRESSOS TOTALS	30.288.987
CatSalut	23.190.527
Altres prestacions assistencials	6.582.968
Altres Ingressos	515.492
DESPESES TOTALS	29.379.890
RH	16.126.996
Consums	5.334.502
Serveis assistencials	2.302.548
Altres despeses	5.615.843
RESULTAT ECONÒMIC	3 %
% sobre ingrés	
INVERSIÓ	966.751
Immobilitzat intangible	121.562
Immobilitzat material	845.189



CRÒNICA D'ESDEVENIMENTS

✓ L'aliança estratègica entre l'Hospital Sant Rafael, l'Hospital de Campdevàrol, l'Hospital Plató i l'Hospital de Mollet, anomenada Els Quatre Gats, va patrocinar el Premi a l'atenció social amb la participació d'equips de salut. El lliurament d'aquest guardó va tenir lloc en el marc de la **XXVII edició dels premis Avedis Donabedian** a l'excel·lència en qualitat en Sanitat, el 13 de gener en el Palau de la Música de Barcelona.



✓ Així mateix, a finals de febrer, el nostre Centre va organitzar una **Jornada sobre la Poliomièlitis** que va comptar amb l'assistència d'uns 80 alumnes de 1r i 2n d'ESO de l'escola Roig-Tesalia. Després d'una part teòrica on es va explicar, entre altres qüestions, la implicació històrica de l'Hospital en el tractament de la pòlio, un grup de pacients va compartir amb els alumnes la seva vivència amb la malaltia.

✓ Un any més, l'equip de **Marxa Nòrdica de l'Hospital Sant Rafael** es va sumar a la Barcelona Magic Line, la mobilització solidària organitzada per l'Obra Social de Sant Joan de Déu a favor de les persones més vulnerables, que va tenir lloc el 28 de febrer. L'equip Marxa Nòrdica Sant Rafael també va participar, el 14 d'abril, en la **Setmana Saludable** de la Universitat Pompeu Fabra, un cicle d'activitats que tenen la finalitat de fomentar els hàbits Saludables entre l'alumnat. Així, professionals de l'Hospital van impartir un taller de marxa nòrdica, on es va donar a conèixer la història d'aquest esport, els seus trets diferencials i els beneficis que comporta la seva pràctica.



✓ Amb motiu de la celebració de la **Festivitat del Pare Sant Benito Menni**, el 24 d'abril, l'Hospital va organitzar una sèrie d'esdeve-

niments que, des del 13 fins al 30 d'abril, van configurar el Cicle Cultural dedicat al patró de la Congregació de les Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor de Jesús. El 22 d'abril va ser el dia triat per celebrar la Festivitat de Sant Benito Menni. Es va aprofitar l'efemèride per inaugurar la Unitat de Resonància Magnètica del Centre i les noves instal·lacions de l'Àrea d'Odontologia i Cirurgia Oral i Maxil·lofacial. L'acte inaugural va estar presidit per Lluís Franch, gerent de la Regió Sanitària de Barcelona.

- ✓ El maig de 2016, l'Hospital Sant Rafael va ser el primer centre de Catalunya a engegar el **projecte 'Lectura't'**, una iniciativa que es basa en la cessió d'un llibre al pacient ingressat amb la finalitat de que la seva estada a l'Hospital sigui més agradable. Els llibres es poden recollir al *hall* del Centre o als controls d'infermeria de les plantes d'hospitalització.



- ✓ A finals de maig, en el marc de la **XVIII Setmana sense Fum**, la Comissió Promotora Hospital Sense Fum del nostre Centre va organitzar diferents activitats relacionades amb la prevenció, control i deshabitació del consum tabàquic, com la sortida 'Marxa Nòrdica, Sense Fum' o la instal·lació de taules informatives a l'Hospital sobre els perjudicis del tabac.

- ✓ Cal destacar la col·laboració entre l'Hospital Sant Rafael i Blanquerna-URL en l'engegada del primer **Projecte InnoEvent** al sud d'Europa. Aquesta nova iniciativa consisteix que estudiants de diferents disciplines treballin conjuntament per trobar solucions innovadores que donin resposta a problemes reals detectats per professionals del centre sanitari. Així, del 7 al 9 de juny, es va desenvolupar una prova pilot del projecte.

