



Hermanas
Hospitalarias

HOSPITAL SAN RAFAEL

MEMORIA ANUAL

2017

ÍNDICE

PÁG.

4	PRESENTACIÓN
6	ESTRATEGIA Principales avances 2017
14	ASISTENCIA / EDUCACIÓN Tabla resumen de la Actividad Asistencial
15	Capacidad y Actividad Asistencial Psiquiatría y Salud Mental Medicina General
18	Acciones destacadas en el ámbito Asistencial
22	Acciones destacadas en el ámbito de los Sistemas de Información
25	Acciones destacadas en el ámbito de la Atención al Usuario
27	Otra Actividad Asistencial Actividad de Formación y Docencia
29	Actividad Pastoral
31	Actividad de Trabajo Social
33	Actividad de Voluntariado
35	RECURSOS HUMANOS
36	Organigrama
38	Personal
39	Formación
40	GESTIÓN ECONÓMICA
41	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 2017.

El escenario presupuestario que contemplamos, tras varios años de continuidad, es el incremento como consecuencia de las nuevas acciones contratadas por CatSalut, en la línea asistencial de salud mental, e implantadas en el último trimestre del año.

Destacamos la puesta en funcionamiento de la Unidad de Hospitalización Parcial de Psiquiatría (UCAP) en el mes de octubre, y los programas de soporte del Centro de Salud Mental Infanto-Juvenil (CSMIJ).

En este año se da por finalizado el Plan Estratégico 2014 - 2017, y nos proponemos realizar otro que se enmarque en el trienio 2019-2021 y que, en visión conjunta con el Equipo Provincial, nos permita establecer una nueva hoja de ruta para dicho periodo.



De la evaluación del PGA 2017 destacamos que se ha alcanzado un elevado porcentaje de los objetivos en él planteados. La previsión de cierre es sustancialmente mejor a la prevista en el presupuesto. Al haberse generado ingresos adicionales por acciones no contempladas inicialmente, lo cual nos ha de permitir el abono de las DPO's al mejorar el resultado económico y de acuerdo al pacto vigente suscrito con nuestro Comité de Empresa.

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.

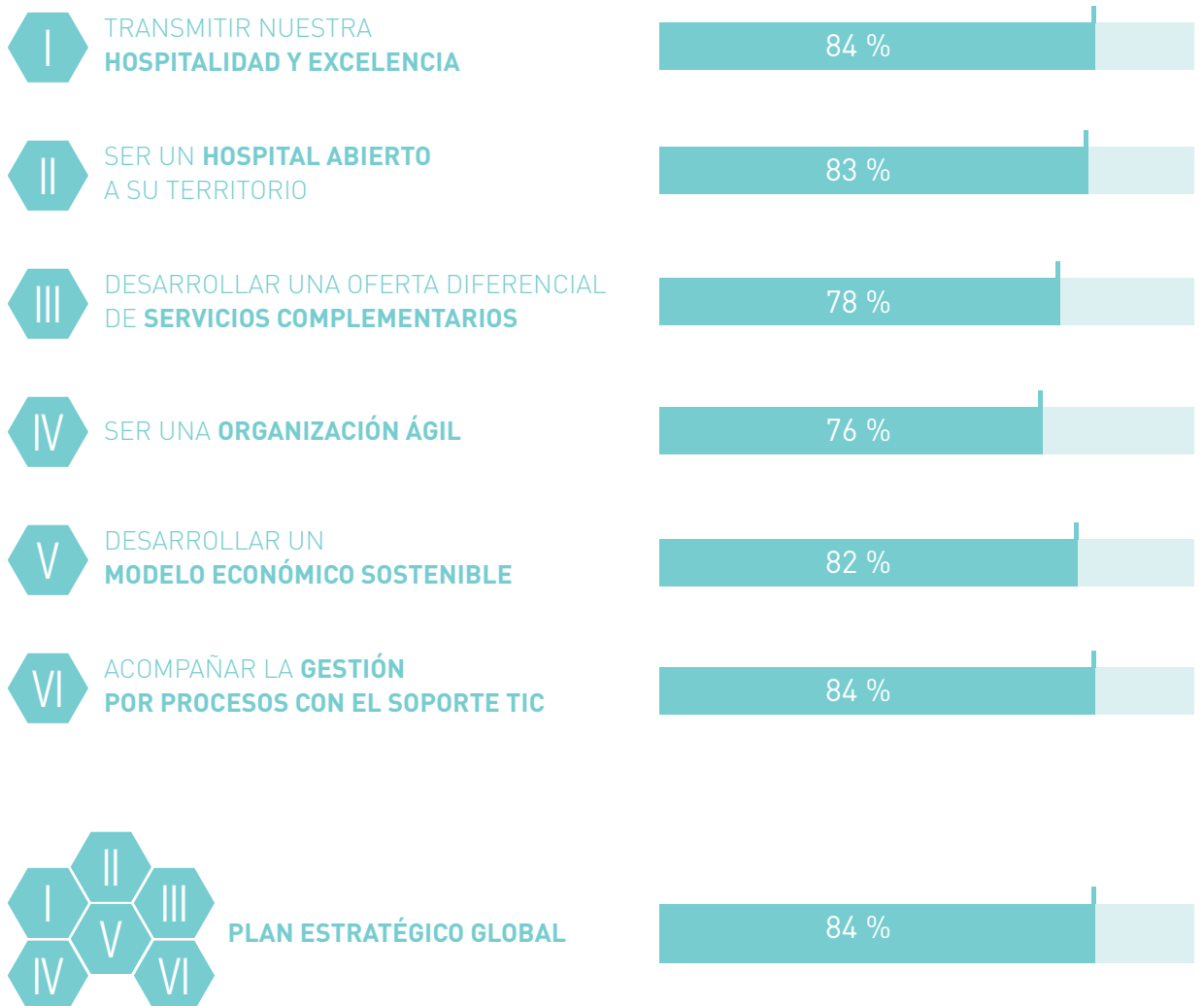
Sor Margarita Vicente
Superiora Local

Jesús Ezquerra
Gerente

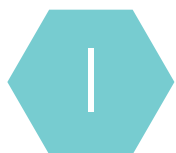
ESTRATEGIA

Principales avances 2017

La información que se detalla a continuación, refleja los principales avances en el Plan Estratégico del Hospital Sant Rafael durante el año 2017.



Nota: El grado de avance es un porcentaje respecto al total de acciones previstas en el período 2014-2017.



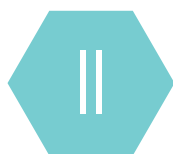
TRANSMITIR NUESTRA HOSPITALIDAD Y EXCELENCIA

- ◆ En el ámbito de la comunicación externa se han realizado estas acciones:
 - ✓ Se han homogeneizado los **contenidos web del área asistencial**, incluyendo un apartado específico con los servicios complementarios.
 - ✓ Se ha elaborado el **manual de imagen corporativa** e iniciado el **proyecto de señalética**.

- ◆ En el ámbito de la **calidad** y la **excelencia** se han llevado a cabo varias iniciativas:
 - ✓ Se ha diseñado un **plan de encuestas y opiniones**. Incluye encuestas telefónicas periódicas a hospitalización, hospital de día, rehabilitación y UCPQ, así como las opiniones de usuarios a través de **Happy Click**.
 - ✓ Se ha **sistematizado** la comunicación de los resultados de las encuestas a los profesionales implicados, para asegurar que deriven en acciones de mejora.
 - ✓ Se están trabajando en los indicadores de autoevaluación y oportunidades de mejora de la **acreditación**.

- ◆ Se ha dado continuidad a diferentes **iniciativas relacionadas con la población** del área de referencia:
 - ✓ El Hospital sigue trabajando en el proyecto de **formación en salud comunitaria** (Mindfulness, resucitación cardio pulmonar básica, dejar de fumar,...).
 - ✓ Incorporación a un proyecto municipal con el Ayuntamiento de Barcelona "Pla de Barris".
 - ✓ Se ha dado continuidad a la **formación a cuidadores** en auto cura del **paciente frágil** (Ej.: Sense Fum, Ictus e higiene de manos) con un alto grado de satisfacción de los participantes.

- ◆ En cuanto a los ámbitos de la **Seguridad del Paciente**, de la **Ética** y de la **Promoción de la Salud**, destacan:
 - ✓ Se han realizado **formaciones sobre los valores** de la hospitalidad, confidencialidad y profesionalidad.
 - ✓ El Hospital ha organizado la sesión entre Sociedad Catalana Bioètica y Societat Catalana-Balear de curas paliatives.
 - ✓ Se está trabajando en el proceso de certificación en la **UNE 179003:2013** (Seguridad del Paciente).
 - ✓ Se ha realizado la autoevaluación del hospital en los estándares de **Promoción de la Salud** y con el objeto certificarse como empresa saludable, se están ordenando todos los proyectos (fem salut, hospital sense fum, marxa nórdica).



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:
 - ✓ El **Hospital de día** ha reprogramado su actividad, equilibrando cargas de trabajo. Ha permitido aumentar el porcentaje de ambulatorización (se ha incorporado el servicio de urología y las técnicas de TEC y hierro endovenoso).
 - ✓ Se está trabajando en el **Plan funcional de Hospitalización a Domicilio**, en colaboración con el Hospital Vall d'Hebron.
 - ✓ Se han analizado las causas de **cancelaciones del BQ** (enfermos Sintrom y consumo de tóxicos).
 - ✓ Previsto un plan para disminuir la carga asistencial de la **UCSI** y agilizar el alta al domicilio.
 - ✓ El Comité de ética ha puesto en marcha nuevos **protocolos de morfina**.

