



Germanes
Hospitalàries
HOSPITAL SANT RAFAEL

MEMÒRIA ANUAL

2017

ÍNDEX

PÁG.

4	PRESENTACIÓ
6	ESTRATÈGIA Principals avanços 2017
14	ASSISTÈNCIA / EDUCACIÓ Taula resum de l'Activitat Assistencial
15	Capacitat i Activitat Assistencial Psiquiatria i Salut Mental Medicina General
18	Accions destacades en l'àmbit Assistencial
22	Accions destacades en l'àmbit dels Sistemes d'Informació
25	Accions destacades en l'àmbit de l'Atenció a l'Usuari
27	Una altra Activitat Assistencial Activitat de Formació i Docència
29	Activitat Pastoral
31	Activitat de Treball Social
33	Activitat de Voluntariat
35	RECURSOS HUMANS
36	Organigrama
38	Personal
39	Formació
40	GESTIÓ ECONÒMICA
41	CRÒNICA D'ESDEVENIMENTS

PRESENTACIÓ



Un any més, a través de la Memòria Corporativa presentem els resultats d'activitat i econòmics de l'Hospital Sant Rafael i fem un repàs a les fites i esdeveniments més rellevants per al nostre Centre durant el 2017.

L'escenari pressupostari que contemplem, després de diversos anys de continuïtat és l'increment com a conseqüència de les noves accions contractades per CatSalut, en la línia assistencial de salut mental, i implantades en l'últim trimestre de l'any. Destaquem la

posada en funcionament de la Unitat d'Hospitalització Parcial de Psiquiatria (UCAP) el mes d'octubre, i els programes de suport del Centre de Salut Mental Infantojuvenil (CSMIJ).

En aquest any es dona per finalitzat el Pla Estratègic 2014 - 2017, i ens proposem realitzar un altre que s'emmarqui en el trienni 2019-2021 i que, en visió conjunta amb l'Equip Provincial, ens permeti establir un nou full de ruta per a aquest període.



De l'avaluació del PGA 2017 destaquem que s'ha aconseguit un elevat percentatge dels objectius en ell plantejats. La previsió de tancament és substancialment millor a la prevista en el pressupost. En haver-se generat ingressos addicionals per accions no contemplades inicialment, la qual cosa ens ha de permetre l'abonament de les DPO's en millorar el resultat econòmic i d'acord al pacte vigent subscrit amb el nostre Comitè d'Empresa.

