



Hermanas
Hospitalarias
HOSPITAL SAN RAFAEL

MEMORIA ANUAL

2016

ÍNDICE

PÁG.

4 PRESENTACIÓN

6 ESTRATEGIA

Principales avances 2016

12 ASISTENCIA/EDUCACIÓN

Tabla resumen de la actividad asistencial

13 Capacidad y actividad asistencial

 Psiquiatría y Salud Mental

14 Medicina general

16 Acciones destacadas en el ámbito Asistencial

20 Acciones destacadas en el ámbito de los Sistemas de Información

23 Acciones destacadas en el ámbito de la Atención al Usuario

25 Otra actividad asistencial

 Actividad de Formación y Docencia

27 Actividad de Pastoral

28 Actividad de Trabajo Social

29 Actividad de Voluntariado

31 Actividad de Bioética

34 RECURSOS HUMANOS

 Organigrama

36 Personal

37 Formación

38 GESTIÓN ECONÓMICA

39 CRÓNICA DE ACONTECIMIENTOS

PRESENTACIÓN



Un año más, a través de la Memoria Corporativa presentamos los resultados de actividad y económicos del Hospital San Rafael y hacemos un repaso a los hitos y acontecimientos más relevantes para nuestro Centro durante el 2016.

Cabe destacar, en este sentido, la puesta en funcionamiento tanto de la Unidad de Resonancia Magnética del Centro como del Hospital de Día Médico, en los meses de abril y diciembre respectivamente. Se han consolidado las relaciones con Vall d'Hebron Instituto de Oncología (VHIO) y el Hospital Uni-

versitario Vall d'Hebron (HUHV) mediante la firma de sendas alianzas estratégicas.

El proyecto de gestión clínica, implantado a mediados de año, ha permitido organizar un nuevo modelo en la línea de gestión asistencial, superando el concepto de servicio, y establecer contratos de gestión con los responsables de áreas funcionales.

Aunque nuestro Plan Estratégico se enmarca en el trienio 2014-2016, nos ha parecido oportuno prorrogarlo durante este año para poder alcanzar objetivos pendientes y a la



espera de conocer el Plan Estratégico Provincial.

De la evaluación del Plan de Gestión Anual 2016 se ha alcanzado un elevado porcentaje de los objetivos planteados. La previsión de cierre es ligeramente mejor a la prevista en el presupuesto, al haberse generado ingresos adicionales por acciones no contempladas inicialmente, hecho que ha permitido

abonar una parte de la DPO y contribuir a mantener un correcto clima laboral.

No quisiéramos finalizar sin agradecer a todo el personal colaborador y, especialmente, a los miembros del consejo de dirección del Hospital su implicación en la consecución de estos resultados.

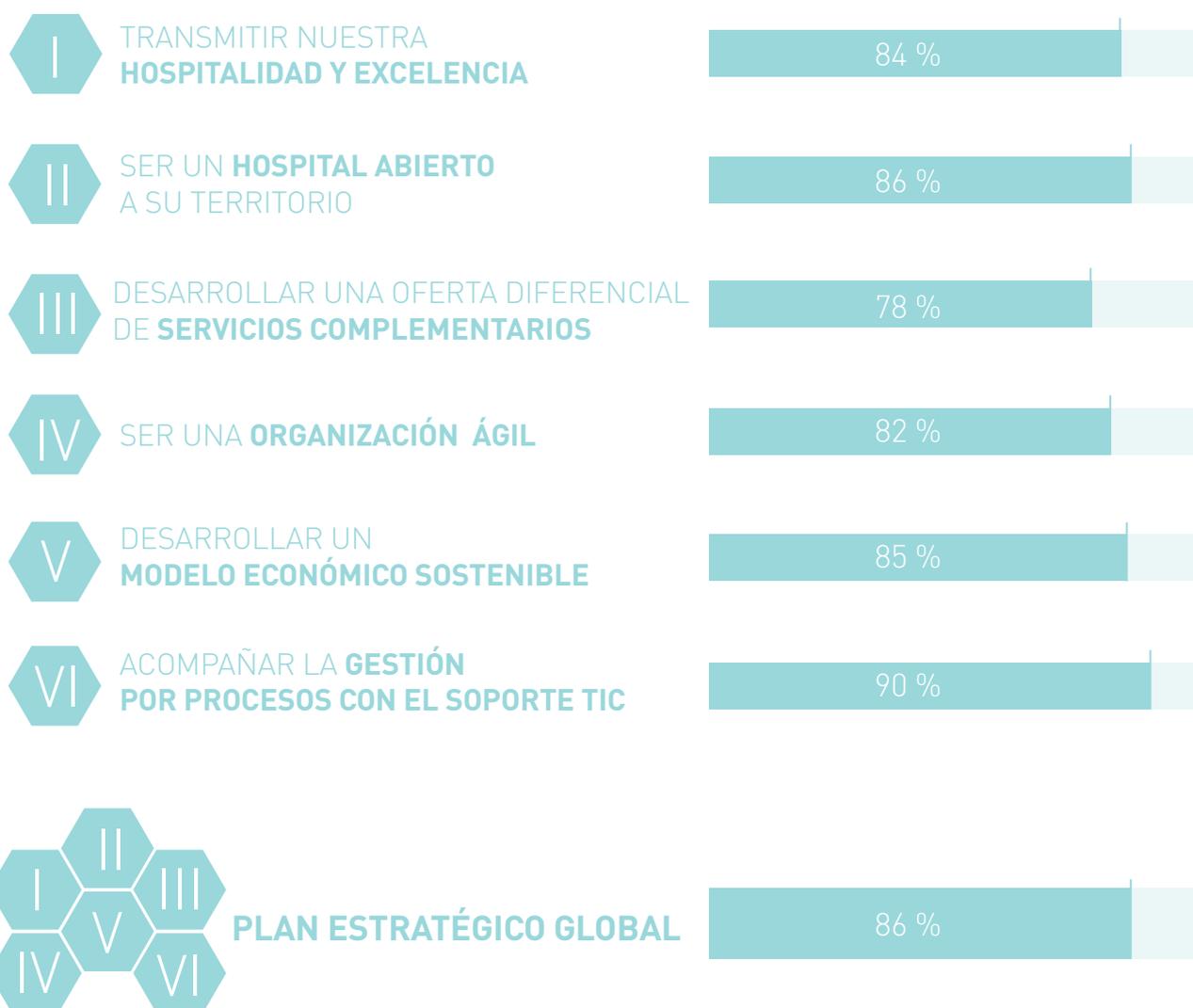
Sor Margarita Vicente
Superiora Local

Jesús Ezquerro
Gerente

ESTRATEGIA

Principales avances 2016

La información que se detalla a continuación refleja los principales avances en el Plan Estratégico del Hospital San Rafael durante el año 2016.



Nota: El grado de avance es un porcentaje respecto al total de acciones previstas a julio de 2016.



TRANSMITIR NUESTRA HOSPITALIDAD Y EXCELENCIA

- En el ámbito de la comunicación externa se han realizado estas acciones:
 - ✓ Se ha puesto en funcionamiento la **nueva web** del Hospital. Esta incluye la pestaña del Portal de Transparencia, la Unidad de Medicina del Deporte (UME) y el Área de Odontología y Cirugía Oral y Maxilofacial. Se están homogeneizando los contenidos del Área Asistencial.
- En el ámbito de la **calidad** y la **excelencia** se han llevado a cabo varias iniciativas:
 - ✓ Se han analizado los resultados de las encuestas Plaensa para Hospitalización, UIPA y UCPQ.
 - ✓ Se han realizado encuestas propias para los servicios de CCEE, UCPQ, con el soporte de FIDMAG. Para el año 2017 las encuestas incluirán preguntas de seguridad del paciente y de consentimiento informado.
 - ✓ Se ha iniciado la recogida de opiniones de usuarios a través de la plataforma **Happy Click**.
 - ✓ El Hospital ha sido finalista de los **premios TOP20** (Área de Respiratorio).
 - ✓ Se están unificando todos los formatos de los **consentimientos informados**.
 - ✓ Se sigue trabajando en las 53 oportunidades de mejora identificadas en la **acreditación**.
- Se ha dado continuidad a diferentes **iniciativas relacionadas con la población** del área de referencia:
 - ✓ Se ha realizado formación a entidades del entorno en prevención de caídas, migraña, mindfulness, cuidado de los pies, obesidad, alimentación y diabetes. La mayoría de las formaciones han sido orientadas a la tercera edad.
 - ✓ Se ha realizado formación a cuidadores en autocuidado del paciente frágil (ej.: la disfagia, atención a la epilepsia, dieta mediterránea, respirar correctamente, aprender a envejecer, etc.), con un alto grado de satisfacción.
 - ✓ Se ha definido el libro de estilo para todos los documentos (web, informes, etc.).
- En cuanto a los ámbitos de la **Seguridad del Paciente**, de **Ética** y de **Promoción de la Salud**, destacan los siguientes puntos:
 - ✓ El CEA ha redactado un protocolo de uso de morfina y se han realizado formaciones sobre los valores de la hospitalidad y la confidencialidad. Se está trabajando el valor de la profesionalidad.
 - ✓ Se ha realizado una autoevaluación de seguridad del paciente. También, una formación *on-line* de higiene de manos y se va a implantar un módulo nuevo de indicadores de seguridad del paciente.
 - ✓ El Hospital albergó la IV Jornada de Hospitales Promotores de la Salud y fue premiado por el proyecto "Fem Salut".