◆ En relación a las alianzas destacan:

- ✓ Acuerdo de **colaboración con Vall d'Hebron (VH)**, que incluye a los servicios de soporte nutricional, ensayos clínicos, pruebas complementarias, cataratas, neumología y medicina interna.
- ✓ Formalizar convenio de colaboración con Vall d'Hebron Institute Research (VHIR).
- ✓ **Alianza** con el Vall Hebron Institute of Oncology (**VHIO**) y en diciembre 2017 se atenderá al primer paciente per análisis radiológico.
- ✓ En estudio la ampliación de la alianza entre VH y Hospital San Rafael para **infanto-juvenil (CSMIJ)**.
- ✓ Reuniones con VH de revisión del plan funcional de **Hospital de Día de Psiquiatría** vinculado a UIPA.
- ✓ Creación de la Unidad de **Continuidad Asistencial Polivalente** (UCAP).
- ✓ Médicos del Hospital han realizado infiltraciones y cirugía menor ambulatoria (cma) en el **CAP Vallcarca**, así como **formación en dermatología**, con una reducción de las derivaciones en un 50%.

◆ Desarrollar un modelo de **docencia de calidad** y potenciar las **líneas de investigación**:

- ✓ La formación de **postgrado** está pendiente de constituirse como centro adherido a VH en Medicina Interna, Psiquiatría y Traumatología. Solicitud inclusión **rotación MIR-PIR** en UCAP. Solicitud inclusión rotación MIR en CSMIJ.
- ✓ Se ha constituido un **equipo de I+D** y están en marcha varios proyectos en salud mental, reumatología y rehabilitación financiados por FIDMAG. Se quiere ampliar a los servicios médicos y quirúrgicos.
- ✓ Se está realizando un estudio con la **Universitat Oberta de Catalunya (UOC)** en relación a la App CSMIJ.



DESARROLLAR UNA OFERTA DIFERENCIAL DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS



- ✓ La **facturación** en **servicios complementarios** representa entre el 2,5% y 3% de los ingresos del Hospital, con una especial relevancia de los servicios de odontología y podología.
- ✓ La **cartera de servicios** complementarios se amplía con medicina natural, dietética, nutrición, terapia neural, biomecánica y el acuerdo con el Vall d'Hebron Institute Research (VHIR).
- ✓ Se ha elaborado **material de comunicación** que engloba todos los servicios complementarios (en papel y digital).
- ✓ Se han realizado **acciones de comunicación** en radio, revistas del barrio, charlas, ofertas a clubs deportivos, y se han cerrado acuerdos de colaboración con la Diputación de Barcelona y clubs deportivos.

IV

SER UNA ORGANIZACIÓN ÁGIL



- ✓ Se está trabajando a nivel provincial en los **procesos y cuadro de mando de RRHH**.
- ✓ En enero de 2017 se implantó el **cambio de horario para el personal de enfermería**, pasando de turnos de 12 horas a 3 turnos de 8 horas. Se han reorganizado TÁREAs y adaptaciones por parte del equipo administrativo.
- ✓ En enero 2017 se realizó la encuesta de **clima laboral** a mandos intermedios y profesionales.
- ✓ Se ha puesto en funcionamiento el **Hospital de Día** de medicina interna (pacientes MPOC y con cardiopatía).
- ✓ Se ha elaborado el **Manual de Descripción de Puestos de Trabajo**, con la descripción de 80 puestos.
- ✓ Se está trabajando en un protocolo de **comunicación interna**, y en homogeneizar la **imagen corporativa** en los documentos. Ha arrancado el proyecto de **señalética interna**, para trabajar durante el 2018.



DESARROLLAR UN MODELO ECONÓMICO SOSTENIBLE



- ✓ Valoración positiva de la implantación de los **contratos de autogestión** con objetivos.
- ✓ El **modelo de reporting** de Jefes de Servicio incluye información sobre los **gastos** de las **pruebas diagnósticas**.
- ✓ Se va a realizar el **análisis de costes directos por procedimientos** concretos. Se ha empezado por el Hospital de día.
- ✓ Se ha participado a nivel de provincia única en la definición de procesos comunes, **compras conjuntas** y en las **negociaciones conjuntas** en nutrición enteral.
- ✓ Se ha realizado el cambio al sistema LED de la iluminación del centro.
- ✓ Se ha obtenido la **licencia medioambiental** de las plantas 2ª, 3ª y 4ª del Hospital.

VI

ACOMPañAR LA **GESTIÓN DE PROCESOS**
CON EL SOPORTE TIC

- ✓ Se han seguido ejecutando los **planes de mejora** de **procesos**.
- ✓ Se ha participado en la elaboración del **plan de sistemas provincial**.
- ✓ Instalación de una **nueva versión de SAVAC** con nuevas funciones (curso clínico y consentimiento informado digital).
- ✓ Se ha implantado una **plataforma móvil** con un interface con SAVAC, ésta integra el Check List quirúrgico, el curso clínico, la administración médica y el consentimiento informado. También se añadirán la hoja quirúrgica y la hoja de rehabilitación.
- ✓ Realizado un piloto de **View clinic** (interface amigable por encima de SAVAC).
- ✓ Se han realizado las pruebas funcionales de **e-consulta** y **e-derivación**.
- ✓ Despliegue de la **cartelería digital** empezando en Odontología y siguiendo en otras áreas (Consulta Externa, Unidad de Cirugía Sin Ingreso,...).

ASISTENCIA / EDUCACIÓN



	Año 2016	Año 2017		Diferencia (prev-realiz.)	%
		Previsión	Realizado		
Nº camas	178	178	178	0	0%
Nº estancias	41.962	42.334	42.177	157	0%
Nº plazas	8	16	31	-15	-94%
Nº asistencias	1.490	745	3.281	-2.536	-340%
Nº consultas	86.608	98.690	110.152	-11.462	-12%
Nº servicios complementarios	332.857	342.320	314.433	27.887	8%

Capacidad y actividad asistencial

Psiquiatría y Salud Mental

PERFIL RESIDENCIAL	CAPACIDAD			ACTIVIDAD ASISTENCIAL			
	Camas 31/12/2017	Camas 31/12/2017		Estancias		Diferencia	
		Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Nº	%
Unidad de Hospitalización Psiquiátrica (Agudos)	40	40	40	729	783	54	7%
TOTAL CAMAS	40	40	40	729	783	54	7%

PERFIL COMUNITARIO	CAPACIDAD			ACTIVIDAD ASISTENCIAL			
	Camas 31/12/2017	Camas 31/12/2017		Asistencias		Diferencia	
		Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Nº	%
Hospital de Día de Adultos	-	-	15	-	46	46	0%
TOTAL PLAZAS	-	-	15	-	46	46	0%

PERFIL AMBULATORIO	CAPACIDAD			ACTIVIDAD ASISTENCIAL							
	Nº centros 31/12/2017	Nº centros 31/12/2017		Asistencias		Asistencias		Asistencias		Asistencias	
		Previsto	Previsto	Previsto	Previsto	Previsto	Previsto	Previsto	Previsto	Nº	%
Centro de Salud Mental Infanto-Juvenil	1	1	1	400	546	6.708	8.398	7.108	8.944	1.836	26%
TOTAL CENTROS	1	1	1	400	546	6.708	8.398	7.108	8.944	1.836	26%



Atención Especializada de Agudos

PERFIL RESIDENCIAL	CAPACIDAD			ACTIVIDAD ASISTENCIAL			
	Camas 31/12/2017	Camas 31/12/2017		Estancias		Diferencia	
		Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Nº	%
Hospitalización Médica	96	96	96	2.631	2.866	235	9%
Hospitalización Quirúrgica	42	42	42	5.338	6.092	754	14%
TOTAL CAMAS	138	138	138	7.969	8.958	989	12%

PERFIL AMBULATORIO	CAPACIDAD			ACTIVIDAD ASISTENCIAL							
	Nº centros 31/12/2017	Nº centros 31/12/2017		Primeras Consultas		Consultas Sucesivas		Consultas Totales		Diferencia	
		Previsto	Previsto	Previsto	Previsto	Previsto	Previsto	Previsto	Previsto	Nº	%
Consultas Externas Médicas	1	1	1	4.073	5.518	5.388	6.320	9.461	11.838	2.377	25%
Consultas Externas Quirúrgicas	1	1	1	28.172	23.703	41.178	48.903	69.350	72.606	3.256	5%
TOTAL CENTROS	2	2	2	32.245	29.221	46.566	55.223	78.811	84.444	5.633	7%