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

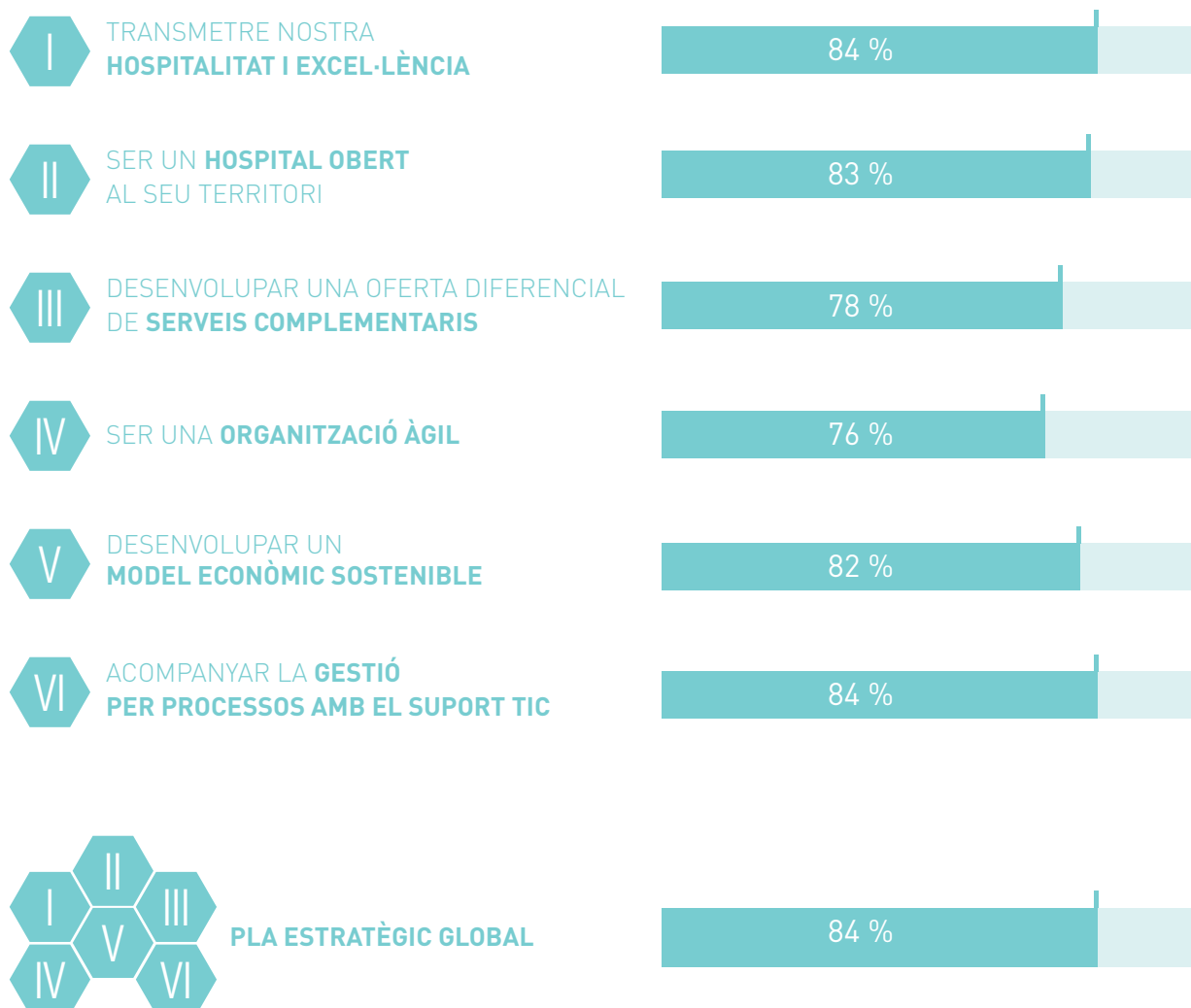
Sor Margarita Vicente
Superiora Local

Jesús Ezquerro
Gerent

ESTRATÈGIA

Principals avanços 2017

La informació que es detalla a continuació reflecteix els principals avanços en el Pla Estratègic de l'Hospital Sant Rafael durant l'any 2017.



Nota: El grau d'avanç és un percentatge respecte al total d'accions previstes en el període 2014-2017.



TRANSMETRE LA NOSTRA HOSPITALITAT I EXCEL·LÈNCIA

- En l'àmbit de la comunicació externa s'han realitzat aquestes accions:

 - ✓ S'han homogeneïtzat els **continguts web de l'àrea assistencial**, incloent un apartat específic amb els serveis complementaris.
 - ✓ S'ha elaborat el **manual d'imatge corporativa** i iniciat el **projecte de senyalística**.
- En l'àmbit de la **qualitat i l'excel·lència** s'han dut a terme diverses iniciatives:

 - ✓ S'ha dissenyat un **pla d'enquestes i opinions**. Inclou enquestes telefòniques periòdiques a hospitalització, hospital de dia, rehabilitació i UCPQ, així com les opinions d'usuaris a través de **Happy Click**.
 - ✓ S'ha **sistematitzat** la comunicació dels resultats de les enquestes als professionals implicats, per a assegurar que derivin en accions de millora.
 - ✓ S'estan treballant en els indicadors d'autoavaluació i oportunitats de millora de **l'acreditació**.
- S'ha donat continuïtat a diferents **iniciatives relacionades amb la població** de l'àrea de referència:

 - ✓ L'Hospital continua treballant en el **projecte de formació en salut comunitària** (Mindfulness, resucitació cardio pulmonar bàsica, deixar de fumar,...).
 - ✓ Incorporació a un projecte municipal amb l'Ajuntament de Barcelona "Pla de Barris".
 - ✓ S'ha donat continuïtat a la **formació a cuidadors** en acte cura del **pacient fràgil** (Ex.: Sense Fum, Ictus i higiene de mans) amb un alt grau de satisfacció dels participants.
- Quant als àmbits de la **Seguretat del Pacient**, de **l'Ètica** i de la **Promoció de la Salut**, destaquen:

 - ✓ S'han realitzat **formacions sobre els valors** de l'hospitalitat, confidencialitat i professionalitat.
 - ✓ L'Hospital ha organitzat la sessió entre Societat Catalana Bioètica i Societat Catalana-Balear de cures pal·liatives.
 - ✓ S'està treballant en el procés de certificació en la **UNE 179003:2013** (Seguretat del Pacient).
 - ✓ S'ha realitzat l'autoavaluació de l'hospital en els estàndards de **Promoció de la Salut** i amb l'objecte de certificar-se com a empresa saludable s'estan ordenant tots els projectes (fem salut, hospital sense fum, marxa nòrdica).