SER UN HOSPITAL ABIERTO A SU TERRITORIO

- En relación con el objetivo de desarrollar un modelo de **hospital más resolutivo**, se han realizado las siguientes actuaciones:
 - ✓ Se ha **ampliado la cartera de servicios**, con la compra de equipos de electromiograma, densitometría y pruebas vestibulares.
 - ✓ Se ha **reformulado el grupo de cronicidad** y se ha **fusionado** con **el grupo de final de la vida**.
 - ✓ Sigue aumentando el porcentaje de ambulatorización y ha crecido la actividad del **Hospital de Día**.
 - ✓ Se ha realizado un **estudio de tiempos quirúrgicos** y se ha detectado un problema de registro de los datos de uso del **Bloque Quirúrgico**.
 - ✓ Se han adecuado los espacios de la UCSI separándola del **Hospital de Día** (ampliación de una plaza y diseño de nuevos procedimientos de hernia inguinal).
 - ✓ Se han incorporado las **prácticas de más valor** en los objetivos de los Jefes de Área.
- Con relación a las **alianzas** destacan:
 - ✓ Firma del **acuerdo de colaboración** con Vall d'Hebron. Se prevé trabajar conjuntamente en los servicios de soporte nutricional, ensayos clínicos, pruebas complementarias y casos de cataratas.
 - ✓ Con el **Hospital Mare de Déu de la Mercè y Vall d'Hebron** se ha realizado un estudio de flujo de pacientes (atención integral de la salud mental).
 - ✓ El **Servicio de Radiología** se modernizó con el nuevo **equipo de resonancia** (puesto en marcha el 22 de abril).
 - ✓ Se han llevado a cabo **formaciones** en el **CAP San Rafael i CAP Vallcarca** en CmA, aparato locomotor y dermatología, con una **reducción de las derivaciones** en un 50 %. Médicos del Hospital han realizado infiltraciones y CmA en el CAP Vallcarca.
- Desarrollar un modelo de **docencia de calidad** y potenciar las **líneas de investigación**.
 - ✓ **Acuerdo** con la **UB** para el **pregrado**. Para postgrado se está pendiente de un acuerdo como centro adherido a Vall d'Hebron.
 - ✓ **FIDMAG** ha realizado **varios cursos** (estadística, rehabilitación, terapia electroconvulsiva).
 - ✓ Están en marcha varios proyectos de salud mental, reumatología y rehabilitación con el apoyo de FIDMAG.



DESARROLLAR UNA OFERTA DIFERENCIAL DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- Se han habilitado nuevos espacios para la UME, se ha hecho difusión de la cartera de servicios en centros deportivos del AIS Norte y ha **aumentado el número de usuarios**.
- Se han puesto en funcionamiento los servicios de **Podología** y **Terapias Naturales**. Próximamente se incorporará el **Servicio de Dietética**.
- Se ha desarrollado el Plan de negocio 2017-2020 del **Servicio de Odontología** con el objetivo de aumentar la actividad los próximos años y optimizar el ratio de ocupación de los boxes del servicio.
- El Vall d'Hebron Instituto de Oncología (VHIO) está derivando para ingreso pacientes que forman parte de **ensayos clínicos**.
- Se ha realizado difusión de la cartera de servicios complementarios en diferentes **revistas del área de influencia** del Hospital.

IV

SER UNA ORGANIZACIÓN ÁGIL

- Se ha implantado un nuevo **modelo de gestión clínica** basado en **6 áreas asistenciales**.
- Se ha trabajado en la modificación de condiciones laborales y calendarios para implantar el **cambio de horario de Enfermería**, pasando de turnos de 12 horas a 3 turnos de 8 horas.
- Conjuntamente con la Provincia, se ha elaborado el **manual de Descripción de Puestos de Trabajo**, con la descripción de 80 puestos.
- Se ha creado el **Grupo de trabajo psicosocial**, que está abordando la mejora de la comunicación interna en el turno de noche.
- Con el soporte de UCF (Unió Consorci Formació), se ha definido el **Plan de formación anual**.
- Se ha trabajado activamente en la implantación del **Plan de comunicación interna**.





DESARROLLAR UN MODELO ECONÓMICO SOSTENIBLE

- Se han cargado los datos de 2015 para realizar **contabilidad analítica** y se introducirán los de 2016.
- Se ha diseñado el **modelo de reporting** para Jefes de Servicio, de acuerdo con los contratos autogestión.
- Se ha compartido información de costes de gases medicinales con el Hospital Plató (**compra conjunta**).
- Se ha **externalizado el servicio de limpieza de noche** y se han reestructurado horarios y tareas.
- Se ha realizado el **Check-list Conserjería** y RR. HH. ha dado formación a Atención al Cliente y Admisiones.
- Se ha realizado un estudio del funcionamiento del **sistema de climatización**, así como un estudio de cambio a nivel de iluminación (aplicación de Leds y cogeneración).
- Recibidas la ofertas para prestar el **mantenimiento externo**, el servicio empezará el 1 de enero de 2017.
- Se ha obtenido la **licencia medioambiental** de las plantas 2, 3 y 4 del Hospital.



ACOMPañAR LA GESTIÓN POR PROCESOS CON EL SOPORTE TIC

- Se han seguido ejecutando los **planes de mejora** de los procesos como, por ejemplo, la petición de ambulancias (hospitalización) o las visitas de alta resolución (atención ambulatoria).
- La **sustitución** de los **equipos de electromedicina** se está coordinando con Compras, de modo que los nuevos equipos se integrarán con los sistemas de información.
- Se han realizado sesiones de formación en **SAVAC** a todos los profesionales del Centro.
- Se ha **eliminado el uso del papel** en casi todas las áreas del Hospital.
- Se ha consolidado el **Servicio de Soporte Informático externalizado**, con un alto nivel de satisfacción de los usuarios y una reducción del volumen de incidencias.
- En 2017 implantará una **plataforma móvil** de Sunset Technologies que integre el *check-list* quirúrgico, el curso clínico, la administración médica y el consentimiento informado.
- Se han identificado los **proyectos TIC para el 2017** (ej.: View Clínica, cartelera digital, adaptaciones al Canal Salut).

ASISTENCIA/ EDUCACIÓN

Tabla resumen de la actividad asistencial



	2015	2016		Diferencia	
		Previsto	Realizado	Nº	%
Nº camas	178	178	178	-	-
Nº estancias	-	8.983	9.783	800	9 %
Nº consultas	-	82.811	93.664	10.853	13 %
Nº servicios complementarios	-	17.779	18.461	682	2 %

Capacidad y actividad asistencial

Psiquiatría y Salud Mental

PERFIL RESIDENCIAL	CAPACIDAD			ACTIVIDAD ASISTENCIAL			
	Camas 31/12/2015	Camas 31/12/2016		Estancias		Diferencia	
		Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Nº	%
Unidad de Hospitalización Psiquiátrica (Agudos)	40	40	40	729	775	46	6 %
TOTAL CAMAS	40	40	40	729	775	46	6 %

PERFIL AMBULATORIO	CAPACIDAD				ACTIVIDAD ASISTENCIAL						
	Nº centros 31/12/2015	Nº centros 31/12/2016		Primeras consultas		Consultas sucesivas		Consultas totales		Diferencia	
		Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Nº	%
Centro de Salud Mental Infanto-juvenil	7.121	4.000	7.056	400	311	3.600	6.745	4.000	7.056	3.056	76 %
TOTAL CENTROS	7.121	4.000	7.056	400	311	3.600	6.745	4.000	7.056	3.056	76 %



Medicina General

PERFIL RESIDENCIAL	CAPACIDAD			ACTIVIDAD ASISTENCIAL			
	Camas 31/12/2015	Camas 31/12/2016		Altas		Diferencia	
		Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Nº	%
Hospitalización Médica	96	96	96	2.620	2.956	336	13 %
Hospitalización Quirúrgica	42	42	42	5.634	6.052	418	7 %
TOTAL CAMAS	138	138	138	8.254	9.008	754	9 %

PERFIL AMBULATORIO	CAPACIDAD				ACTIVIDAD ASISTENCIAL						
	Nº centros 31/12/2015	Nº centros 31/12/2016		Primeras consultas		Consultas sucesivas		Consultas totales		Diferencia	
		Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Nº	%
Consultas Externas - Médicas	1	1	1	4.073	3.986	5.388	6.059	9.461	10.045	584	6 %
Consultas Externas - Quirúrgicas	1	1	1	28.172	27.733	41.178	48.830	69.350	76.563	7.213	10 %
TOTAL CENTROS	2	2	2	32.245	31.719	46.566	54.889	78.811	86.608	7.797	10 %



PERFIL AMBULATORIO	CAPACIDAD			ACTIVIDAD ASISTENCIAL			
	Nº servicios/ actividad a 31/12/15	Nº servicios/ actividad a 31/12/16		Nº personas atendidas		Diferencia	
		Previsto	Realizado	Nº personas atendidas	Realizado	Nº	%
Total Medios diagnósticos	-	-	-	-	-	0	0
Laboratorio de Análisis Clínicos	281.348	300.000	411.055	18.000	18.399	399	2,2 %
Laboratorio de Anatomía Patológica	-	2.586	2.586	2.586	2.586	0	0
Diagnóstico por la Imagen	24.914	25.000	36.627	20.500	20.693	193	0,9 %
Unidad de Exploración Diagnóstica Especializada	4	-	34	34	34	0	0
Total Otros servicios	4.211	4.076	4.842	4.192	4.784	592	14 %
Hospital de Día Quirúrgico/Médico	969	745	1.490	745	1.451	706	95 %
Unidad de Rehabilitación Ambulatoria	2.957	2.964	2.975	3.080	2.975	-105	-3 %
Unidad de Atención Odontológica a Discapacitados	285	367	377	367	358	-9	-2 %
Total Otros servicios no contemplados	14.065	11.562	13.778	13.587	13.677	90	1 %
Cirugía menor Ambulatoria (CmA)	4.411	4.051	4.857	4.051	4.857	806	20 %
Colonoscopia	761	1.000	704	1.000	704	-296	-30 %
Endoscopia	711	805	728	805	728	-77	-10 %
Tratamiento Láser Oftalmológico	436	421	405	421	405	-16	-4 %
Terapia Degeneración Macular Asociada a la Edad	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 %
Prótesis	489	494	542	494	542	48	10 %
TAC	4.071	1.341	2.733	3.341	2.733	-608	-18 %
Ecografía	1.343	1.500	1.868	1.500	1.767	267	18 %
Holter cardíaco	392	500	510	525	510	-15	-3 %
Rehabilitación domiciliar y logopedia	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 %

Acciones destacadas en el ámbito Asistencial

Durante el año 2016 se ha seguido avanzando en el desarrollo de la **organización asistencial** en base a un modelo de gestión clínica con la firma de contratos y acuerdos de gestión con los responsables de las áreas asistenciales médicas y las supervisiones de enfermería. Este proceso se ha visto facilitado por la introducción de mejoras en el cuadro de mando que se encuentra en la Intranet, con nuevos indicadores de actividad y de listas de espera, así como una optimización del acceso a los datos y un informe diario de la información asistencial más relevante. En el Área de Enfermería, el cuadro de mandos se ha estructurado en 3 bloques de indicadores: de conocimiento, de seguridad del paciente y de gestión de la calidad.