PERFIL AMBULATORIO	CAPACIDAD			ACTIVIDAD ASISTENCIAL			
	Nº Servicios / actividad a 31/12/2017	Nº Servicios / actividad a 31/12/2017		Nº de personas atendidas		Diferencia	
		Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Nº	%
Total Medios diagnósticos	315.693	327.500	295.230	34.906	31.092	-3.814	-11%
Laboratorio de Análisis Clínicos	288.604	300.000	265.175	11.820	10.454	-1.366	-12%
Laboratorio de Anatomía Patológica	2.586	2.500	2.488	2.586	2.301	-285	-11%
Diagnóstico por la Imagen	24.503	25.000	27.567	20.500	18.337	-2.163	-11%
Total Otros Servicios	4.842	4.072	5.960	4.072	4.534	462	11%
Hospital de Día Quirúrgico/Médico	1.490	745	2.848	745	1.451	706	95%
Unidad de Rehabilitación Ambulatoria	2.975	2.960	2.756	2.960	2.756	-204	-7%
Unidad de Atención Odontológica a Discapacitados	377	367	356	367	327	-40	-11%
Total Otros Servicios no contemplados	14.065	11.562	14.532	13.587	13.698	111	1%
Cirugía menor Ambulatoria (CmA)	4.411	4.051	4.375	4.051	3.606	-445	-11%
Colonoscopia	761	1.000	720	1.000	720	-280	-28%
Endoscopia	711	805	726	805	726	-79	-10%
Tratamiento Láser Oftalmológico	436	421	371	421	371	-50	-12%
Terapia Degeneración Macular Asociada a la Edad	86	85	85	85	85	-	0%
Polisomnograma	94	100	105	100	105	5	5%
Clínica del Dolor	235	205	84	205	84	-121	-59%
Prótesis	489	494	572	494	572	78	16%
TAC	4.071	1.341	1.755	3.341	1.755	-1.586	-47%
Ecografía	1.343	1.500	4.041	1.500	4.041	2.541	169%
Holter Cardíaco	392	500	545	525	545	20	4%
Rehab. domiciliaria y logopedia	1.036	1.060	1.153	1.060	1.088	28	3%
TOTAL	334.600	343.134	315.722	52.565	49.324	-3.241	-6%

Acciones destacadas en el ámbito Asistencial



En el año 2017 hemos consolidado algunos de los elementos clave del modelo de gestión clínica gracias al trabajo de los responsables de las áreas asistenciales médicas y las supervisiones de enfermería. Este proceso se ha visto facilitado por la mejora del acceso a la información clínica a través del cuadro de mando.

También cabe destacar la implementación de los nuevos horarios del personal de enfermería de hospitalización con un resultado general muy satisfactorio.

✓ Gestión Clínica y prácticas clínicas de valor

Como en años anteriores, consideramos que un elemento fundamental del modelo de gestión clínica es el de promover al conocimiento, la difusión y la revisión de las prácticas clínicas de valor. De esta forma, durante el 2017, por un lado se han continuado difundiendo las recomendaciones del Proyecto Esencial a todos los profesionales del Hospital a través de la Intranet y por otro, los responsables de las Áreas Asistenciales han liderado el análisis de las recomendaciones de diferentes fuentes "right care", accesibles por el Portal DianaSalud.

El Hospital Sant Rafael fue finalista en la edición 2017 y en la modalidad de gestión clínica de los premios Profesor Barea de la Fundación Signo en la que se presentó la experiencia de desarrollo e implantación del proyecto de gestión clínica que, en base a la gestión por procesos y la coordinación asistencial, se empezó a generar en 2014, y en la que destacan la incorporación de unas prácticas clínicas de valor, la mejora del uso de los recursos y el dar un mayor protagonismo a los profesionales en la toma de decisiones, gestión de recursos y consecución de resultados.

✓ Seguridad del paciente: nuestra prioridad

Este año 2017 se ha trabajado especialmente en difundir la cultura y en promover la innovación en seguridad del paciente.

Respecto a la difusión de cultura de seguridad se han realizado 22 sesiones de Briefing & Coffee (reuniones breves in situ y multidisciplinares para la identificación y detección de problemas de seguridad y elaboración de propuestas de solución) en las que han participado 229 profesionales y se han implantado un 29% de cambios. Estas reuniones son eminentemente prácticas y participativas y obtienen un elevado nivel de satisfacción por parte de los profesionales que solicitan su continuidad por el valor positivo que aportan.

Otra medida para difundir la cultura de seguridad es la de potenciar el uso de la plataforma de notificación, de la que durante 2017 se han intensificado las acciones de formación: se ha iniciado la formación de la dirección asistencial y responsables de supervisión y servicio, para la atención a las segundas víctimas con el objetivo de elaborar un protocolo en 2018.

Respecto a la promoción de la investigación, la docencia y la innovación en seguridad de pacientes se ha implantado el proyecto de reducción de las contenciones mecánicas en las plantas de hospitalización médico-quirúrgica. Este proyecto que se inició como tal en 2016 se ha implantado en el 2017 y será evaluado en 2018.



También este año 2017 se ha iniciado el proceso para la obtención de la certificación de la Norma UNE 179003 de Seguridad de Pacientes. Para ello se ha elaborado el documento del proceso de seguridad de pacientes así como el de la política de calidad y seguridad, el mapa de riesgos y plan de seguridad.

Paralelamente se ha seguido trabajando en las buenas prácticas (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) consiguiendo resultados óptimos en algunas prácticas. Se ha añadido la vigilancia de los catéteres venosos y se ha creado la comisión del dolor.

En la prevención de la infección nosocomial se ha implantado el PROA, un programa de optimización de antibióticos que permite, no solamente mejorar el manejo de antibióticos sino también un uso más eficiente de ésta.

✓ Resultados asistenciales

El Hospital San Rafael fue galardonado con el premio a la excelencia médica en la categoría de hospital general básico y fue distinguido como hospital básico con mejores indicadores de mortalidad, complicaciones intra-hospitalarias y de reingresos clínicamente relacionados, en los II Premios de Benchmarking CSC/ARQ organizados por el Consorcio de Salud y Social de Catalunya i Benchmarking 3.0.

En el informe de la Central de Resultados 2016, el Hospital Sant Rafael obtuvo resultados asistenciales positivos en los indicadores de mortalidad y reingresos a los 30 días por enfermedades seleccionadas como insuficiencia cardiaca (ICC) y mejora sus resultados de eficiencia en relación al índice de sustitución de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA) y Estancia Media (EM).



✓ Desarrollo de alternativas a la hospitalización y otras modalidades de atención

Seguimos avanzando en desarrollar actividades y unidades especializadas que puedan ofrecer servicios alternativos a la hospitalización de los pacientes. Entre las acciones realizadas durante el año 2017 destacamos:

- ▶ **Ampliación del Hospital de Día Médico:** El inicio de su actividad fue en noviembre de 2016 con 4 plazas, duplicó en junio de 2017 su dotación con 4 plazas más y se reubicó en el espacio de las habitaciones 201-203 de la segunda planta, mejorando así sus espacios de atención, los accesos y la circulación de los pacientes y profesionales. En esta nueva localización se ha podido generar un espacio propio y bien dotado para la actividad del Hospital de Día, con áreas específicas de tratamiento y de trabajo para la coordinadora de la unidad, la gestora de casos y el personal de enfermería. Con esta ampliación y una perfecta coordinación con la atención primaria de la zona, podemos seguir dando respuesta asistencial a los pacientes que requieren monitorización y/o tratamiento hospitalario, fundamentalmente en casos de procesos cardiacos y respiratorios crónicos, sin necesidad de permanecer ingresados. Los primeros resultados del funcionamiento de nuestro Hospital de Día Médico, nos animan a continuar y seguir aportando los beneficios para los pacientes y sus cuidadores y evitar visitas a urgencias e ingresos.
- ▶ **Unidad de Continuidad Asistencial Polivalente (UCAP), Programa de Hospitalización Parcial:** Para la atención a la salud mental en el Hospital San Rafael y en el conjunto del área de Barcelona Norte, el año 2017 ha significado hacer posible la creación de un nuevo recurso denominado Unidad de Continuidad Asistencial Polivalente (UCAP) que, con el doble perfil de hospitalización parcial y atención domiciliaria, tiene la finalidad de dar respuesta a las necesidades de esta zona. La UCAP, que inició su actividad en octubre de 2017, se vincula a la planta de hospitalización del Hospital San Rafael, a las urgencias de psiquiatría del Hospital de la Valle de Hebrón y a los Centros de Salud Mental (CSMA) del territorio, así como otros recursos como el Hospital de la Mercè. Este servicio actúa como un recurso comunitario que pretende dar una alternativa asistencial a la hospitalización de los pacientes en situación de crisis que requieren atención intensa sin hospitalización y a los casos post crisis para garantizar su estabilidad clínica y una mayor continuidad asistencial, incidiendo también en la reducción de las estancias hospitalarias, así como alternativa al ingreso en la Unidad de Agudos y facilitando el drenaje del Servicio de Urgencias de Psiquiatría. Es, por tanto, un modelo asistencial innovador, integrador y comunitario enfocado a mejorar la atención de nuestros pacientes.

► **Unidad de Diagnóstico Rápido (UDR):** Esta unidad inició su actividad en noviembre de 2017, hemos podido ofrecer un nuevo servicio encaminado a facilitar el estudio diagnóstico de pacientes con enfermedades potencialmente graves gracias a la coordinación con la atención primaria y con los diversos servicios del Hospital que participan en el examen diagnóstico del paciente que, en un corto periodo de tiempo, nos permiten identificar la patología e iniciar un tratamiento precoz. Esta unidad, que depende del Servicio de Medicina Interna, se compone de un médico internista, una gestora de casos, personal de enfermería y de admisiones. Las actuaciones diagnósticas que se realizan en los procesos que atiende la unidad requieren de una eficiente organización y coordinación con la atención primaria y con los servicios internos del Hospital para establecer los circuitos y programar las pruebas necesarias, intentando alterar al mínimo la actividad hospitalaria y la vida del paciente. Los grupos de pacientes más comunes que acceden a la UDR son pacientes que debutan con síntomas generales, hallazgos analíticos y/o radiológicos, que pueden derivar en enfermedades potencialmente graves y los motivos más frecuentes de consulta han sido anemia, síndrome constitucional, malestar general y astenia.