SER UN HOSPITAL OBERT AL SEU TERRITORI



- En relació amb l'objectiu de desenvolupar un model **d'hospital més resolutiu**, s'han realitzat les següents actuacions:
 - ✓ **L'Hospital de dia** ha reprogramat la seva activitat equilibrant càrregues de treball. Ha permès augmentar el percentatge d'ambulatorització (s'ha incorporat el servei d'urologia i les tècniques de TEC i ferro endovenós).
 - ✓ S'està treballant en el **Pla funcional d'hospitalització a domicili**, en col·laboració amb l'Hospital Vall d'Hebron.
 - ✓ S'han analitzat les causes de **cancel·lacions del BQ** (malalts Sintrom i consum de tòxics).
 - ✓ Previst un pla per a disminuir la càrrega assistencial de la **UCSI** i agilitzar l'alta al domicili.
 - ✓ El Comitè d'ètica ha posat en marxa nous **protocols de morfina**.

◆ En relació a les aliances destaquen:

- ✓ Acord de **col·laboració amb Vall d'Hebron (VH)**, que inclou als serveis de suport nutricional, assajos clínics, proves complementàries, catarates, pneumologia i medicina interna.
- ✓ Formalitzar conveni de col·laboració amb Vall d'Hebron Institute Research (VHIR).
- ✓ **Aliança** amb el Vall Hebron Institute of Oncology (VHIO) i al desembre 2017 s'atendrà el primer pacient per anàlisi radiològica.
- ✓ En estudi l'ampliació de l'aliança entre VH i Hospital Sant Rafael per a **infantojuvenil (CSMIJ)**.
- ✓ Reunions amb VH de revisió del pla funcional **d'Hospital de Dia de Psiquiatria** vinculat a UIPA.
- ✓ Creació de la Unitat de **Continuïtat Assistencial Polivalent (UCAP)**.
- ✓ Metges de l'Hospital han realitzat infiltracions i cirurgia menor ambulatoria (cma) en el **CAP Vallcarca**, així com formació en **dermatologia**, amb una reducció de les derivacions en un 50%.

◆ Desenvolupar un model de **docència de qualitat** i potenciar les **línies de recerca**:

- ✓ La formació de **postgrau** està pendent de constituir-se com a centre adherit a VH en Medicina Interna, Psiquiatria i Traumatologia. Sol·licitud inclusió **rotació MIR-PIR** en UCAP. Sol·licitud inclusió rotació MIR en CSMIJ.
- ✓ S'ha constituït un **equip d'I+D** i estan en marxa diversos projectes en salut mental, reumatologia i rehabilitació finançats per FIDMAG. Es vol ampliar als serveis mèdics i quirúrgics.
- ✓ S'està realitzant un estudi amb la **Universitat Oberta de Catalunya (UOC)** en relació a l'App CSMIJ.



DESENVOLUPAR UNA OFERTA DIFERENCIAL DE SERVEIS COMPLEMENTARIS



- ✓ La **facturació en serveis complementaris** representa entre el 2,5% i 3% dels ingressos de l'Hospital, amb una especial rellevància dels serveis d'odontologia i podologia.
- ✓ La **cartera de serveis** complementaris s'amplia amb medicina natural, dietètica, nutrició, teràpia neural, biomecànica i l'acord amb el Vall d'Hebron Institute Research (VHIR).
- ✓ S'ha elaborat **material de comunicació** que engloba tots els serveis complementaris (en paper i digital).
- ✓ S'han realitzat **accions de comunicació** en ràdio, revistes del barri, xerrades, ofertes a clubs esportius, i s'han tancat acords de col·laboració amb la Diputació de Barcelona i clubs esportius.