También durante el año 2016 se ha trabajado en la unificación de los horarios del personal de Enfermería para poder llevar a cabo su implementación a principios de 2017. En este sentido, se han creado grupos de trabajo encargados de elaborar y distribuir las tareas y los cuidados de Enfermería en la nueva organización horaria.

Del modelo de gestión clínica que se está desarrollando, las **prácticas clínicas de valor** son uno de los elementos básicos. Para ampliar el conocimiento sobre esta temática, durante la festividad de San Rafael contamos con la presencia del doctor Jordi Varela, que impartió una conferencia centrada en los valores de la práctica clínica.



Asimismo, nuestra experiencia y resultados en la difusión e implementación de las recomendaciones del Proyecto Esencial nos llevaron a ser finalistas de la VI convocatoria de los Premios a la Innovación en Gestión de la Unión Catalana de Hospitales.

También presentamos nuestros resultados sobre la realización sistemática de pruebas preoperatorias en la "International Preventing Overdiagnosis Conference", que tuvo lugar en Barcelona.

La mejora de la **seguridad del paciente** es una de las líneas de trabajo conjunta de las direcciones asistenciales, orientada a la disminución de los errores de medicación, la prevención de las úlceras, la mejora de la higiene de manos en los 5 momentos que aconseja la OMS, la administración segura de las transfusiones, la cirugía segura y a la aplicación de las contenciones de forma correcta. En concreto, durante 2016, los esfuerzos se han centrado en disminuir el número de contenciones que actualmente se realizan en Medicina. Para este fin, se constituyó un grupo de trabajo formado por personal de Enfermería y médico, que ha elaborado un protocolo para sensibilizar a los profesionales sobre la indicación, aplicación y seguimiento de la contención, así como favorecer la información/comunicación con la familia y el acompañamiento del paciente.



A lo largo del 2016, se han continuado exponiendo los diferentes proyectos de seguridad del paciente en cada Consejo Directivo y, con el objetivo de generar nuevas estrategias para aumentar la cultura de la seguridad del paciente en la organización hospitalaria, implicar a los mandos y acceder a todo el personal, se ha empezado a trabajar en el diseño de los *Coffee Briefings* o reuniones breves de seguridad con los equipos asistenciales, lideradas por las Supervisoras y los Jefes de Área correspondientes, que se implantarán el próximo año.

Por lo que a **resultados asistenciales** se refiere, se ha seguido mejorando en los indicadores asistenciales de estancia media, tanto médica y quirúrgica como de Psiquiatría, y en cirugía sin ingreso.

Así, en el año 2016, el Hospital ha sido reconocido por los resultados de calidad obtenidos en su actividad del año 2015 con los Premios TOP 20, otorgados por IASIST, quedando finalista en el área de respiratorio. También fue distinguido en los premios de Benchmarking CSC/ARQ, organizados por el Consorcio de Salud y Social de Cataluña, con reconocimientos en las áreas de Medicina Interna, y en los procesos de los aparatos respiratorio y circulatorio.

En el mismo orden de cosas, en el Informe de la Central de Resultados 2015, el Centro obtuvo resultados positivos en muchos de los indicadores evaluados. Destacan los indicadores de mortalidad y reingresos a los 30 días por enfermedades seleccionadas, como insuficiencia cardíaca congestiva (ICC) y enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), y los resultados de eficiencia en relación con el índice de sustitución de cirugía mayor ambulatoria (CMA) y estancia media por EPOC.

Por lo que se refiere a **Promoción de la Salud y Educación Sanitaria**, el Hospital fue la sede de la celebración de la IV Jornada de Promoción de la Salud, que organiza la Red de Hospitales y Centros Promotores de la Salud (HPH-Catalunya), de la que el Hospital San Rafael forma parte desde su creación en 2008.

Uno de los elementos nuevos en estas jornadas, que se celebraron bajo el lema “Promoción de la salud: visiones compartidas” fue la convocatoria de ayudas a la investigación en promoción de la salud y la elección de las mejores comunicaciones. Una de las comunicaciones premiadas fue la del Proyecto *Fem Salut*, que se viene desarrollando en nuestro Centro con el objetivo de generar un entorno de trabajo saludable, gracias al trabajo del equipo promotor de la iniciativa.

Con relación a la educación en salud, Enfermería ha seguido impartiendo formación a pacientes y familias en el Hospital, así como a la población en general en los centros cívicos del barrio, con el fin de aportar aquellos conocimientos de formación y educación sanitaria que pueden ser de utilidad a la ciudadanía, respondiendo a sus preferencias y necesidades.

Cabe destacar, también, la celebración, este 2016, del X Aniversario de la Marcha Nórdica, una actividad que el Servicio de Rehabilitación del Hospital empezó a incorporar como actividad asistencial en el año 2006. Bajo el lema ‘10 años ofreciendo salud’ se realizó una jornada que estuvo dividida en dos partes: la primera, de carácter científico, donde se presentaron trabajos, experiencias, avances y resultados en salud de la aplicación de esta actividad deportiva, y una segunda, de carácter lúdico, donde se realizó una salida clásica de marcha nórdica por el Parque Natural de la Sierra de Collserola.

En 2016 se han puesto en marcha **nuevos recursos e instalaciones:**

- ✓ **Hospital de Día Médico. Alternativas a la hospitalización:** En noviembre de 2016, se inició la actividad del Hospital de Día Médico como alternativa a la hospitalización convencional y como respuesta asistencial a los pacientes que requieren monitorización y/o tratamiento hospitalario, fundamentalmente en casos de procesos cardíacos y respiratorios crónicos, sin necesidad de permanecer ingresados.

La actividad del Hospital de Día Médico requiere de una importante coordinación con la atención primaria de la zona y precisa del papel fundamental de la enfermera gestora de

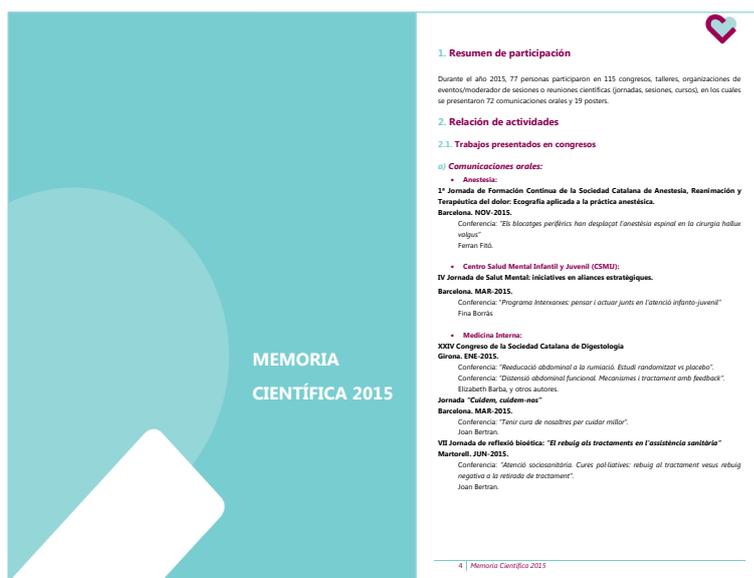


casos. La ventaja para los pacientes crónicos, identificados por el Hospital y por la atención primaria, es que disponen de un sistema de contacto hospitalario para poder ser atendidos y que, en caso de empeoramiento o inestabilidad, no tengan la necesidad de acudir a un servicio de urgencias hospitalario.

- ✓ **Servicios complementarios:** Este año ha representado un impulso para la puesta en marcha de nuevas actividades privadas que configuran el Área de Servicios Complementarios del Hospital. Además de la Unidad de Medicina Deportiva, que cuenta con un nuevo equipamiento para la práctica de pruebas de esfuerzo, se han puesto en funcionamiento otros servicios complementarios, como la Unidad de Podología, la confección de plantillas, la Unidad de Terapias Naturales, y la de Dietética y Nutrición general y deportiva.

En el ámbito de la **docencia e investigación** se ha seguido desarrollando el Programa de sesiones generales con una selección de temas de gran interés presentados por los profesionales del Hospital. Entre las temáticas tratadas destacan: el código de parada cardiorrespiratoria, las estrategias para un uso adecuado de las transfusiones, el tratamiento de las úlceras, la

hepatitis C, la endoftalmitis, las prótesis de cadera y rodilla, la osteoporosis, la imagen en Psiquiatría y la resonancia magnética.



que, con sus trabajos y actividades, representan al Hospital San Rafael en los diferentes foros científicos.

En el ámbito universitario, se han suscrito nuevos acuerdos para las prácticas de alumnos de pregrado de Medicina Interna con la Universidad de Barcelona y para alumnos del Postgrado de Gerodontología, Pacientes Especiales y con Compromiso Médico con la Universitat Internacional de Catalunya.

Acciones destacadas en el ámbito de los Sistemas de Información



Durante el 2016 se inicia la segunda fase de **integración del Cuadro de Mando** dentro de la Intranet (Minerva Análisis). En esta segunda fase se añaden nuevos indicadores y se mejora el rendimiento de acceso a los datos. Así mismo se crea un *reporting* diario de las incidencias de registro de datos que permite una corrección diaria y proactiva de los mismos.

A los principales indicadores (Actividad asistencial, Facturación y Farmacia) se les ha añadido los siguientes módulos:

- ✓ Lista de espera (quirúrgica, de consultas externas y de pruebas diagnósticas)
- ✓ Seguridad del paciente (caídas, contenciones, transfusiones, dolor y úlceras)
- ✓ Rehabilitación (ciclos y sesiones de rehabilitación ambulatoria, domiciliaria y logopedia)

Por otra parte, una vez establecido en 2015 el **proyecto de interoperabilidad iSISS.Cat**, basado en la interconexión entre Hospital San Rafael y los centros de atención primaria (CAP), se convierte ya en realidad en 2016 el envío telemático entre los dos ámbitos (CAP y Hospital) de:

- ✓ Solicitudes de derivación para primera visita al **Servicio de Oftalmología**.
- ✓ E-Consultas de los profesionales de atención primaria con los especialistas de **Dermatología** del Hospital.