✓ Promoción de la Salud y Educación Sanitaria

En este ámbito destacamos la acción de promoción de la actividad física con la edición de la Marcha Nórdica Solidaria que incluyó el objetivo de ayudar a las personas que viven sin techo. Otra de las acciones a señalar este año 2017, es la de promoción de una alimentación saludable abierta a la comunidad a través de talleres de cocina y salud realizados por profesionales del Hospital en espacios cercanos como es el Mercado de Valle de Hebrón y en los que se tratan los temas de la percepción de la salud y técnicas para fomentar la cocina de verduras y hortalizas. En relación a la educación en salud, enfermería ha seguido dando formación a pacientes y familias en el hospital, así como a la población en general en los centros cívicos del barrio para aportar aquellos conocimientos de formación y educación sanitaria que pueden ser de utilidad respondiendo a sus preferencias y necesidades. Hemos seguido avanzando con el proyecto de promoción de la salud para los profesionales del Hospital "Fem Salut" y cuyo objetivo es el de generar un entorno de trabajo saludable, con acciones en los ámbitos de la actividad física, la nutrición, el equilibrio emocional y la prevención.



✓ Difusión de actividades de docencia e investigación

La edición 2017 del programa de Sesiones Generales se ha desarrollado con una selección de temas de gran interés entre los que destacan la presentación del área privada de servicios complementarios, la prevención de la cardiopatía isquémica, el síndrome de fatiga crónica y trastorno depresivo, el código politrauma, radiología para no radiólogos, consejos para una alimentación saludable, la integración del paciente, cuidadores y familiares en el plan de curas, la experiencia del Hospital de Día Médico. Como viene siendo habitual también en los programas de sesiones generales, se dedica una de las presentaciones a la Seguridad del Paciente para comunicar la actualización de los proyectos que se vienen trabajando y otra a la actividad científica de los profesionales del Hospital. Por último, merece especial mención la presentación "de médico a paciente" que uno de nuestros profesionales, médico internista, nos hizo de la vivencia de su propio proceso de enfermedad.

Acciones destacadas en el ámbito Sistemas de Información

✓ Cuadro de mando integrado

Durante el 2017 se desarrolla la tercera fase del Cuadro de Mando dentro de la Intranet (Minerva Análisis). En esta fase se añaden nuevos indicadores y se mejora el rendimiento de acceso a los datos. A los principales indicadores (Actividad asistencial, facturación y Farmacia) se les ha añadido los siguientes módulos:

- ▶ **Consejo de dirección:** con la información estructurada para el análisis del Consejo de dirección del Hospital.
- ▶ **Producto intermedio:** con la información relativa a las pruebas que nos contrata el Institut Català de la Salut (ICS).
- ▶ **Agudos y privados:** vista global de la actividad con independencia de la entidad económica que financia la misma.

Así mismo se potencian los reporting diarios con las incidencias de registro de datos que permiten una corrección diaria y proactiva de los mismos. Se crean los siguientes:

- ▶ **Informe de extracción:** alarmas con patrones de registros incorrectos (por ejemplo: asistencia ambulatoria con una estancia superior a 0).
- ▶ **Resumen de actividad para Dirección:** con el resumen de la actividad realizada el día anterior, total pacientes ingresados y resumen acumulado de estancia media.
- ▶ **Actividad asistencial por área:** resumen de actividad por área con alarmas de pacientes con estancias por encima de la media esperada.
- ▶ **Actividad de lista de espera:** con alarma para los casos que superan el tiempo esperado.
- ▶ **Actividad asistencial de entidades económicas no esperadas:** con alarma para facturación.
- ▶ **Resumen de interconsultas realizadas:** general y personalizado para cada servicio.
- ▶ **Candidatos de Hospital de Día (HdD):** con alarmas a Medicina Interna indicando los pacientes tributarios a Hospital de Día médico para su captación.
- ▶ **Pacientes exitus:** con alarma para los miembros de la Comisión de mortalidad.
- ▶ **Ciclos de Rehabilitación:** para una mejor gestión de los tratamientos y su facturación posterior.

✓ Proyecto de interoperabilidad

- ▶ **E-Derivación de primeras visitas:** se amplía la interconexión entre Hospital San Rafael y los Centros de Atención Primaria (CAP), incluyendo la práctica totalidad de todos los servicios asistenciales para las E-Derivaciones de primeras visitas.
- ▶ **E-Consultas (interconsultas entre profesionales):** Se amplía la interconexión entre hospital San Rafael y el Centro de Atención Primaria EAP Vallcarca, incluyendo la práctica totalidad de todos los servicios asistenciales para las E-Consultas.

Se planifica para 2018 la E-Consulta con el CAP San Rafael que pertenece al ICS y trabaja con una mensajería adaptada y no disponible para Hospital San Rafael.

✓ Mejora de la Red Informática del Hospital San Rafael

Durante 2017 se han establecido acciones de mantenimiento e incorporación de nuevos equipos de comunicaciones en la red del Hospital:

- ▶ **Armarios de comunicaciones:** Se han cambiado y ampliado las bocas de switch de los armarios principales, incluyendo la renovación de los equipos SAI.
- ▶ **Red WIFI:** Se ha potenciado la red WIFI en zonas que estaban "oscuras" y se han instalado dos antenas de alta concurrencia, para la Sala de Actos y para la Biblioteca del Hospital.

Plan de contingencia de SAVAC: se ha rediseñado para una posible caída del sistema y que permite acceder a los principales datos de SAVAC. La novedad es que de cada día y en diferentes franjas horarias se crea una copia de seguridad que se instala a nivel local en ordenadores "claves" permitiendo un acceso a los datos sin necesidad de estar conectado a ningún servicio que requiera acceso de red.

Acceso a Internet: se ha previsto mediante dispositivos de telefonía móvil contratados fuera del corporativo.

✓ Mejoras en la publicación de información en la Historia Clínica Compartida de Catalunya 8HC3)

Durante el último trimestre de 2017, el Hospital, siguiendo las políticas del Departament de Salut sobre la publicación de información en la HC3, procede a publicar la siguiente información:

- ▶ Informes de otras pruebas diagnósticas
- ▶ Publicación de documentos escaneados
- ▶ Publicación de citas del paciente
- ▶ Publicación del curso clínico (piloto para tres servicios)

✓ ViuClínic (proyecto de movilidad para SAVAC)

Con el objetivo de trabajar en el área asistencial con dispositivos móviles se ha estado trabajando desde 2016 en una aplicación que permite acceder a SAVAC en una interface más amigable, rápida y adaptada a las necesidades del profesional.

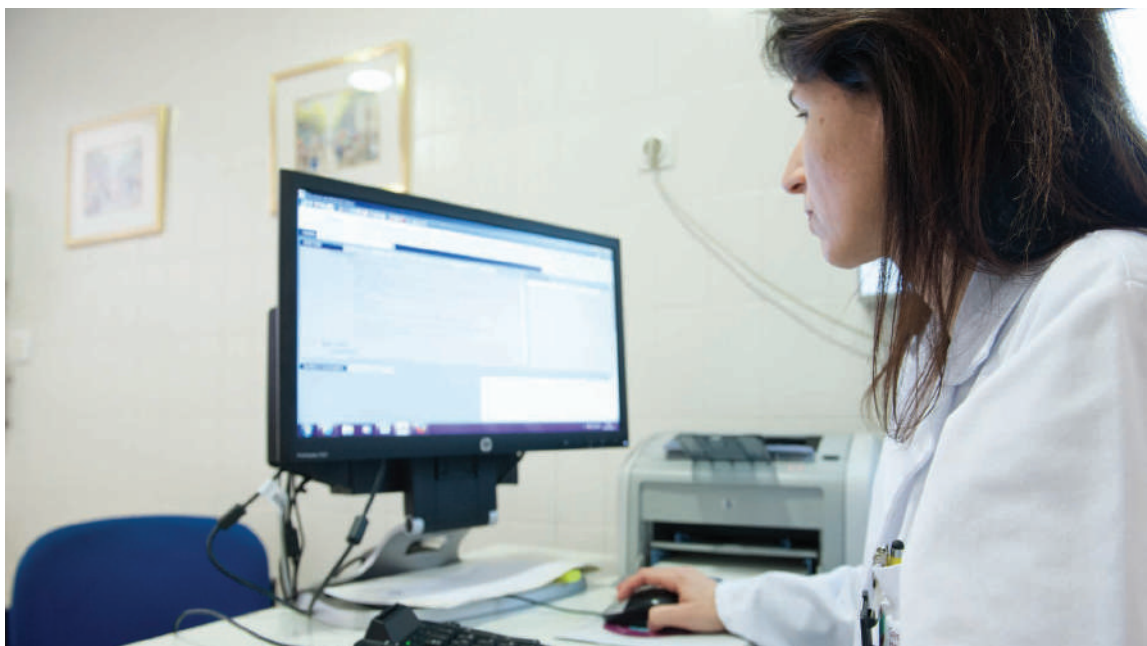
Se planifica para 2018 el arranque del piloto con los médicos de guardia de medicina interna y los anestesiólogos, ya que también tiene incorporado el sistema de Check-list quirúrgico.