IV

SER UNA ORGANITZACIÓ ÀGIL



- ✓ S'està treballant a nivell provincial en els **processos i quadre de comandament de RH**.
- ✓ Al gener de 2017 es va implantar el **canvi d'horari per al personal d'infermeria**, passant de torns de 12 hores a 3 torns de 8 hores. S'han reorganitzat tÀREAs i adaptacions per part de l'equip administratiu.
- ✓ Al gener 2017 es va realitzar l'enquesta de **clima laboral** a comandaments intermedis i professionals.
- ✓ S'ha posat en funcionament l'**Hospital de Dia** de medicina interna (pacients MPOC i amb cardiopatia).
- ✓ S'ha elaborat el **Manual de Descripció de Llocs de treball**, amb la descripció de 80 llocs.
- ✓ S'està treballant en un protocol de **comunicació interna**, i en homogeneïtzar **la imatge corporativa** en els documents. Ha arrencat el projecte de **senyalística interna** per a treballar durant el 2018.



DESENVOLUPAR UN MODEL ECONÒMIC SOSTENIBLE



- ✓ Valoració positiva de la implantació dels **contractes d'autogestió** amb objectius.
- ✓ El **model de reporting** de Caps de Servei inclou informació sobre les **despeses** de les **proves diagnòstiques**.
- ✓ Es realitzarà l'**anàlisi de costos directes per procediments** concrets. S'ha començat per l'Hospital de dia.
- ✓ S'ha participat a nivell de província única en la definició de processos comuns, **compres conjunts** i en les **negociacions conjunts** en nutrició enteral.
- ✓ S'ha realitzat el canvi al sistema LED de la il·luminació del centre.
- ✓ S'ha obtingut la **licència mediambiental** de les plantes 2a, 3a i 4a de l'Hospital.

VI

ACOMPANYAR LA **GESTIÓ DE PROCESSOS**
AMB EL SUPORT TIC

- ✓ S'han continuat executant els **plans de millora** de **processos**.
- ✓ S'ha participat en l'elaboració del **pla de sistemes provincial**.
- ✓ Instal·lació d'una **nova versió de SAVAC** amb noves funcions (curs clínic i consentiment informat digital).
- ✓ S'ha implantat una **plataforma mòbil** amb una interface amb SAVAC, aquesta integra el Check List quirúrgic, el curs clínic, l'administració mèdica i el consentiment informat. També s'afegiran el full quirúrgic i el full de rehabilitació.
- ✓ Realitzat un pilot de **View clinic** (interface amigable per sobre de SAVAC).
- ✓ S'han realitzat les proves funcionals de **e-consulta** i **e-derivació**.
- ✓ Desplegament de la **cartelleria digital** començant en Odontologia i seguint en altres àrees (Consulta Externa, Unitat de Cirurgia Sense Ingrés,...).

ASSISTÈNCIA / EDUCACIÓ



	Any 2016	Any 2017		Diferència (prev-realiz.)	%
		Previsió	Realitzat		
Nº llits	178	178	178	0	0%
Nº estades	41.962	42.334	42.177	157	0%
Nº places	8	16	31	-15	-94%
Nº assistències	1.490	745	3.281	-2.536	-340%
Nº consultes	86.608	98.690	110.152	-11.462	-12%
Nº serveis complementaris	332.857	342.320	314.433	27.887	8%

Capacitat i activitat assistencial

Psiquiatria i Salut Mental

PERFIL RESIDENCIAL	CAPACITAT			ACTIVITAT ASSISTENCIAL			
	Llits 31/12/2017	Llits 31/12/2017		Estades		Diferència	
		Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Nº	%
Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica (Aguts)	40	40	40	729	783	54	7%
TOTAL LLITS	40	40	40	729	783	54	7%

PERFIL COMUNITARI	CAPACITAT			ACTIVITAT ASSISTENCIAL			
	Llits 31/12/2017	Llits 31/12/2017		Estades		Diferència	
		Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Nº	%
Hospital de Dia d'Adults	-	-	15	-	46	46	0%
TOTAL PLACES	-	-	15	-	46	46	0%

PERFIL AMBULATORI	CAPACITAT			ACTIVITAT ASSISTENCIAL							
	Nº centres 31/12/2017	Nº centres 31/12/2017		Assistències		Assistències		Assistències		Assistències	
		Previst	Previst	Previst	Previst	Previst	Previst	Previst	Previst	Nº	%
Centre de Salut Mental Infant-Juvenil	1	1	1	400	546	6.708	8.398	7.108	8.944	1.836	26%
TOTAL CENTRES	1	1	1	400	546	6.708	8.398	7.108	8.944	1.836	26%