Estas dos prestaciones y servicios sirven de prueba piloto y se ha planificado para 2017 el despliegue del resto de prestaciones/servicios.

Este proyecto ha tenido varios impactos altamente positivos:

- ✓ Se ha reducido de 15 a 2 días el promedio de tiempo de citación del paciente desde que el Hospital recibe la derivación hasta la cita.
- ✓ Se han suprimido los procedimientos burocráticos relacionados con la gestión de derivaciones en soporte papel, que comportaban la recepción del documento, su escaneo, distribución, etc.
- ✓ Se han eliminado las incidencias por pérdida de documentación.
- ✓ El sistema permite generar *feedback* con atención primaria, informando en todo momento de la situación de la cita del paciente, gracias al sistema automático de mensajería del propio sistema.

Otra de las acciones desarrolladas en el ámbito de los Sistemas de Información fue un procedimiento que permitiese disminuir el tiempo desde la detección y aviso por parada cardiorespiratoria (PC) hasta el inicio de la resucitación por parte del equipo de **Codi Blau** (Código Azul).

El **Codi Blau** es un sistema de alarma que implica el manejo de pacientes en PC por un grupo entrenado de profesionales asistenciales, con funciones previamente asignadas, y con el objetivo de que el procedimiento se efectúe en el menor tiempo posible y con la máxima coordinación de todos sus miembros.

En el mes de marzo se pone en marcha el nuevo sistema diseñado que, mediante Telefonía IP y de forma muy sencilla, permite:

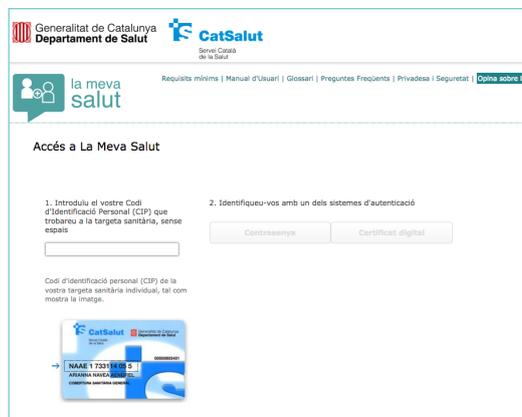
- ✓ Facilidad de llamada de la persona que da el aviso por PC.
- ✓ Garantía de la recepción del aviso a los profesionales asistenciales asignados para el **Codi Blau**, según turno.
- ✓ Coordinación inmediata entre los profesionales asistenciales que han de prestar la atención inmediata.
- ✓ Registro *on-line* del aviso y notificación a los profesionales clave.
- ✓ Análisis posterior de los avisos.



Durante el último trimestre de 2016, el Hospital, siguiendo las políticas del Departamento de Salud sobre la **publicación de información en la Historia Clínica Compartida de Catalunya (HC3)**, ha introducido mejoras mediante la publicación de la siguiente información:

- ✓ Variables estructuradas de espirometrías y electrocardiogramas
- ✓ Informes de otras pruebas diagnósticas

Además, el Hospital San Rafael, que forma parte del Sistema Sanitario Integral de Utilización Pública de Cataluña (SISCAT), ha ido incorporando, de forma progresiva, servicios e información de la **carpeta personal del paciente La Meva Salut**, un espacio digital, personal e intransferible, que permite a los pacientes del CatSalut acceder a su información personal de salud, hacer consultas y realizar trámites electrónicos, de una forma segura y confidencial. Es decir, sin tener que guardar informes y documentos en casa, el paciente puede tener acceso a sus datos sanitarios desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo.



Cat@Salut *La Meva Salut*, que está en fase de evolución, también pone a disposición de los pacientes acceso directo a aplicaciones de los centros asistenciales. En este sentido, nuestro Centro ha diseñado y planificado la puesta en marcha en 2017 de una aplicación para que los pacientes puedan realizar, desde el portal *La Meva Salut*, diferentes trámites administrativos, como la petición de justificantes de asistencia, informes clínicos, solicitud de cambios de visita, etc.

Asimismo, con la unificación de las Provincias canónicas de la Congregación de Hermanas Hospitalarias, se procede en todos los centros a la unificación de todos los **correos electrónicos con el dominio @hospitalarias.es**.

Durante el 2016 se han instalado, de la mano de la empresa Quanton, **pantallas táctiles a pie de cama en el Área de Hospitalización**. Estas pantallas ofrecen al paciente servicios de Ocio y Entretenimiento, como televisión, telefonía e Internet y, a los profesionales, el acceso directo a la historia clínica electrónica del paciente.



En la primera fase de implantación están disponibles los servicios de Entretenimiento y se planifica para el 2017 la integración de las aplicaciones del Hospital que van a permitir, entre otras cosas, el acceso a la historia clínica del paciente, la encuesta de satisfacción hospitalaria *on-line*, la gestión de las dietas del paciente, la conexión con el servicio de limpieza, etc.

Acciones destacadas en el ámbito de la Atención al Usuario



La Unidad de Atención al Usuario (UAU) ha incorporado durante el 2016 la figura de un referente administrativo de la unidad que logra mejorar los tiempos de gestión y de atención a los pacientes/usuarios.

Uno de los objetivos principales marcados para este año ha sido el de evitar a toda costa el infraregistro de las reclamaciones y potenciar de forma activa la recogida de cualquier incidencia.

Así, la UAU se ha consolidado como la unidad que gestiona las encuestas de satisfacción y las opiniones de los pacientes, con el objetivo principal de crear acciones de mejora de todos los puntos débiles detectados.

La Unidad de Atención al Usuario pasa a **gestionar y atender las diferentes peticiones que nos llegan desde la página web** del Hospital.

Con el objetivo de seguir consolidando el ámbito de la UAU, durante el año 2016 se ha confeccionado el **Plan de encuestas y opiniones**, que servirá para complementar las áreas que no aparecen reflejadas en las encuestas PLAENSA y para reforzar las que sí estudia, los años en los que el CatSalut no las realiza.

Para la **recogida y estudio de opiniones on-line del paciente/usuario** se han distribuido 6 puntos de valoración, denominados comercialmente *Happy Click*, con un innovador sistema que permite conocer la opinión de las personas usuarias, en tiempo real y en el lugar en el que se realiza la asistencia.

Dichos puntos de valoración se han distribuido en el vestíbulo principal, junto a la entrada del Servicio de Admisiones, en la entrada de la Sala de Actos, en el Área de Servicios Complementarios y Odontología, en la sala de espera del Centro de Salud Mental Infantil y Juvenil (CSMIJ), en la sala de espera de Radiología y en la primera planta.

Al ser dispositivos móviles y, gracias a su sistema de plataforma, en cualquier momento pueden cambiar de ubicación. También permiten el diseño e implantación de cualquier tipo de encuesta, ya sea para registro o explotación en las pantallas instaladas *on-line*.

Una de las mejoras que incorpora este sistema es el cuadro de mando *on-line* de los resultados obtenidos y un sistema de alertas, según la opinión generada, que permite detectar, al instante, la localización del punto donde se está haciendo una valoración negativa.

Desde su implantación en 2015, la Unidad de Atención al Usuario tramita, a petición de los profesionales del CSMIJ, la **tarjeta Cuida'm** del CatSalut. Esta tarjeta tiene un distintivo que diferencia a aquellos pacientes a los que, por sus condiciones físicas o psíquicas, debemos prestar más atención e intentar dar un trato preferencial. Durante el 2016, han aumentado en 9 las solicitudes de esta tarjeta frente a 5 que se tramitaron en 2015.

Resumen de reclamaciones y sugerencias

El total de **reclamaciones** de servicios públicos recibidas durante el año 2016 ha sido de 56, frente a las 40 de 2015.

El motivo principal de las reclamaciones hace referencia a la "Organización y Trámites" con un total de 25 reclamaciones de las 56 presentadas, seguido de un gran incremento, hasta un total de 17, de las reclamaciones de "Trato".

Reclamaciones	2016	2015
Motivos Asistenciales	7	6
Motivos de Trato	17	4
Motivos de Información	4	2
Motivos de Organización y Trámites	25	20
Motivos de Hotelería / Habitabilidad y Confort	2	8
Documentación	1	0
TOTAL	56	40

Agradecimientos

El número de **agradecimientos** recibidos en el servicio de Atención al Usuario ha sido de 4, que ordenados por objeto son:

Descripción	Total agradecimientos 2016
A todo el Hospital en general	2
Personal de la UCSI	1
Personal de Radiología	1

Otras sugerencias de los usuarios

Muchos usuarios se dirigen a la Unidad de Atención al Usuario no sólo para poner reclamaciones por escrito, sino también para informar de hechos que consideran que el Hospital debe saber y que no creen que sea necesario hacer una reclamación. Se trata de quejas orales que recogemos y cuyos principales motivos son:

- ✓ Dificultad para contactar telefónicamente con varios servicios y/o unidades
- ✓ Demora excesiva de la visita en consulta externa
- ✓ Mala calidad de la comida
- ✓ Falta de un Servicio de Urgencias en el Hospital

Otra actividad asistencial

Actividad de Formación y Docencia



En el marco del convenio que el Hospital San Rafael suscribió en octubre de 2010 con la **Universitat Autònoma de Barcelona**, durante el año 2016 se ha seguido 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.

De esta universidad también recibimos alumnos del Máster Universitario en Psicología General Sanitaria. Asimismo, acogemos a profesionales de la Facultad de Psicología en formación PIR para estancias formativas en el Centro de Salud Mental Infantil y Juvenil (CSMIJ).



Por otro lado, se ha impartido formación a alumnos de prácticas del Máster de Gestión Sanitaria de la **Universitat Internacional de Catalunya** y, cabe destacar, que se ha iniciado un convenio con la Facultad de Odontología para alumnos de la titulación en Residencia Clínica en Gerodontología, Pacientes Especiales y con Compromiso Médico, para la realización de prácticas en la Unidad de Atención Odontológica a Pacientes Discapacitados.