✓ Cartelería digital

Iniciamos en 2017 el proyecto de cartelería digital instalando el primer dispositivo en el Área de Odontología y Cirugía Oral y Maxilofacial. A través de un monitor (TV) de alta resolución, permite visualizar la emisión programada de diferentes videos de salud (promocionados por el Departament de Salut) con una duración de ciclo de más de 4 horas, noticias, RSS e información relevante del hospital.

✓ CMBD-AEA-WSW

Cumpliendo con los objetivos del CatSalut se implanta el proceso de notificación vía WebServices del Conjunto Mínimo Básico de Datos de Atención Especializada de Agudos (CMBD-AEA). El sistema permite enviar al CatSalut, a través de la plataforma integrada de SAVAC y vía WebServices, los datos relativos a las visitas ambulatorias del área de agudos del Hospital.



Acciones destacadas en el ámbito de la Atención al Usuario

✓ Agradecimientos

Durante el año 2017 se han recibido en el servicio de Atención al Usuario un total de 9 agradecimientos, en la siguiente se muestra la comparativa de los años anteriores:

	2016	2017
Agradecimientos	4	9

En la siguiente tabla se detallan los agradecimientos recibidos según el destinatario del mismo:

Dirigido a	Total agradecimientos 2017
Servicio Cardiología / prueba esfuerzo	1
Servicio Oftalmología	1
Servicio Rehabilitación	1
Todo el Hospital	3
Unidad de Hospitalización COT	1
Unidad de Hospitalización Medicina Interna	2



✓ Reclamaciones y sugerencias

El total de reclamaciones de servicios recibidas durante el año 2017 han sido de 75, de las cuales 57 fueron presentadas directamente en el centro y 15 a través de la Dirección de Atención al Ciudadano de la Región Sanitaria de Barcelona (CatSalut).

El motivo principal de las reclamaciones hace referencia a la "Organización y Trámites" con un total de 31 reclamaciones de las 57 presentadas, seguido de un incremento, hasta un total de 15, de las reclamaciones "Asistenciales".

Motivos	2016	2017
Asistenciales	7	15
Documentación	1	0
Hostelería / Habitabilidad y Confort	2	0
Información	4	1
Organización y Trámites	25	31
Trato	17	10
TOTAL	56	57

Para finalizar, cabe destacar que la Unidad de Atención al Usuario sigue tramitando la tarjeta Cuida'm y durante el año 2017 se han tramitado 7 solicitudes.



Otra Actividad Asistencial

Docencia y Formación



En **formación pre-grado**, en el marco del convenio que el Hospital San Rafael suscribió en octubre de 2010 con la Universidad Autónoma de Barcelona, durante el año 2017 se ha continuado realizando el Programa de prácticas clínicas para los alumnos de 6º de Medicina en las especialidades de Cirugía General, Ortopedia y Traumatología, Psiquiatría y Medicina Interna, con un alto índice de satisfacción por parte de alumnos y profesionales del Hospital. De esta universidad también recibimos alumnos del Máster Universitario en Psicología General Sanitaria. También acogemos a profesionales de la Facultad de Psicología en formación PIR para estancias formativas en el Centro de Salud Mental Infantil y Juvenil (CSMIJ).



Se mantiene el convenio con la Universidad Internacional de Cataluña de la Facultad de Odontología para alumnos en prácticas de la titulación de Residencia clínica en Gerodontología, pacientes especiales y con compromiso médico, realizando sus 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. También recibimos alumnos de esta universidad de la Facultad de Medicina de 6º curso para las prácticas en formación en estancias hospitalarias y de la Facultad de Farmacia y Ciencias de la Alimentación que realizan prácticas en el Servicio de Farmacia.

En relación con la firma del convenio con la Facultad de Psicología para colaborar en líneas de investigación del Área del Aparato Locomotor, durante el año 2017, se han recibido alumnos para realizar diferentes proyectos en dicha área. También a través del convenio de colaboración científica con la Fundación Blanquerna de la Facultad de Ciencias de la Salud se ha seguido colaborando en proyectos de innovación en salud con la participación de alumnos del Proyecto InnoEvent.



En formación 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 Hebrón de Barcelona, en Cirugía General y Cirugía Plástica a través de la Unidad Docente Asociada Hospital Vall 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 y autorizadas por la Comisión de Docencia. Se sigue colaborando con la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Barcelona, para la formación de alumnos en el área quirúrgica del Máster de Enfermería Quirúrgica.



Continúa nuestra colaboración, en la formación de alumnos en prácticas, con el Hospital de San Juan de Dios para alumnos 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 2017							
ACTIVIDADES FORMATIVAS							
Expediente	Título de la acción formativa	Inicio actividad	Fin actividad	Centro	Núm. Alumnos	Acreditación horas	Créditos
09/018151-MD	Sesiones Generales Hospital San Rafael 2017	26/01/2017	21/12/2017	San Rafael	-	11	2,2
09/016035-MD	Cirugía menor ambulatoria para médicos de at. primaria	15/06/2017	15/06/2017	San Rafael	16	7,5	1,1
09/019148-MD	3er Curso de exploración básica de patología del aparato locomotor atención primaria	25/05/2017	25/05/2017	San Rafael	57	8,6	1,5
							4,8

En relación a la actividad científica del centro a modo de resumen, durante el año 2017, unas 100 personas asistieron y participaron en 168 congresos, talleres, organizaciones de eventos/moderador de sesiones y/o reuniones científicas (jornadas, sesiones, cursos), en los cuales se presentaron 51 comunicaciones orales y 6 posters.

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 Proyecto Residente	7ª Jornada Catalana de Salud Mental	“¿Representan las contenciones mecánicas la mejor opción para reducir la agresividad o la agitación de las...?”	Alejandro García Lorenzo Dani Albéstequi Fernández
Accesit en modalidad Gestión Clínica	15º Premios Profesor Barea 2017	“Incorporando la gestión clínica a la organización”	Anna Carol Pérez
Premio Avedis Donabedian a la atención integrada con liderazgo social al Proyecto Interxarxes	XXIX Edición de los Premios Fundación Avedis Donabedian (FAD)	“Proyecto Interxarxes”	Centro de Salud Mental Infantil y Juvenil

Actividad Pastoral



Cabe destacar que en el año 2017, la dirección del Centro priorizó el dotar de recursos a esta Área de Pastoral, lo que se concreta con la incorporación a la Pastoral de la figura del Coordinador del Servicio y con el encargo de elaborar un Plan Estratégico del Servicio, que aporte valor y contribuya a la transversalidad del mismo en el centro.

A fecha 31/12/17, el equipo impulsor del Servicio PAER está compuesto por la Hermana M^a Eugenia Mendoza, el Capellán José Ignacio Arrinda y el Coordinador Manuel Fco. Arrebola, y unos colaboradores habituales que son la Hermana Pilar Urra, la Hermana Amparo Ros y la Hermana Virgilia Gorraiz.

Una muestra de la dimensión del Anuncio ha sido el realizar entrevistas a colaboradores, con las que se informa a los mismos de manera personalizada de la labor que desempeña el Servicio PAER, de una forma directa y cercana; de esta manera conseguimos para el servicio una visibilidad y normalización entre los colaboradores. Cabe señalar que estas entrevistas constituyen uno de los objetivos estratégicos incluidos en el PGA 2018 del centro.

Desde el Servicio PAER se han promovido y publicitado los días señalados como Tiempos Fuertes de la Iglesia, con dípticos o trípticos alegóricos a las fiestas celebradas: Cuaresma, San Benito Menni, San Rafael, la Candelaria, Adviento, Navidad, Semana Santa, la Epifanía, etc.

También se ha expuesto publicidad del servicio que nos proveen desde la Provincia de España, asimismo se está

trabajando en publicidad "ad hoc" producida desde el centro y referida al servicio, y también se está estudiando la inclusión de publicidad del servicio en la carpeta informativa para ingresos de usuarios.

Se han realizado acciones como la de Formación en Valores y Marco de Identidad Institucional coordinadas por los responsables del centro y dirigidas a mandos intermedios y a personas clave en la Institución (julio 2017).

Dos miembros del Servicio PAER participan en la Comisión de Eventos del centro y existe una permanente implicación de las Hermanas de la Congregación en los actos que realiza dicho servicio.

Por último destacar la tutela ejercida por las Hermanas en nuestro Comedor Social como garantes del buen clima y la representación de los valores hospitalarios.

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

- ▶ **Jornada diocesana de Pastoral de la Salud:** "Pastoral de la Salud Ecología Integral", Hospital San Rafael, 21 de enero de 2017.
- ▶ **Encuentro de Servicios. Religiosos Católicos en los Hospitales (SARCH),** 24 de febrero de 2017.
- ▶ **Ciclo Cultural San Benito Menni,** participación en los eventos del ciclo (21/4/17-20/5/17).
- ▶ **Viaje de la Comunidad Hospitalaria a la Fageda d'en Jordà,** con motivo del cierre del Ciclo Cultural San Benito Menni, 20 de mayo de 2017.
- ▶ **XIII Jornada AER Hospital Sagrat Cor Martorell,** promoviendo la participación de nuestros colaboradores en la Jornada, 26 de mayo de 2017.