Atenció especialitzada en Aguts

PERFIL RESIDENCIAL	CAPACITAT			ACTIVITAT ASSISTENCIAL			
	Llits 31/12/2017	Llits 31/12/2017		Estades		Diferència	
		Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Nº	%
Hospitalització Mèdica	96	96	96	2.631	2.866	235	9%
Hospitalització Quirúrgica	42	42	42	5.338	6.092	754	14%
TOTAL LLITS	138	138	138	7.969	8.958	989	12%

PERFIL AMBULATORI	CAPACITAT			ACTIVITAT ASSISTENCIAL							
	Nº centres 31/12/2017	Nº centres 31/12/2017		Primeres Consultes		Consultes Successives		Consultes Totals		Diferència	
		Previst	Previst	Previst	Previst	Previst	Previst	Previst	Previst	Nº	%
Consultes Externes Mèdiques	1	1	1	4.073	5.518	5.388	6.320	9.461	11.838	2.377	25%
Consultes Externes Quirúrgiques	1	1	1	28.172	23.703	41.178	48.903	69.350	72.606	3.256	5%
TOTAL CENTRES	2	2	2	32.245	29.221	46.566	55.223	78.811	84.444	5.633	7%

PERFIL AMBULATORI	CAPACITAT			ACTIVITAT ASSISTENCIAL			
	Nº Serveis / activitat a 31/12/2017	Nº Serveis / activitat a 31/12/2017		Nº de persones ateses		Diferència	
		Previst	Realitzat	Previst	Realitzat	Nº	%
Total Mèdis diagnòstics	315.693	327.500	295.230	34.906	31.092	-3.814	-11%
Laboratori d'Anàlisis Clíniques	288.604	300.000	265.175	11.820	10.454	-1.366	-12%
Laboratori d'Anatomia Patològica	2.586	2.500	2.488	2.586	2.301	-285	-11%
Diagnòstic per la Imatge	24.503	25.000	27.567	20.500	18.337	-2.163	-11%
Total Altres Serveis	4.842	4.072	5.960	4.072	4.534	462	11%
Hospital de Dia Quirúrgic/Mèdic	1.490	745	2.848	745	1.451	706	95%
Unitat de Rehabilitació Ambulatoria	2.975	2.960	2.756	2.960	2.756	-204	-7%
Unitat d'Atenció Odontològica a Discapacitats	377	367	356	367	327	-40	-11%
Total Altres Serveis no contemplats	14.065	11.562	14.532	13.587	13.698	111	1%
Cirurgia menor Ambulatoria (CmA)	4.411	4.051	4.375	4.051	3.606	-445	-11%
Colonoscòpia	761	1.000	720	1.000	720	-280	-28%
Endoscòpia	711	805	726	805	726	-79	-10%
Tractament Làser Oftalmològic	436	421	371	421	371	-50	-12%
Teràpia Degeneració Macular Associada a l'Edat	86	85	85	85	85	-	0%
Polisomnograma	94	100	105	100	105	5	5%
Clínica del Dolor	235	205	84	205	84	-121	-59%
Pròtesi	489	494	572	494	572	78	16%
TAC	4.071	1.341	1.755	3.341	1.755	-1.586	-47%
Ecografia	1.343	1.500	4.041	1.500	4.041	2.541	169%
Holter Cardíac	392	500	545	525	545	20	4%
Rehab. domiciliària i logopèdia	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%

Accions destacades en l'àmbit Assistencial



L'any 2017 hem consolidat alguns dels elements clau del model de gestió clínica gràcies al treball dels responsables de les àrees assistencials mèdiques i les supervisions d'infermeria. Aquest procés s'ha vist facilitat per la millora de l'accés a la informació clínica a través del quadre de comandament.

També cal destacar la implementació dels nous horaris del personal d'infermeria d'hospitalització amb un resultat general molt satisfactori.

✓ Gestió Clínica i pràctiques clíniques de valor

Com en anys anteriors, considerem que un element fonamental del model de gestió clínica és el de promoure el coneixement, la difusió i la revisió de les pràctiques clíniques de valor. D'aquesta forma, durant el 2017, d'una banda s'han continuat difonent les recomanacions del Projecte Essencial a tots els professionals de l'Hospital a través de la Intranet i per una altra, els responsables de les Àrees Assistencials han liderat l'anàlisi de les recomanacions de diferents fonts "right care", accessibles pel Portal DianaSalud.