A través del convenio de colaboración con la **Universidad de Barcelona**, recibimos alumnos de la Facultad de Filosofía para realizar prácticas con la Comisión de Ética Asistencial del Centro y del Máster de CMA de ecografía aplicada al soporte perioperatorio para el Servicio de Anestesia.

Asimismo, gracias al convenio con la Facultad de Farmacia y Ciencias de la Alimentación de la misma universidad, recibimos alumnos que realizan prácticas en el Servicio de Farmacia.

Cabe destacar que este año 2016 se ha iniciado un convenio con la Facultad de Medicina para la formación práctica en estancias hospitalarias de los alumnos de 6º de Medicina.



En formación de postgrado, recibimos profesionales MIR en Cirugía Ortopédica y Traumatología, a través de la **Unidad Docente Asepeyo - San Rafael**. En la Unidad Integrada de Psiquiatría de Adultos (UIPA), a través del **Hospital Universitario Vall d'Hebrón** de Barcelona y, en Cirugía General y Cirugía Plástica, a través de la **Unidad Docente Asociada Hospital Vall d'Hebrón - San Rafael**.

También se realizan estancias tanto formativas como de observador, de éstas y otras especialidades, a través de solicitudes de otros centros hospitalarios a nivel nacional e internacional, recibidas por la Comisión de Docencia.



Igualmente, continúa nuestra colaboración con el **Hospital San Juan de Dios** en la formación de alumnos de prácticas de la Facultad de Enfermería y con otros centros de formación profesional en la rama sanitaria de grado medio y grado superior, de Documentación Clínica, Farmacia, Fisioterapia, Sistemas de Información y Radiología.

En la siguiente tabla se recogen las actividades formativas organizadas en nuestro Centro y que han sido acreditadas:

Acreditaciones del Consell Català de Formació Continuada en Professions Sanitàries 2016							
ACTIVIDADES FORMATIVAS							
Expediente	Título de la acción formativa	Fecha inicio actividad	Fecha final actividad	Centro	Núm. Alumnos	Acreditación horas	Créditos
09/015544-MD	<i>Sessions Generals Hospital Sant Rafael 2016</i>	25/02/2016	15/12/2016	San Rafael	-	10	2
09/016035-MD	<i>Cirurgia menor ambulatoria per a metges d'atenció primària</i>	29/04/2016	29/04/2016	San Rafael	16	7	1,5
09/016290-MD	<i>Bioètica: la confidencialitat a la pràctica assistencial</i>	21/04/2016	21/04/2016	San 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	San Rafael	70	8,6	1,3
							5,3

En relación con la actividad científica del Centro, a modo de resumen, durante el año 2016 unas **87** personas asistieron y participaron en **131** congresos, talleres, organizaciones de eventos/moderación de sesiones y/o reuniones científicas (jornadas, sesiones, cursos), en los que se presentaron **47** comunicaciones orales y **17** pósteres.

A continuación se detallan los reconocimientos y premios recibidos por estas actividades:

Premios y reconocimientos a trabajos presentados en congresos			
Reconocimiento	Congreso	Trabajo	Autor
Premio al mejor caso clínico	XXIX Congreso de la Sociedad Catalana de Cirugía Ortopédica y Traumatología Mayo, 2016	<i>Quant metall podem posar en un fèmur?</i>	Miquel Pons Cabrafiga
Premio a la mejor experiencia de la Red Catalana de Hospitales y Centros Promotores de la Salud	<i>IV Jornada de Promoció de la Salut: Visions compartides</i> Hospital San Rafael Noviembre, 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
Premio Enfermería y Sociedad 2016	<i>Reconocimiento a la difusión y la comunicación de la profesión de Enfermería por su aportación a través del blog</i>	"Nuestra Enfermería"	Fernando Campaña

Actividad de Pastoral



El Servicio Pastoral del Hospital San Rafael realiza acompañamientos y visitas a los enfermos todos los días, así como acompañamiento en las defunciones de los pacientes, además de ofrecer apoyo emocional y ayuda a los familiares a la tramitación de los diversos certificados.

Asimismo, se distribuye una hoja informativa que hace referencia a las grandes solemnidades de la Iglesia y de la Congregación y del Día del Enfermo. Este documento se reparte en formato papel en las habitaciones de los pacientes y a través de correo electrónico para todo el personal colaborador del Centro.

Miembros del equipo

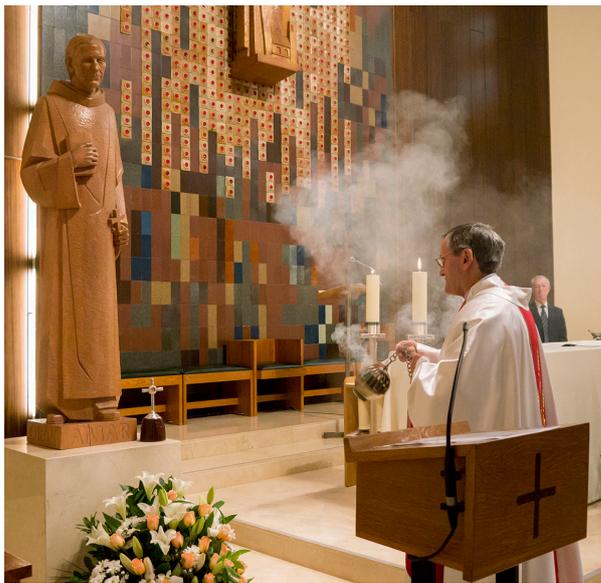
- ▶ P. José Ignacio Arrínda Trinitario
- ▶ Sor M^a Eugenia Mendoza, HSC

Encuentros y Jornadas de Pastoral de la Salud de la Diócesis y otros

- ▶ **Confiar en Jesús con María. Haced lo que él os diga** (Jn., 2,5). Jornada diocesana de Pastoral de la Salud, Hospital San Rafael, 23 de enero de 2016.
- ▶ **Jornadas de formación de coordinadores y agentes de pastoral**, SAER, 11 de marzo de 2016.
- ▶ **Animación Estimulativa y Calidad de vida. ¿Cómo podemos cuidar mejor?**, Hermanas Hospitalarias de la Santa Cruz. Jornada del Instituto Humanitate, 17 de marzo y 17 de noviembre de 2016.

- ▶ **Jornada Catalana: Servicio de asistencia religiosa católica hospitalaria.** Seminario Conciliar de Barcelona, 12 abril de 2016.
- ▶ **XII Jornada de atención Espiritual y Religiosa,** Hospital San Rafael, Barcelona, 20 de mayo 2016.

Celebraciones en las plantas del Hospital y la Iglesia



- ✓ 6 de enero: Epifanía del Señor
- ✓ 2 de febrero: La presentación de Jesús en el Templo
- ✓ 10 de febrero: Miércoles de Ceniza
- ✓ 25 de marzo: Viernes Santo
- ✓ 26 de abril: Día del Enfermo
- ✓ 25 de julio: Fiesta de Santiago (Jubileo)
- ✓ 24 de septiembre: Festividad de Nuestra Señora de la Merced
- ✓ 12 de octubre: Nuestra Señora Del Pilar
- ✓ 2 de noviembre: conmemoración de los Fieles difuntos.
- ✓ 24 de diciembre: Día de Nochebuena
- ✓ Otras celebraciones en la Iglesia

Actividad de Trabajo Social

Desde el Hospital San Rafael se realizan dos tipos de derivaciones:

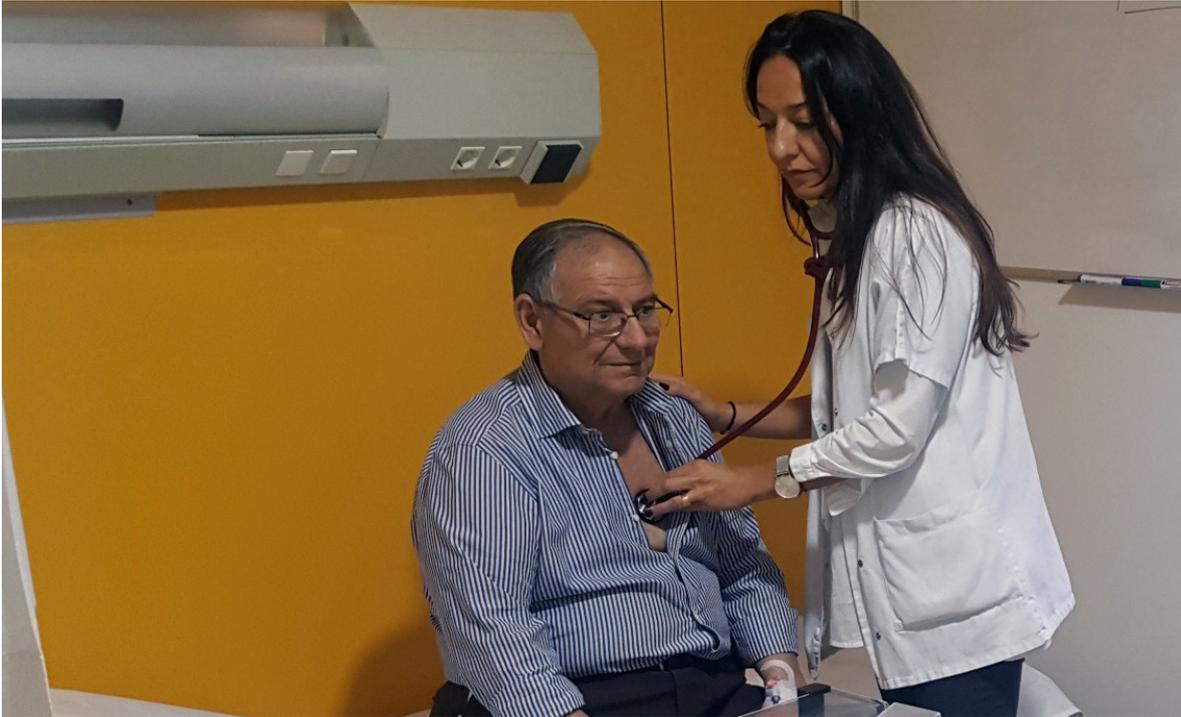
Derivaciones a recursos sociosanitarios

- ✓ Recursos sociosanitarios de internamiento: convalecencia, cuidados paliativos, media estancia en Psicogeriatría, larga estancia y descanso familiar.
- ✓ Recursos sociosanitarios de ámbito domiciliario: PADES.