- ▶ **Encuentro Provincial Coordinadores Servicio PAER** en Madrid, 3 de octubre de 2017.
- ▶ **Festividad de San Rafael**, participación en los eventos (29/9/17-2/10/17).

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



- ▶ **Día 6 de enero:** Epifanía del Señor, ofrenda de Reyes por áreas en el centro y ofrenda a los niños discapacitados de la Fundación ADAPTA2.
- ▶ **Día 2 de febrero:** la presentación de Jesús en el Templo.
- ▶ **Día 10 de febrero:** miércoles de ceniza.
- ▶ **Día 25 de marzo:** viernes Santo.
- ▶ **Día 26 de abril:** Día del Enfermo.
- ▶ **Día 25 de julio:** fiesta de Santiago (Jubileo).
- ▶ **Día 24 de septiembre** festividad de Ntra. Señora de la Merced.
- ▶ **Día 12 de octubre:** Nuestra Señora Del Pilar.
- ▶ **Día 2 de noviembre:** conmemoración de los fieles difuntos.
- ▶ **Celebración de la Navidad:** villancicos por todo el hospital, celebración de la Misa del Gallo y Misa de Navidad para colaboradores el 22/12/17.
- ▶ Celebración de Actos litúrgicos y paralitúrgicos en salas de espera de las áreas médicas de 2C y 3C.
- ▶ Otras celebraciones en la Iglesia: Misas por pacientes fallecidos durante el mes (últimos domingos de cada mes)

Acciones destacadas de la Pastoral de la Salud



- ▶ Se realizan acompañamientos y visitas a los enfermos todos los días.
- ▶ Acompañamiento en las defunciones de los pacientes, compañía y ayuda a los familiares a la tramitación de los diversos certificados.
- ▶ Se distribuye una hoja informativa que hace referencia a las grandes Solemnidades de la Iglesia y de la Congregación y del día del Enfermo, en formato papel en las habitaciones de los pacientes y a través de correo electrónico para todo el personal colaborador del centro.

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 psicogeriatría, larga estada y descanso familiar.
- ▶ Recursos sociosanitarios de ámbito domiciliario: PADES y Servicios Clínicos (Tuberculosis).

Durante el año 2017 se han realizado un total de 374 derivaciones a recursos sociosanitarios, habiendo un incremento de 22 derivaciones respecto al año 2016.

La mayoría (299) corresponde a personas que han necesitado un ingreso de convalecencia. El resto de ingresos han sido de larga estancia (32), de descanso familiar (34), de cuidados paliativos (6) y de media estancia de psicogeriatría (3). Las derivaciones a los equipos de PADES fueron (18) y a Servicios Clínicos ETODA (1).

La gran mayoría de pacientes que han necesitado estos recursos corresponden a los servicios de Medicina Interna (251) y de Cirugía Ortopédica (108).



Derivaciones a recursos sociales

- ▶ Servicios sociales del Ayuntamiento: (23)
- ▶ Servicio de acogida de urgencias a personas mayores – SAUV: (1)
- ▶ Otros recursos sociales (22)

Visitas de Trabajo Social a pacientes derivados de las Consultas Externas

Se realizaron un total de 125 visitas de trabajo social a pacientes derivados de las consultas externas del hospital, correspondientes a los servicios de Ortopedia (96), Cirugía General (15), Oftalmología (8), Odontología (3), Neurología (2) y Hospital de Día Médico (1).

Programa PREALT

El Programa de Preparación al Alta (PREALT) está dirigido a pacientes que post-alta hospitalaria precisan un seguimiento de sus problemas de salud por el equipo de atención primaria. Durante el año 2017 se han realizado un total de 1.660 Prealts, en la misma línea que en el año anterior. 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 de algún tratamiento o necesidad de curas.

Actividad de Voluntariado

A través de los objetivos del plan de Voluntariado propuesto para el año 2017, podemos destacar las siguientes acciones:

- ▶ **Aplicar la documentación de la Comisión Provincial de Voluntariado revisada y actualizada**
Para cada nueva incorporación de voluntario se está utilizando la documentación facilitada por la Comisión Provincial con la información adecuada a nuestro centro
- ▶ **Generar sinergias entre centros**
Se realiza contacto periódico con las coordinadoras de voluntariado de los centros próximos del Hospital de la Mercè y Hospital de San Boi para compartir conocimientos e intercambiar experiencias.
- ▶ **Potenciar la comunicación externa del área de voluntariado**
Se ha actualizado la información en la página web y en los tableros de información del centro. También se distribuye material informativo por todo el centro a modo de tríptico según el modelo de la Comisión Provincial.
- ▶ **Apoyar al Voluntariado Internacional**
A finales del año 2017 teníamos dos voluntarias que han iniciado el proceso para ser futuros voluntarios internacionales. En la actualidad podemos concretar que ya tienen fecha para la primera formación en Madrid.
- ▶ **Potenciar el voluntariado en el centro**
A principios del año 2017, el número de voluntarios era de 8, y a fecha 31/12/17 se ha observado un aumento de 10 voluntarios al equipo local. También se está trabajando en el espacio físico común como sala de voluntariado.



Cabe destacar, que se ha mejorado en el control de los menús en el Comedor Social San Rafael, que inició su actividad el 13 de septiembre de 2010, con lo que se ha conseguido optimizar más aún los fondos que la Congregación destina a tan solidario menester.

El comedor 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, realiza el seguimiento de los usuarios, la coordinación con los servicios sociales y la organización del comedor.

La mayoría de los usuarios son derivados por los servicios sociales del Ayuntamiento. Este año se han atendido un total de 40 personas.



Se ha fomentado el trabajo de coordinación interna (propio hospital) y externa (con Centros de Salud Mental y Caritas) con el fin de poder atender a otras personas también necesitadas.

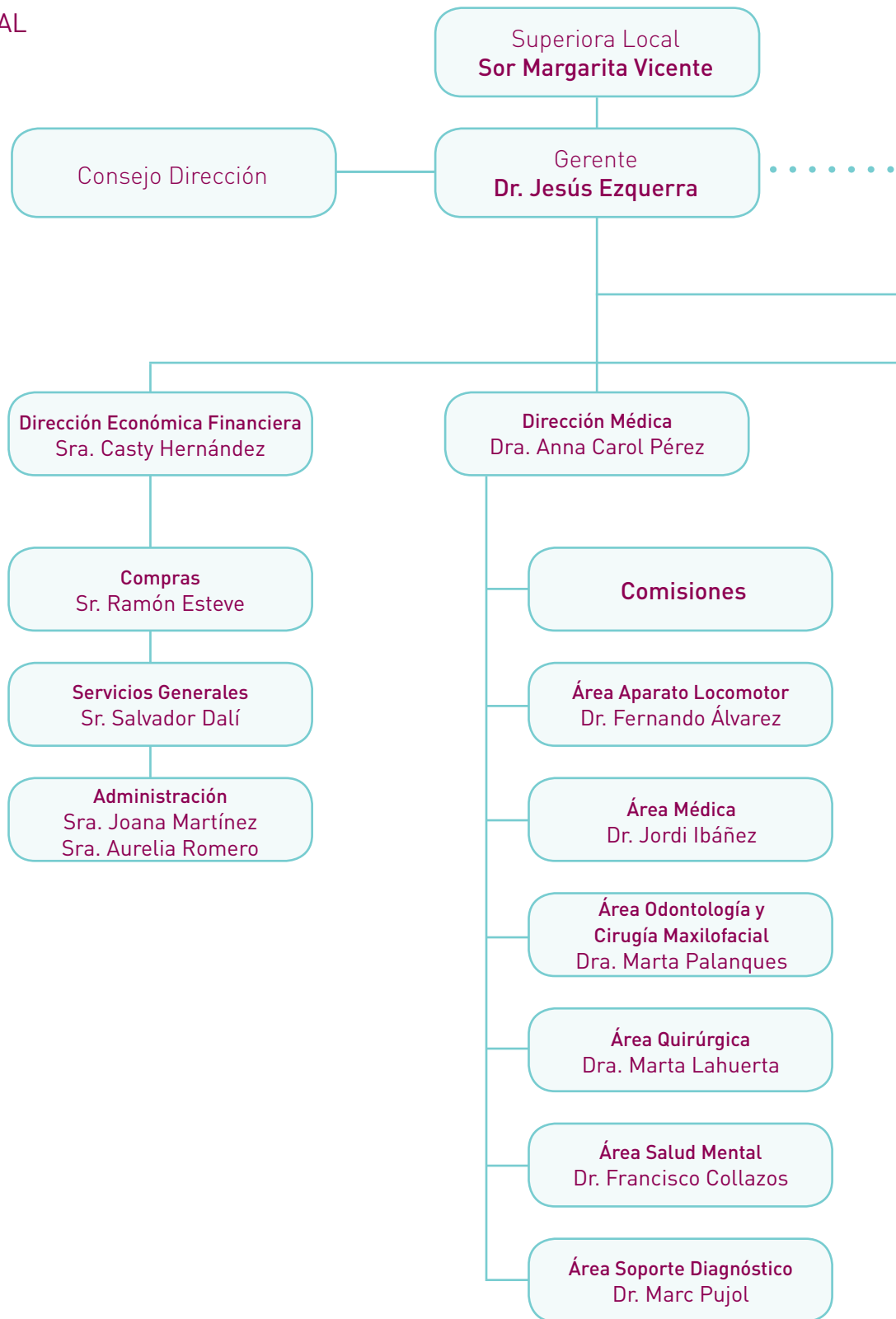
También se han podido atender a personas ingresadas en la Unidad de Psiquiatría de Adultos (UIPA) del hospital, que al alta de la unidad no tenían recursos y necesitaban un comedor social, a personas derivadas de los Centros de Salud Mental, y también se ha valorado la situación de aquellas personas que han accedido directamente al comedor. De estas derivaciones internas, externas y de atención directa hemos atendido a un total de 16 personas.