L'Hospital Sant Rafael va ser finalista en l'edició 2017 i en la modalitat de gestió clínica dels premis Professor Barea de la Fundació Signo en la qual es va presentar l'experiència de desenvolupament i implantació del projecte de gestió clínica que, sobre la base de la gestió per processos i la coordinació assistencial, es va començar a generar en 2014, i en la qual destaquen la incorporació d'unes pràctiques clíniques de valor, la millora de l'ús dels recursos i donar un major protagonisme als professionals en la presa de decisions, gestió de recursos i consecució de resultats.

✓ Seguretat del pacient: la nostra prioritat

Aquest any 2017 s'ha treballat especialment a difondre la cultura i a promoure la innovació en seguretat del pacient.

Respecte a la difusió de cultura de seguretat s'han realitzat 22 sessions de Briefing & Coffee (reunions breus in situ i multidisciplinàries per a la identificació i detecció de problemes de seguretat i elaboració de propostes de solució) en les quals han participat 229 professionals i s'han implantat un 29% de canvis. Aquestes reunions són eminentment pràctiques i participatives i obtenen un elevat nivell de satisfacció per part dels professionals que sol·liciten la seva continuïtat pel valor positiu que aporten.

Una altra mesura per a difondre la cultura de seguretat és la de potenciar l'ús de la plataforma de notificació, de la qual durant 2017 s'han intensificat les accions de formació: s'ha iniciat la formació de la direcció assistencial i responsables de supervisió i servei, per a l'atenció a les segones víctimes amb l'objectiu d'elaborar un protocol en 2018.

Respecte a la promoció de la recerca, la docència i la innovació en seguretat de pacients s'ha implantat el projecte de reducció de les contencions mecàniques en les plantes d'hospitalització mèdic-quirúrgica. Aquest projecte, que es va iniciar com a tal en 2016, s'ha implantat en el 2017 i serà avaluat en 2018.



També aquest any 2017 s'ha iniciat el procés per a l'obtenció de la certificació de la Norma UNE179003 de Seguretat de Pacients. Per a això s'ha elaborat el document del procés de seguretat de pacients així com el de la política de qualitat i seguretat, el mapa de riscos i pla de seguretat.

Paral·lelament s'ha continuat treballant en les bones pràctiques (disminució dels errors de medicació, la prevenció de les úlceres, la millora de la higiene de mans en els 5 moments que aconsella l'OMS, l'administració segura de les transfusions, la cirurgia segura i l'aplicació de les contencions de forma correcta) aconseguint resultats òptims en algunes pràctiques. S'ha afegit la vigilància dels catèters venosos i s'ha creat la comissió del dolor.

En la prevenció de la infecció nosocomial s'ha implantat el PROA, un programa d'optimització d'antibiòtics que permet, no solament millorar el maneig d'antibiòtics, sinó també un ús més eficient d'aquesta.

✓ Resultats assistencials

L'Hospital Sant Rafael va ser guardonat amb el premi a l'excel·lència mèdica en la categoria d'hospital general bàsic i va ser distingit com a hospital bàsic amb millors indicadors de mortalitat, complicacions intra-hospitalàries i de reingressos clínicament relacionats, en els II Premis de Benchmarking CSC/ARQ organitzats pel Consorci de Salut i Social de Catalunya i Benchmarking 3.0.

En l'informe de la Central de Resultats 2016, l'Hospital Sant Rafael va obtenir resultats assistencials positius en els indicadors de mortalitat i reingressos als 30 dies per malalties seleccionades com a insuficiència cardíaca (ICC) i millora els seus resultats d'eficiència en relació a l'índex de substitució de Cirurgia Major Ambulatoria (CMA) i Estada Mitjana (EM).



✓ Desenvolupament d'alternatives a l'hospitalització i altres modalitats d'atenció

Continuem avançant a desenvolupar activitats i unitats especialitzades que puguin oferir serveis alternatius a l'hospitalització dels pacients. Entre les accions realitzades durant l'any 2017 destaquem:

- ▶ **Ampliació de l'Hospital de Dia Mèdic:** L'inici de la seva activitat va ser al novembre de 2016 amb 4 places, va duplicar al juny de 2017 la seva dotació amb 4 places més i es va reubicar en l'espai de les habitacions 201-203 de la segona planta, millorant així els seus espais d'atenció, els accessos i la circulació dels pacients i professionals. En aquesta nova localització s'ha pogut generar un espai propi i ben dotat per a l'activitat de l'Hospital de Dia, amb àrees específiques de tractament i de treball per a la coordinadora de la unitat, la gestora de casos i el personal d'infermeria. Amb aquesta ampliació i una perfecta coordinació amb l'atenció primària de la zona, podem continuar donant resposta assistencial als pacients que requereixen monitoratge i/o tractament hospitalari, fonamentalment en casos de processos cardíacs i respiratoris crònics, sense necessitat de romandre ingressats. Els primers resultats del funcionament del nostre Hospital de Dia Mèdic ens animen a continuar i seguir aportant els beneficis per als pacients i els seus cuidadors i evitar visites a urgències i ingressos.
- ▶ **Unitat de Continuitat Assistencial Polivalent (UCAP), Programa d'Hospitalització Parcial:** Per a l'atenció a la salut mental a l'Hospital Sant Rafael i en el conjunt de l'àrea de Barcelona Nord, l'any 2017 ha significat fer possible la creació d'un nou recurs denominat Unitat de Continuitat Assistencial Polivalent (UCAP) que, amb el doble perfil d'hospitalització parcial i atenció domiciliària, té la finalitat de donar resposta a les necessitats d'aquesta zona. La UCAP, que va iniciar la seva activitat a l'octubre de 2017, es vincula a la planta d'hospitalització de l'Hospital Sant Rafael, a les urgències de psiquiatria de l'Hospital de la Vall d'Hebron i als Centres de Salut Mental (CSMA) del territori, així com altres recursos com l'Hospital de la Mercè. Aquest servei actua com un recurs comunitari que pretén donar una alternativa assistencial a l'hospitalització dels pacients en situació de crisi que requereixen atenció intensa sense hospitalització i als casos post crisi per a garantir la seva estabilitat clínica i una major continuïtat assistencial, incidint també en la reducció de les estades hospitalàries, així com alternativa a l'ingrés en la Unitat d'Aguts i facilitant el drenatge del Servei d'Urgències de Psiquiatria. És, per tant, un model assistencial innovador, integrador i comunitari enfocat a millorar l'atenció dels nostres pacients.

► **Unitat de Diagnòstic Ràpid (UDR):** Aquesta unitat va iniciar la seva activitat al novembre de 2017. Hem pogut oferir un nou servei encaminat a facilitar l'estudi diagnòstic de pacients amb malalties potencialment greus gràcies a la coordinació amb l'atenció primària i amb els diversos serveis de l'Hospital que participen en l'examen diagnòstic del pacient que, en un curt període de temps, ens permeten identificar la patologia i iniciar un tractament precoç. Aquesta unitat, que depèn del Servei de Medicina Interna, es compon d'un metge internista, una gestora de casos, personal d'infermeria i d'admissions. Les actuacions diagnòstiques que es realitzen en els processos que atén la unitat requereixen d'una eficient organització i coordinació amb l'atenció primària i amb els serveis interns de l'Hospital per a establir els circuits i programar les proves necessàries, intentant alterar al mínim l'activitat hospitalària i la vida del pacient.

Els grups de pacients més comuns que accedeixen a la UDR són pacients que debuten amb símptomes generals, troballes analítiques i/o radiològiques, que poden derivar en malalties potencialment greus i els motius més freqüents de consulta han estat anèmia, síndrome constitucional, malestar general i astènia.

✓ Promoció de la Salut i Educació Sanitària

En aquest àmbit destaquem l'acció de promoció de l'activitat física amb l'edició de la Marxa Nòrdica Solidària que va incloure l'objectiu d'ajudar les persones que viuen sense sostre. Una altra de les accions a assenyalar aquest any 2017 és la de promoció d'una alimentació saludable oberta a la comunitat a través de tallers de cuina i salut realitzats per professionals de l'Hospital en espais pròxims com és el Mercat de Vall d'Hebron i en els quals es tracten els temes de la percepció de la salut i tècniques per a fomentar la cuina de verdures i hortalisses. En relació a l'educació en salut, infermeria ha continuat donant formació a pacients i famílies a l'hospital, així com a la població en general en els centres cívics del barri per a aportar aquells coneixements de formació i educació sanitària que poden ser d'utilitat responnent a les seves preferències i necessitats. Hem continuat avançant amb el projecte de promoció de la salut per als professionals de l'Hospital "Fem Salut" amb l'objectiu de generar un entorn de treball saludable, amb accions en els àmbits de l'activitat física, la nutrició, l'equilibri emocional i la prevenció.