Durante el año 2016 se han realizado un total de **352 derivaciones a recursos sociosanitarios**, habiendo un incremento de 58 derivaciones respecto al año 2015.

La mayoría (275) corresponde a personas que han necesitado un ingreso de convalecencia. El resto de ingresos han sido de larga estancia (38), de descanso familiar (20), de cuidados paliativos (14) y de media estancia en Psicogeriatría (5). Las derivaciones a los equipos de PADES fueron 14.

La gran mayoría de pacientes que ha necesitado estos recursos corresponde a los servicios de Medicina Interna (248) y de Cirugía Ortopédica (90).



Derivaciones a recursos sociales

- ✓ Servicios sociales del Ayuntamiento (28)
- ✓ Servicio de acogida de urgencias a personas mayores – SAUV (2)
- ✓ Otros recursos sociales (15)

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 2016 se han realizado un total de **1.664 Prealts**, habiendo un incremento de 153 respecto al año 2015. 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 de Voluntariado

Comedor social

El Comedor Social San Rafael funciona desde el 13 de septiembre de 2010 y se trata de un proyecto que surgió de la iniciativa de las Hermanas Hospitalarias. Cuenta con 24 plazas para personas necesitadas del distrito de Horta-Guinardó.

Es atendido por hermanas, una trabajadora social y voluntarios. La comida es elaborada diariamente por la cocina del Hospital.

La trabajadora social del Hospital, M^a Jesús Febré, es la encargada de realizar el seguimiento de los usuarios, la coordinación con los servicios sociales y la organización del comedor.

Perfil de personas que acuden:

Durante el año 2016 el perfil de usuarios del Comedor Social San Rafael ha sido variable en función de las altas y bajas que se han producido. Los datos de los usuarios asistidos a fecha 31 de diciembre son:

- ▶ Edad: 36 a 45 años (5) - 46 a 65 años (13)
- ▶ Sexo: Hombres (14) - Mujeres (4)
- ▶ Sin trabajo (9) - Incapacidad para trabajar (9)



Estadística:

- ▶ Número de personas diferentes atendidas: 40
- ▶ Número de altas: 51 (no corresponden a personas diferentes, son el reflejo de movimientos y una misma persona puede haber sido dada de alta y de baja más de una vez en el curso del año).
- ▶ Número de bajas: 55 (no corresponden a personas diferentes, son el reflejo de movimientos y una misma persona puede haber sido dada de alta y de baja más de una vez en el curso del año).
- ▶ Número de personas en lista de espera: 0
- ▶ Número de comidas servidas: 3.686

Voluntariado

Los voluntarios son:

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

Estadística:

- ▶ N^o de voluntarios a fecha 31 de diciembre: 10
- ▶ Voluntarios que trabajan en el Hospital: 1
- ▶ Voluntarios externos al Hospital: 9
- ▶ Nuevos voluntarios durante el curso: 2
- ▶ N^o de voluntarios que se han dado de baja: 2

Actividad de Bioética

a Composición del Comité de Ética Asistencial (CEA)

Miembros natos:

Dr. Juan Carlos González	Representante Paciente
Sor Margarita Vicente	Representante Comunidad Religiosa
P. José Ignacio Arrínda	Representante Religioso
Dra. Anna Carol Pérez	Representante Dirección Médica
Sra. M ^a Jesús Febré	Representante Dirección Enfermería (Secretaria)
Sr. Manel Borrego	Representante Atención al Usuario
Sr. Daniel Pérez	Representante Calidad
Dr. Nicolás Ramírez	Representante CEIC

Comisión permanente:

Dr. Joan Bertrán	Médico (Presidente)
Dra. Marta Lahuerta	Médico
Sra. Marta Dot	Psicóloga
Sra. Gemma Calvet	Enfermera
Sra. Lidia Boronat	Enfermera
Sr. Fernando Campaña	Enfermera
Sra. M ^a José Ojea	Auxiliar
Sra. M ^a Teresa Giménez	Auxiliar
Sra. Casty Hernández	Administrativa
Dra. Begoña Román	Asesora externa
Sr. Javier Vicente	Asesor jurídico

b Modificaciones producidas:

Se han producido dos bajas, la de M^a José Ojea y de Gemma Calvet. También la del Sr. Javier Vicente (asesor jurídico) por defunción.

c Reuniones: Plenarias CEA (12 de abril y 7 de julio).

d Consultas recibidas:

- Número total de consultas: 3
- Situación de los consultantes: profesionales del Centro (1), externos al Centro (1), pacientes (1).
- Tipo de consulta: ordinaria (3)
- Materia de la consulta:
 - ✓ Negativa al tratamiento (paciente de Cirugía General).
 - ✓ Registro de imágenes y grabaciones a pacientes (neurólogo del Hospital).
 - ✓ Solicitud de datos de las personas que formen parte del CEA (una alumna de Máster de Estudios de Mujeres, Género y Ciudadanía de la UB).

e Acciones destacadas:

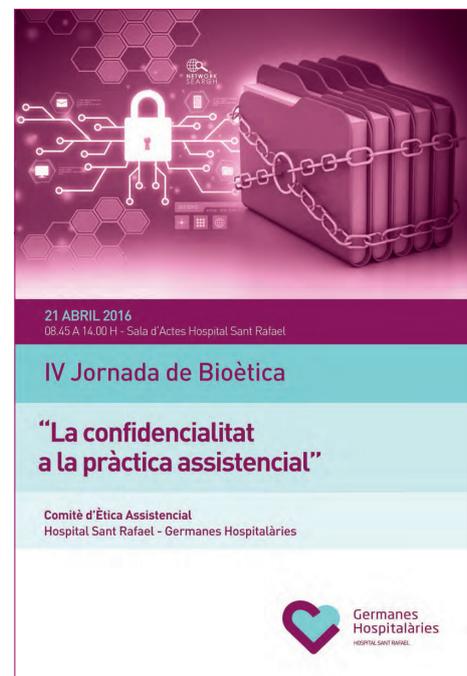
- ✓ Presentación de la *Memoria de actividad del CEA Hospital San Rafael 2014-2015. Sesión general del Hospital*. M^º Jesús Febré. 31 de marzo de 2016.
- ✓ Elaboración de una propuesta de *Protocolo de actuación para la asistencia de pacientes que rechazan un tratamiento*. Marc Illa (estudiante del grado de Filosofía).
- ✓ Unificación del Grupo de trabajo de mejora de la Atención paliativa (que depende del CEA) con el de Cronicidad y final de vida.
- ✓ Participación en el Grupo de mejora del Consentimiento informado.
- ✓ Implementación del sistema de consultas a través de Minerva.
- ✓ Docencia de un estudiante de grado de Filosofía de la Universidad de Barcelona. 120 horas lectivas de noviembre de 2015 a junio de 2016.

f Actividad externa:

- ✓ Tutoría de tres trabajos de final de Máster de Atención y Cuidados Paliativos ICO-UVIC-UB. Dr. Bertrán. De febrero a septiembre de 2016.
- ✓ Miembro del Tribunal de la Tesis Doctoral. Universidad de Vic. Dr. Bertrán. Febrero de 2016.
- ✓ Curso para el diploma de Agente de Pastoral de la Salud. Escuela de Pastoral de la Salud. Docencia. Dr. Bertrán. De febrero a marzo de 2016.

g Comunicaciones en jornadas y congresos:

- ✓ IX Jornada de acompañamiento al duelo y la enfermedad. Ponencia *La enfermedad al final de la vida* y experto en el grupo de discusión 'Espacio temático: Duelo y curas paliativas'. Dr. Bertrán. Lleida. 11 de marzo de 2016.
- ✓ Jornada del Servicio de Atención Espiritual y Religiosa. Conferencia inaugural *La muerte en la práctica asistencial diaria*. Parc Sanitari San Juan de Dios de Sant Boi de Llobregat. 27 abril de 2016.
- ✓ IV Jornada de Bioética. *La confidencialidad en la práctica asistencial*. Hospital San Rafael. 21 de abril de 2016.
- ✓ VIII Jornada de Reflexión Bioética. *Atención al final de la vida*. Hospital Sagrat Cor de Martorell. 16 de junio de 2016.
- ✓ XI Jornada CEAS de Catalunya. Presentación del póster *Revisión y renovación del consentimiento informado en un hospital general*. Dr. Bertrán y Marc Illa (estudiante de grado de Filosofía). 4 de noviembre de 2016.

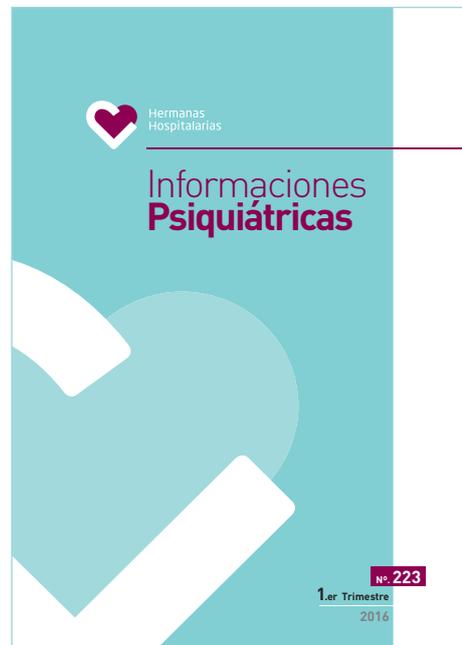


h Asistencia a Jornadas y Congresos:

- ✓ Sesión conjunta del CEA, Hospital Germans Trias i Pujol y la Sociedad Catalana de Bioética. *Diversidad cultural en la práctica asistencial: conflictos y retos*. 19 de abril de 2016.
- ✓ XXX Seminario Interdisciplinar de Bioética *El final de la vida en personas con demencia*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. Del 20 al 22 mayo 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 noviembre de 2016.