El perfil de los usuarios durante el año es variable, pudiendo destacar que una mayoría son hombres, de edades comprendidas entre los 35 y 65 años, sin trabajo o con incapacidad para trabajar.

Otra acción a destacar ha sido la cooperación con la Secretaría de nuestro centro, y con el beneplácito de la Hna. M^ª Rosa Izquierdo de la Fundación Benito Menni (FBM), para realizar la exposición fotográfica en la galería central del Hall del Hospital, bajo el título "Un compromiso con la salud mental en África", en la que se hace un recorrido por la acción del Voluntariado Internacional en el continente africano y se pudo ver en nuestro centro durante el pasado mes de septiembre despertando gran interés en la Comunidad Hospitalaria.

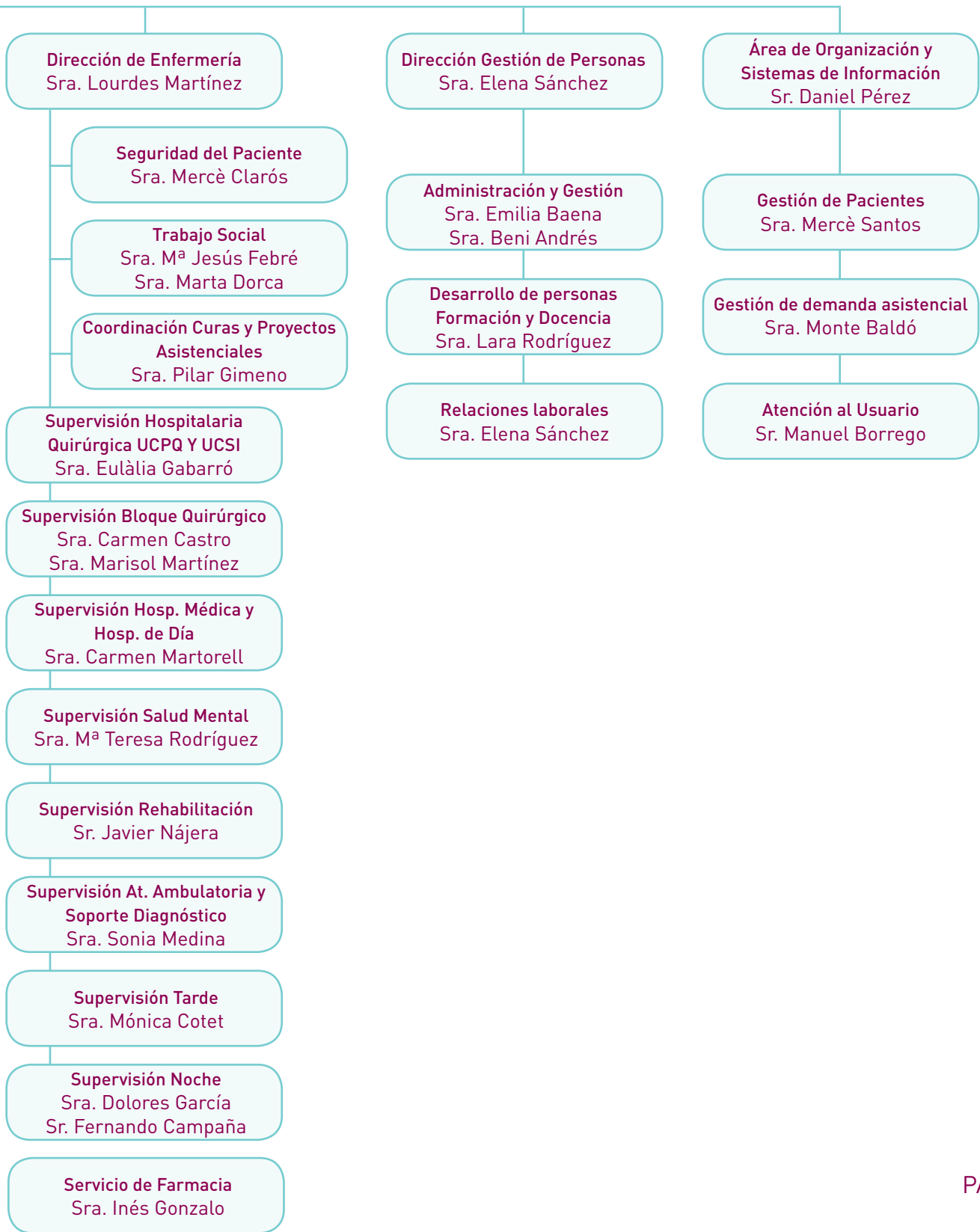
RECURSOS HUMANOS

Organigrama



Comité Coordinador Asistencial

Pastoral de la Salud y Voluntariado
Sr. Manuel Arrebola



Personal

	Contrato indefinido			Contrato eventual			Subcontratado			Hermanas			TOTAL		
	Inicio	Final		Inicio	Final		Inicio	Final		Inicio	Final		Inicio	Final	
		Prev	Real		Prev	Real		Prev	Real		Prev	Real			
Médicos especialistas	56,88	56,88	58,74	0,29	0,29	1,08	30	30	30	-	-	-	87,17	87,17	89,82
Psicólogos	2,74	2,74	3,93	0,80	0,80	0,96	-	-	-	-	-	-	3,54	3,54	4,89
Enfermeros	71,57	73,07	71,89	12,86	12,27	12,38	-	-	-	-	-	-	84,43	85,34	84,27
Farmacéuticos	4,21	4,21	4,56	1,19	1,19	1,19	-	-	-	-	-	-	5,40	5,40	5,75
Fisioterapeutas	8,51	8,51	9	1	1	1	-	-	-	-	-	-	9,51	9,51	10
Logopedas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Terapia ocupacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Auxiliares, cuidadores	89,66	90,75	88,46	7,59	7,59	11,11	-	-	-	1	1	1	98,25	99,34	100,5
Trabajadores sociales	1,83	1,83	2,84	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,83	1,83	2,84
Educadores sociales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Monitores ocupacionales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otro personal asistencial	4,47	4,47	4,47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,47	4,47	4,47
TOTAL ASISTENCIAL	239,8	242,4	243,8	23,74	23,15	27,72	30	30	30	1	1	1	294,6	296,6	302,6
Directivos	5	5	5	-	-	-	-	-	-	2	2	2	7	7	7
Administrativos	38,54	38,54	38,54	0,75	0,75	2,50	-	-	-	-	-	-	39,29	39,29	40,84
Mantenimiento	7	7	6,25	-	-	0,75	-	-	-	-	-	-	7	7	7
Restauración	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lavandería	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Limpieza	19,94	19,94	21,95	2,75	2,75	2,25	-	-	-	-	-	-	22,69	22,69	24,20
Otro personal no asistencial	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3
TOTAL NO ASISTENCIAL	73,48	73,48	74,54	3,50	3,50	5,50	-	-	-	2	2	2	78,98	78,98	82,04
TOTAL PERSONAL	313,3	315,9	318,4	27,2	26,6	33,2	30	30	30	3	3	3	373,5	375,5	384,6

FORMACIÓN						
Denominación del curso	Duración Horas	Recursos internos	Recursos externos	Nº Personal Asistencial	Nº Personal no Asistencial	COSTE €
V Curso Estadística Básica para Ciencias de la Salud con Excel	16	-	x	2	-	320
Atención al Usuario III	6	-	x	-	21	3.733,3
Código Azul 2017	6	x	-	18	-	425,2
Curso Teórico-Práctico en Terapia Electroconvulsiva	17,75	-	x	-	1	400
Prevención de conflictos laborales para acoso (laboral y sexual)	3	-	x	19	8	1.080
Bienestar emocional y personal	6	-	x	13	12	2.100
Soporto UIPA	2	x	-	-	8	158
Autoprotección en el entorno sanitario	9	-	x	8	-	1.305
Comunicación con el paciente/familiares y gestión de posibles conflictos	6	-	x	9	-	1.100
Talleres actualización Enfermería II	16	-	x	56	3	0
Soporte Vital Básico Adulto	8	-	x	30	4	560
Trabajo en equipo (grupo directivo)	20	-	-	6	19	2.674
Formación en MII para mandos intermedios y personas clave 2017	4	-	x	32	10	0
Fem Salut	10	-	-	155	45	1960
Biopolis	3	-	-	1	5	750
El arte de entenderse con todo el mundo: método Bridge	12	-	-	12	-	0
Técnicas en Mindfulness	6	-	-	20	-	276
Gestión Clínica Avanzada	30	-	x	5	-	4.250
RCP Inmediata	8	-	x	16	-	2.880
PRL Inicial	1	x	-	12	-	0
Curso de Gestión Clínica	20	-	x	-	1	400
Word avanzado	20	-	x	-	6	150
Excel avanzado	20	-	x	-	12	115
Acces básico	20	-	x	-	2	115
TOTAL	269,75			414	157	24.751

GESTIÓN ECONÓMICA

INGRESOS TOTALES	31.470.012
CatSalut	29.589.668
Otras prestaciones	
Asistenciales	1.404.524
Otros ingresos	475.820
GASTOS	30.407.341
Recursos Humanos	17.046.993
Consumos	5.672.553
Servicios Asistenciales	2.364.262
Otros gastos	5.323.534
RESULTADO ECONÓMICO	3,4%
% sobre ingreso	
INVERSIÓN	1.129.899
Inmovilizado intangible	89.312
Inmovilizado material	1.040.587



CRÓNICA DE ACONTECIMIENTOS

Un año más la marcha nórdica se consolida como una de las actividades del Hospital San Rafael marcando así el inicio del programa de actividades de 2017. Además de las salidas habituales que lleva a cabo el Equipo de Marcha Nórdica San Rafael, el Centro organizó el 18 de marzo, una **Marcha Nórdica** solidaria a favor de las personas en situación de calle. El evento, en el que participaron unas 150 personas, recaudó 1.122,70 euros y unos 600 kg de material que se entregó a la Fundació Arrels.