- ✓ Durant el mes de juliol la piscina de l'Hospital va acollir, un any més, el **Curs de natació per a discapacitats**, que consisteix en una sèrie d'activitats aquàtiques destinades a l'aprenentatge de la natació per a persones amb diferents tipus de discapacitat.



Blanquerna
UNIVERSITAT RAMON LLULL

Facultat
de Ciències
de la Salut



**Germanes
Hospitalàries**
HOSPITAL SANT RAFAEL



INNOEVENT
2016
BLANQUERNA-URL

Let's do it!

✓ **L'Informe de la Central de Resultats 2015** va posar novament de manifest l'excel·lència del Centre, superant els resultats obtinguts l'any anterior i situant l'Hospital per sobre de la majoria de centres del SISCAT. Entre els valors que milloren respecte de la passada edició es destaquen indicadors d'efectivitat, com la mortalitat hospitalària o els reingressos a 30 dies.

✓ Durant el 2016 el nostre Hospital va participar en esdeveniments internacionals, com la **International Preventing Overdiagnosis Conference**, que es va celebrar del 20 al 22 de setembre a Barcelona. En l'esdeveniment, que va comptar amb més de 400 assistents de més de 30 països, el Centre va presentar un pòster sobre la implantació del Projecte Essencial.



✓ Amb motiu de la **Festivitat de Sant Rafael**, el 29 de setembre, el nostre Hospital va viure una jornada de celebració que es va iniciar amb una Eucaristia a l'església, presidida per Mn. Jose Ignacio Arrinda. A continuació, el director gerent de la Província d'Espanya de Germanes Hospitalàries, Alberto Martín de la Mata, va explicar la nova realitat de la Institució destacant com a objectiu principal la creació, conformació i consolidació de la Província d'Espanya. També es va dur a terme un acte d'homenatge als treballadors del Centre jubilats durant el 2015.

✓ La commemoració del **X Aniversari de la Marxa Nòrdica** Hospital Sant Rafael va ser un altre de les fites destacades de l'any. Sota el nom de '10 anys oferint salut' el Centre va dur a terme una jornada, que es va iniciar amb dues taules rodones, constituïdes per ponents d'alt nivell de tot l'Estat. A continuació, es va realitzar una sortida clàssica de marxa nòrdica, que va comptar amb la participació d'unes 200 persones.





✓ L'Hospital Sant Rafael va aconseguir diferents reconeixements al llarg de 2016. Per exemple, el Centre va quedar classificat com a finalista dels **Premis Hospitals TOP 20** de la consultora IASIST, a l'Àrea de Respiratori. L'acte de lliurament dels guardons es va celebrar a finals d'octubre a Madrid.

✓ L'Hospital també va rebre un premi a la millor experiència pel projecte '**Fem Salut**', en el marc de la IV Jornada en Promoció de la Salut, organitzada per la Xarxa Catalana d'Hospitals i Centres Promotors de la Salut (HPH-Catalunya), i que va tenir lloc a mitjan novembre a la sala d'actes del Centre.

✓ Així mateix, l'Hospital va ser guardonat en els **Premis de Benchmarking CSC/ARQ**, organitzats pel Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC) i Benchmark Sanitari 3.0, en un acte realitzat l'1 de desembre. En concret, l'Hospital va obtenir reconeixements de benchmarking per al Servei de Medicina Interna i per als Processos d'Aparell Respiratori i Circulatori. També va aconseguir el premi al millor hospital bàsic en la categoria de Benchmark en els indicadors de mortalitat i reingressos clínicament relacionats.



✓ Servint-se de la idea engegada l'any anterior, el Centre va organitzar el **II Concurs de dibuixos de l'Hospital Sant Rafael**, dirigit als fills de l'entorn familiar dels treballadors de l'Hospital. Els dissenys premiats van servir per il·lustrar la felicitació nadalenca de l'Entitat.



Guanyador categoria Junior



Guanyador categoria Mini



Guanyador categoria Infantil



Germanes
Hospitalàries

HOSPITAL SANT RAFAEL

Pg. de la Vall d'Hebron, 107-117 · 08035 BARCELONA
Telf.: 932 112 508
www.hsrafael.com