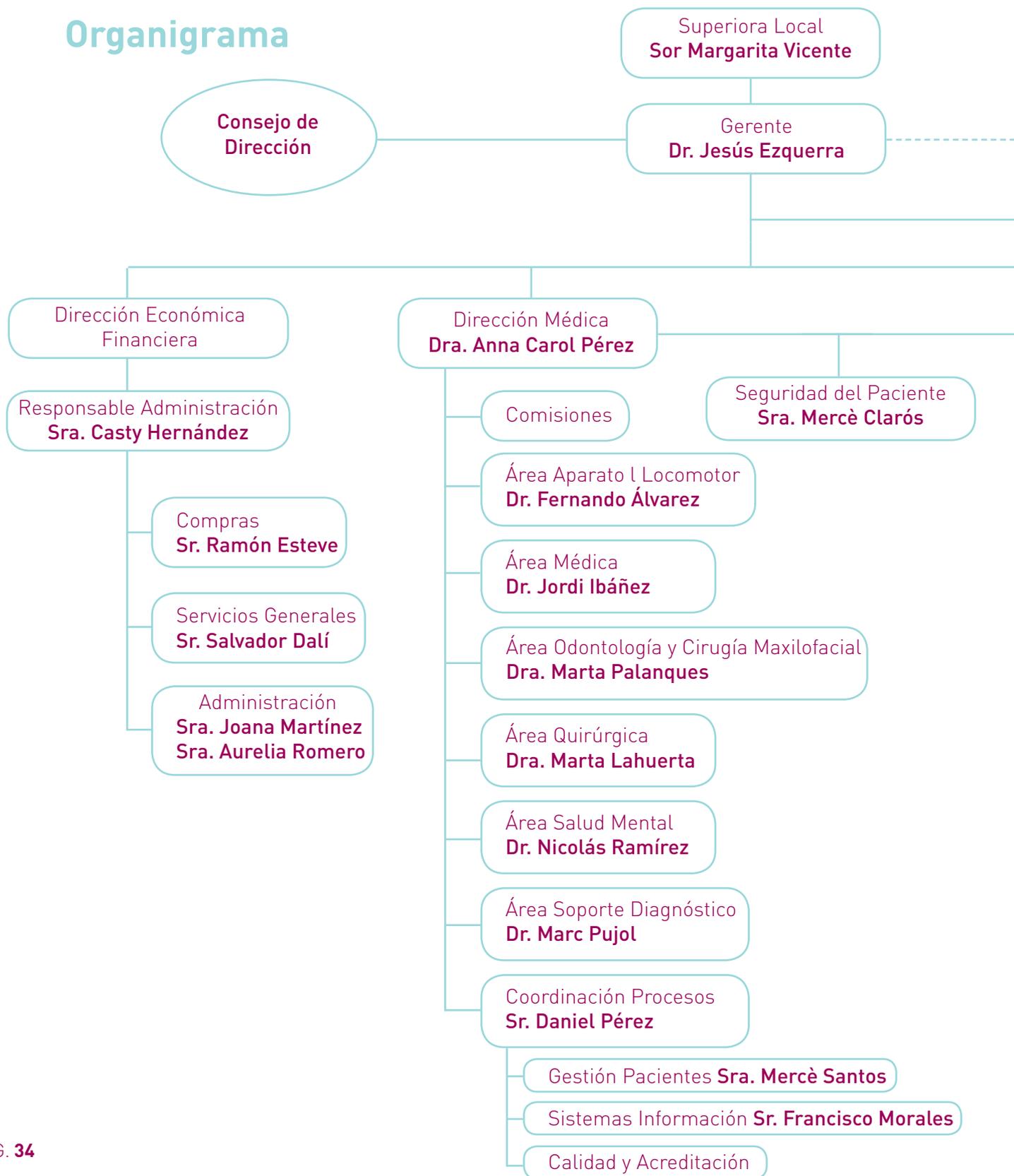
i Publicaciones:

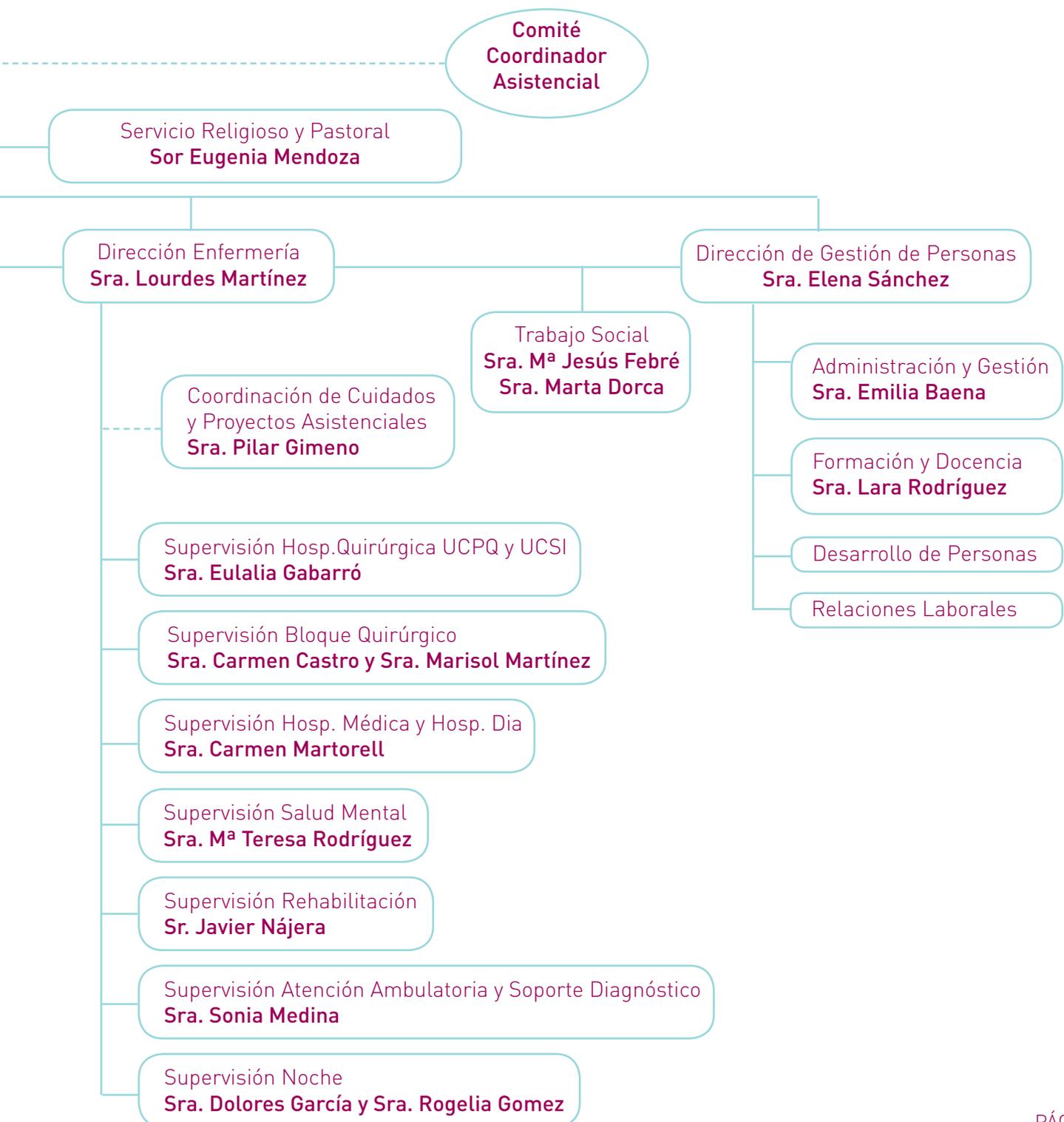
- ✓ Artículo *Reflexionando con Benito Menni en el siglo XXI*. Revista *Informaciones Psiquiátricas*. Número 223. Dr. Bertrán. Enero de 2016.
- ✓ Artículo *Tratamiento paliativo y del dolor en pacientes con demencia*. Revista *Informaciones Psiquiátricas*. Número 224. Dr. Bertrán. Abril de 2016.
- ✓ Artículo *Repensar y mejorar el documento de consentimiento informado*. Boletín de Bioética de Cataluña. Marc Illa (estudiante de grado de Filosofía). Junio de 2016.



RECURSOS HUMANOS

Organigrama





Personal

	Contratado indefinido			Contratado eventual			Subcontratado			Hermanas			TOTAL		
	Inicio	Final		Inicio	Final		Inicio	Final		Inicio	Final		Inicio	Final	
		Prev.	Real.		Prev.	Real.		Prev.	Real.		Prev.	Real.		Prev.	Real.
Médicos especialistas	56,4	59	56,9	2		0,3	29	28	30	-			87,4	87	87,2
Psicólogos	6,5	6,8	2,7			0,8							6,5	6,8	3,5
Enfermeros	96,5	96,3	71,6	2,9		12,9				1	1		100,4	97,3	84,4
Farmacéuticos			4,2			1,2							-	-	5,4
Fisioterapeutas			8,5			1							-	-	9,5
Logopedas	-												-	-	-
Terapeutas ocupacionales	-												-	-	-
Auxiliares, Cuidadores	98,9	96,4	89,7	4,5	0,4	7,6				2	2	1	105,4	98,8	98,3
Trabajadores sociales	1,8	1,8	1,8										1,8	1,8	1,8
Educadores sociales	-												-	-	-
Monitores ocupacionales	-												-	-	-
Otro personal asistencial	14,6	14,5	4,5	0,8									15,4	14,5	4,5
TOTAL ASISTENCIAL	274,7	274,8	239,9	10,2	0,4	23,7	29	28	30	3	3	1	316,9	306,2	294,6
Directivos	5	5	5							3	3	2	8	8	7
Administrativos	40,1	39,2	38,5	0,8		0,8							40,9	39,2	39,3
Mantenimiento	14,2	12,6	7										14,2	12,6	7
Restauración	-												-	-	-
Lavandería	-												-	-	-
Limpieza			19,9			2,8							-	-	22,7
Otro personal no asistencial	30,8	28,4	3	2,6									33,4	28,4	3
TOTAL NO ASISTENCIAL	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