Con motivo de la **Festividad del Padre San Benito Menni**, el 24 de abril el Hospital organizó el Ciclo Cultural dedicado al patrón de la Congregación con una serie de eventos desde el 21 de abril hasta el 20 de mayo. Además de conferencias de ilustres ponentes, el ciclo contó con otras actividades, como la venta de libros a favor del Proyecto Koudougou en Burkina Faso -una iniciativa solidaria de Hermanas Hospitalarias- y una excursión a la Fageda d'en Jordà, donde se visitó la Cooperativa de la Fageda y el Volcán de Santa Margarida.

A finales de marzo, el Hospital llegó a un acuerdo con el mercado de la Vall d'Hebron de Barcelona para celebrar el primer **Taller de Cocina y Salud** en el espacio "Cuina'm" (Cocíname) del mercado. En la sesión participaron dos profesionales del Centro: el doctor Alex Pasarin, coordinador de los Servicios Complementarios, y la doctora Ana Aleson, especialista en Terapias Naturales. Tras el gran interés despertado y el gran número de personas que no pudieron asistir por falta de aforo de la sala, se organizó un segundo y tercer taller, el 26 de mayo y 30 de junio respectivamente.



En el marco de la celebración del **Día Mundial de la Higiene de las Manos**, el 5 de mayo, se organizaron diferentes actividades en las que participaron unas 130 personas, entre profesionales del Centro, pacientes y acompañantes. La sala de actos albergó diferentes presentaciones formativas/informativas sobre la higiene de manos así como una exposición fotográfica de certámenes anteriores. A su vez, se invitó a los participantes a lavarse las manos con una solución alcohólica y comprobar con una máquina de ultrasonidos la eficacia del lavado. También se invitó a médicos y enfermeras a participar en "Fem-ho bé" (Hagámoslo bien), un juego creado con el fin de extremar las precauciones para prevenir las infecciones nosocomiales.

Siguiendo con el espíritu solidario, el 31 de mayo se organizó en la Iglesia del centro un **Concierto Solidario** a favor del **Proyecto Koudougou**, a cargo de la actual organista de la Escolanía de Montserrat, Mercè Sanchís i Bros. Los fondos recaudados ascendieron a casi 400 €.

Del 24 al 31 de mayo se celebró la **XVIII Semana sin Humo** y la Comisión Promotora del Hospital preparó varias actividades bajo el lema "Perfuma't la vida!" (¡Perfúmate la vida!) para sensibilizar a la población de la importancia de no iniciar o abandonar el consumo de tabaco.

En este sentido, el día 30 del mismo mes se desarrolló el acto informativo "**Dejar de fumar sí es posible**", impartido por Clara Martínez, enfermera referente del Hospital en esta materia. Asimismo, el 31 de mayo se intercambiaron cigarrillos por flores de la mano de payasos de la Associació Cultural L&L de Suport a les Arts Escèniques, junto con folletos y guías informativas. Como punto y final el 1 de junio, el profesor Patrick Eisenberg realizó una sesión gratuita de Pilates con más de 20 participantes.



A principios de junio el Hospital San Rafael fue reconocido en la segunda edición de los **Premios de Benchmarking CSC/ARQ**, organizados por el Consorcio de Salud y Social de Cataluña (CSC) y Benchmark Sanitario 3.0. En concreto, el Centro recibió el premio a la excelencia médica en la categoría de hospital general básico y la distinción como hospital básico con los mejores indicadores de mortalidad, complicaciones intrahospitalarias y de reingresos clínicamente relacionados.

Conmemorando el **XV Aniversario del Comité de Ética Asistencial** del Hospital San Rafael, el 26 de junio se celebró una jornada bajo el título "Una Bioética de Cine", en la que se proyectó un documental y se realizaron varios debates sobre este tema.

Des del 22 de junio y durante todo el verano se expuso en la vitrina del Hospital San Rafael una recopilación fotográfica bajo el título de "**Un compromiso con la Salud Mental en África**", cedida por la Fundación Benito Menni. En ella se mostraban diferentes acciones voluntarias de la ONG a favor de las enfermedades mentales llevadas a cabo durante el 2016 en diferentes zonas de África.

Ese mismo día en el Congreso de Diputados, la doctora Anna Carol Pérez Segarra y el doctor Jesús Ezquerra, directora médica y gerente del Centro, respectivamente, recogían el reconocimiento que obtuvo el Hospital en los **Premios Profesor Barea 2017** en la modalidad de Gestión Clínica. La experiencia presentada se basa en el desarrollo e implementación de un proyecto de gestión clínica a toda la organización asistencial para mejorar la



eficiencia y efectividad, dando cumplimiento a uno de los objetivos del Plan Estratégico 2014-2016 de nuestro Hospital.

El 11 de julio el Departament de Salut presentó del **Informe de la Central de Resultados 2016**. En términos de efectividad, el Centro obtuvo resultados positivos en muchos de los indicadores evaluados, entre estos destacaron los valores de mortalidad hospitalaria y mortalidad a 30 días en enfermedades seleccionadas, así como la mortalidad a 30 días por Insuficiencia Cardíaca Congestiva (ICC). El Hospital también destacó positivamente en reingresos a 30 días por enfermedades seleccionadas y en reingresos por ICC. En cuanto a valores económicos se consiguió un buen posicionamiento en cash-flow generado y solvencia.



En otro orden de cosas, el acto inaugural de celebración de la Festividad de San Rafael tuvo lugar el 2 de octubre en la iglesia del Hospital con una Eucaristía presidida por Mn. José Ignacio Arrinda. A continuación, la superiora del Centro Sor Margarita Vicente y el Dr. Jesús Ezquerro inauguraron la sesión, dando paso a la **conferencia sobre liderazgo creativo**, a cargo del abogado y experto en coach empresarial Óscar Corominas. En la clausura de la festividad se homenajeó a las trabajadoras del Hospital jubiladas durante el 2016 y 2017.

Asimismo, el 19 de octubre, a petición de la asociación '**Amics de la Fabra i Coats**', profesionales del Hospital San Rafael llevaron a cabo una charla sobre los beneficios de la marcha nórdica y se acordó que el acto se repetiría en mayo de 2018.

El 16 de noviembre se celebró en el auditorio del Hospital de Mollet la "**I Jornada Enfermera Els 4 Gats**", que congregó a más de 130 profesionales de enfermería del Hospital San Rafael, el Hospital Plató, el Hospital Campdevàrol y el Hospital de Mollet. Durante la Jornada se abordaron temas de actualidad, como las estrategias de liderazgo de las enfermeras, proyectos y experiencias actuales o la influencia de la enfermería en los ámbitos de decisión de las políticas sanitarias. El acto finalizó con una mesa en la que participaron los gerentes de los cuatro centros de la alianza estratégica.



Cerrando el año 2017 y con motivo del **Día Internacional del Voluntariado**, el 5 de diciembre Hermanas Hospitalarias lanzó una campaña bajo el lema #SedAlegres para agradecer, con un vídeo de homenaje, la labor de ayuda y acompañamiento que ofrecen los más de 800 voluntarios

colaboradores de todos los centros de la Congregación. Nuestro centro se sumó a la iniciativa y realizó una jornada interna de celebración con todos los voluntarios, donde compartieron sus experiencias en este campo de trabajo.

Sirviéndose de la idea iniciada en el año 2015, el Centro organizó el **III 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. Para realizar la entrega de premios de dicho concurso se realizó un espectáculo de payasos en el salón de actos del centro dirigido a niños, niñas, familiares y personal colaborador. También se elaboró una lotería solidaria coincidiendo con el sorteo de reyes del 6 de enero, en la que se premiaba con una cesta de Navidad, y toda la recaudación se destinó para apoyar al proyecto solidario de Yaundé, con la finalidad de ayudar a la integración socio-familiar y la rehabilitación de enfermos mentales que vagan por las calles de Camerún (África).



Ganador de la categoría Junior



Ganador de la categoría Mini



Ganador de la categoría Infantil



Hermanas Hospitalarias

HOSPITAL SAN RAFAEL

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