Formación

Denominación del curso	Horas de duración	Recursos Internos	Recursos Externos	Nº Personal Asistencial	Nº Personal No Asistencial
Atención al cliente externo	15		sí		9
Buenas prácticas en la utilización de registros clínicos y de enfermería	8	sí		90	
Ciclo de talleres de interés general	5	sí		Todo el personal	Todo el personal
<i>Coaching</i> de gestión de equipos: gestión del cambio	15		sí	29	5
Comunicación en situaciones adversas	20		sí	90	
Curso de contención verbal y mecánica	20		sí	12	
Formación continuada en QISP	8	sí		90	
Formación en igualdad de género II	1		sí	13	3
Formación en valores	1	sí		Todo el personal	Todo el personal
Formación específica en LOPD	8		sí	10	
Formación en soporte UIPA	1	sí		48	
Herramientas SSÍ: Minerva y Savac	1		sí	138	
III Curso básico de metodología de la investigación en Enfermería	15		sí	2	
Introducción al sistema sanitario	1	sí		Todo el personal	Todo el personal
Movilización de pacientes	20		sí	20	
Perfeccionamiento de limpieza hospitalaria	20		sí		29
Programa 2016 de sesiones clínicas y sesiones generales	1	sí		Todo el personal	Todo el personal
Proyecto de mejora de la atención al cliente II	15		sí		20
RCP básica	1	sí		13	
Sensibilización en seguridad al paciente	1	sí		90	
Update directivo	7		sí	7	
VIII Curso teórico-práctico en terapia electroconvulsiva	15		sí	1	
Gestión clínica	40		sí	7	
TOTAL	239			680	66

GESTIÓN ECONÓMICA

INGRESOS TOTALES	30.288.987
CatSalut	23.190.527
Otras prestaciones asistenciales	6.582.968
Otros ingresos	515.492
GASTOS TOTALES	29.379.890
RRHH	16.126.996
Consumos	5.334.502
Servicios asistenciales	2.302.548
Otros gastos	5.615.843
RESULTADO ECONÓMICO	3 %
% sobre ingreso	
INVERSIÓN	966.751
Inmovilizado intangible	121.562
Inmovilizado material	845.189



CRÓNICA DE ACONTECIMIENTOS

✓ La alianza estratégica entre el Hospital San Rafael, el Hospital de Campdevàrol, el Hospital Plató y el Hospital de Mollet, llamada Els Quatre Gats, patrocinó el Premio a la atención social con participación de equipos de salud. La entrega de este galardón tuvo lugar en el marco de la **XXVII edición de los premios Avedis Donabedian** a la excelencia en calidad en Sanidad, el 13 de enero en el Palau de la Música de Barcelona.



✓ Asimismo, a finales de febrero, nuestro Centro organizó una **Jornada sobre la Poliomielitis** a la que asistieron unos 80 alumnos de 1º y 2º de ESO de la escuela Roig-Tesalia. Tras una parte teórica en la que se explicó, entre otras cuestiones, la implicación histórica del Hospital en el tratamiento de la polio, un grupo de pacientes compartió con los alumnos su vivencia con la enfermedad.

✓ Un año más, el equipo de **Marcha Nórdica del Hospital San Rafael** se sumó a la Barcelona Magic Line, la movilización solidaria organizada por la Obra Social de San Juan de Dios a favor de las personas más vulnerables, que tuvo lugar el 28 de febrero. El equipo Marcha Nórdica San Rafael también participó, el 14 de abril, en la **Semana Saludable** de la Universidad Pompeu Fabra, un ciclo de actividades que tienen el fin de fomentar los hábitos saludables entre el alumnado. Así, profesionales del Hospital impartieron un taller de marcha nórdica, donde se dio a conocer la historia de este deporte, sus rasgos diferenciales y los beneficios que conlleva la práctica del mismo.



✓ Con motivo de la celebración de la **Festividad del Padre San Benito Menni**, el 24 de abril, el Hospital organizó una serie de

eventos que, desde el 13 hasta el 30 de abril, configuraron el Ciclo Cultural dedicado al patrón de la Congregación de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús. El 22 de abril fue el día elegido para celebrar la Festividad de San Benito Menni. Se aprovechó la efeméride para inaugurar la Unidad de Resonancia Magnética del Centro y las nuevas instalaciones del Área de Odontología y Cirugía Oral y Maxilofacial. El acto inaugural estuvo presidido por Lluís Franch, gerente de la Región Sanitaria de Barcelona.

- ✓ En mayo de 2016, el Hospital San Rafael fue el primer centro de Cataluña en poner en marcha el **proyecto 'Lectura't'**, una iniciativa que se basa en la cesión de un libro al paciente ingresado con el fin de que su estancia en el Hospital sea más agradable. Los libros se pueden recoger en el *hall* del Centro o en los controles de enfermería de las plantas de hospitalización.



- ✓ A finales de mayo, en el marco de la **XVIII Semana sin Humo**, la Comisión Promotora Hospital Sin Humo de nuestro Centro organizó diferentes actividades relacionadas con la prevención, control y deshabituación del consumo tabáquico, como la salida 'Marcha Nórdica, Sin Humo' o la instalación de mesas informativas en el Hospital sobre los perjuicios del tabaco.

- ✓ Cabe destacar la colaboración entre el Hospital San Rafael y Blanquerna-URL en la puesta en marcha del primer **Proyecto InnoEvent** en el sur de Europa. Esta novedosa iniciativa consiste en que estudiantes de diferentes disciplinas trabajen conjuntamente para encontrar soluciones innovadoras que den respuesta a problemas reales detectados por profesionales del centro sanitario. Así, del 7 al 9 de junio, se desarrolló de manera exitosa una prueba piloto del proyecto.

- ✓ En el mes de julio la piscina del Hospital acogió, un año más, el **Curso de natación para discapacitados**, que consiste en una serie de actividades acuáticas destinadas al aprendizaje de la natación para personas con diferentes tipos de discapacidad.



**INNOEVENT
2016
BLANQUERNA-URL**

Let's do it!

✓ El **Informe de la Central de Resultados 2015** puso nuevamente de manifiesto la excelencia del Centro, superando los resultados obtenidos el año anterior y situando al Hospital por encima de la mayoría de centros del SISCAT. Entre los valores que mejoran respecto a la pasada edición se destacan indicadores de efectividad, como la mortalidad hospitalaria o los reingresos a 30 días.

✓ Durante el 2016 nuestro Hospital participó en eventos internacionales, tales como la **International Preventing Overdiagnosis Conference**, que se celebró del 20 al 22 de septiembre en Barcelona. En el evento, que contó con más de 400 asistentes de más de 30 países, el Centro presentó un póster sobre la implantación del Proyecto Esencial.



✓ Con motivo de la **Festividad de San Rafael**, el 29 de septiembre, nuestro Hospital vivió una jornada de celebración que se inició con una Eucaristía en la iglesia, presidida por Mn. Jose Ignacio Arrinda. A continuación, el director gerente de la Provincia de España de Hermanas Hospitalarias, Alberto Martín de la Mata, explicó la nueva realidad de la Institución destacando como objetivo principal la creación, conformación y consolidación de la Provincia de España. También se llevó a cabo un acto de homenaje a los trabajadores del Centro jubilados durante el 2015.

✓ La conmemoración del **X Aniversario de la Marcha Nórdica Hospital San Rafael** fue otro de los hitos destacados del año. Bajo el nombre de '10 años ofreciendo salud' el Centro llevó a cabo una jornada, que se inició con dos mesas redondas, constituidas por ponentes de alto nivel de todo el Estado. A continuación, se realizó una salida clásica de marcha nórdica, que contó con la participación de unas 200 personas.





✓ El Hospital San Rafael consiguió diferentes reconocimientos a lo largo de 2016. Por ejemplo, el Centro quedó clasificado como finalista de los **Premios Hospitales TOP 20** de la consultora IASIST, en el Área de Respiratorio. El acto de entrega de los galardones se celebró a finales de octubre en Madrid.

✓ El Hospital también recibió un premio a la mejor experiencia por el proyecto '**Hacemos Salud**', en el marco de la IV Jornada en Promoción de la Salud, organizada por la Red Catalana de Hospitales y Centros Promotores de la Salud (HPH-Cataluña), y que tuvo lugar a mediados de noviembre en la sala de actos del Centro.

✓ Asimismo, el Hospital fue galardonado en los **Premios de Benchmarking CSC/ARQ**, organizados por el Consorcio de Salud y Social de Cataluña (CSC) y Benchmark Sanitario 3.0, en un acto realizado el 1 de diciembre. En concreto, el Hospital obtuvo reconocimientos de benchmarking para el Servicio de Medicina Interna y para los Procesos de Aparato Respiratorio y Circulatorio. También consiguió el premio al mejor hospital básico en la categoría de Benchmark en los indicadores de mortalidad y reingresos clínicamente relacionados.



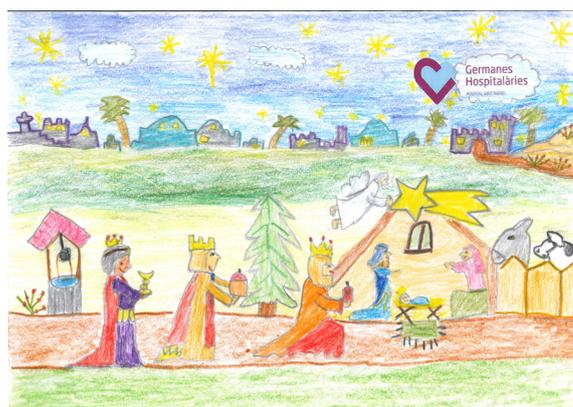
✓ Sirviéndose de la idea puesta en marcha el año anterior, el Centro organizó el **II Concurso de dibujos del Hospital San Rafael**, dirigido a los hijos del entorno familiar de los trabajadores del Hospital. Los diseños premiados sirvieron para ilustrar la felicitación navideña de la Entidad.



Ganador categoría Junior



Ganador categoría Mini



Ganador categoría Infantil



Hermanas
Hospitalarias

HOSPITAL SAN RAFAEL

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