✓ Difusió d'activitats de docència i recerca

L'edició 2017 del programa de Sessions Generals s'ha desenvolupat amb una selecció de temes de gran interès entre els quals destaquen la presentació de l'àrea privada de serveis complementaris, la prevenció de la cardiopatia isquèmica, la síndrome de fatiga crònica i trastorn depressiu, el codi politrauma, radiologia per a no radiòlegs, consells per a una alimentació saludable, la integració del pacient, cuidadors i familiars en el pla de capellans, l'experiència de l'Hospital de Dia Mèdic. Com és habitual també en els programes de sessions generals, es dedica una de les presentacions a la Seguretat del Pacient per a comunicar l'actualització dels projectes que es treballen i una altra a l'activitat científica dels professionals de l'Hospital. Finalment, mereix especial esment la presentació "de metge a pacient" que un dels nostres professionals, metge internista, ens va fer de la vivència del seu propi procés de malaltia.

Accions destacades en l'àmbit Sistemes d'Informació

✓ Quadre de comandament integrat

Durant el 2017 es desenvolupa la tercera fase del Quadre de Comandament dins de la Intranet (Minerva Anàlisis). En aquesta fase s'afegeixen nous indicadors i es millora el rendiment d'accés a les dades. Als principals indicadors (Activitat assistencial, facturació i Farmàcia) se'ls han afegit els següents mòduls:

- ▶ **Consell de direcció:** amb la informació estructurada per a l'anàlisi del Consell de direcció de l'Hospital.
- ▶ **Producte intermedi:** amb la informació relativa a les proves que ens contracta l'Institut Català de la Salut (ICS).
- ▶ **Aguts i privats:** vista global de l'activitat amb independència de l'entitat econòmica que finança la mateixa.

Així mateix es potencien els reporting diaris amb les incidències de registre de dades que permeten una correcció diària i proactiva d'aquests. Es creen els següents:

- ▶ **Informe d'extracció:** alarmes amb patrons de registres incorrectes (per exemple: assistència ambulatoria amb una estada superior a 0).
- ▶ **Resum d'activitat per a Direcció:** amb el resum de l'activitat realitzada el dia anterior, total pacients ingressats i resum acumulat d'estada mitjana.
- ▶ **Activitat assistencial per àrea:** resum d'activitat per àrea amb alarmes de pacients amb estades per sobre de la mitjana esperada.
- ▶ **Activitat de llista d'espera:** amb alarma per als casos que superen el temps esperat.
- ▶ **Activitat assistencial d'entitats econòmiques no esperades:** amb alarma per a facturació.
- ▶ **Resum d'interconsultes realitzades:** general i personalitzat per a cada servei.
- ▶ **Candidats d'Hospital de Dia (HdD):** amb alarmes a Medicina Interna indicant els pacients tributaris a Hospital de Dia mèdic per a la seva captació.
- ▶ **Pacients exitus:** amb alarma per als membres de la Comissió de mortalitat.
- ▶ **Cicles de Rehabilitació:** per a una millor gestió dels tractaments i la seva facturació posterior.

✓ Projecte d'interoperabilitat

- ▶ **E-Derivació de primeres visites:** s'amplia la interconnexió entre l'Hospital Sant Rafael i els Centres d'Atenció Primària (CAP), incloent la pràctica totalitat de tots els serveis assistencials per a les E-Derivacions de primeres visites.
- ▶ **E-Consultes (interconsultes entre professionals):** S'amplia la interconnexió entre l'Hospital Sant Rafael i el Centre d'Atenció Primària EAP Vallcarca, incloent la pràctica totalitat de tots els serveis assistencials per a les E-Consultes.

Es planifica per a 2018 l'E-Consulta amb el CAP Sant Rafael que pertany a l'ICS i treballa amb una missatgeria adaptada i no disponible per a l'Hospital Sant Rafael.

✓ Millora de la Xarxa Informàtica de l'Hospital Sant Rafael

Durant 2017 s'han establert accions de manteniment i incorporació de nous equips de comunicacions en la xarxa de l'Hospital:

- ▶ **Armaris de comunicacions:** Es han canviat i ampliat les boques de switch dels armaris principals, incloent la renovació dels equips SAI.
- ▶ **Xarxa WIFI:** S'ha potenciat la xarxa WIFI en zones que estaven "fosques" i s'han instal·lat dues antenes d'alta concurrència, per a la Sala d'Actes i per a la Biblioteca de l'Hospital.

Pla de contingència de SAVAC: s'ha redissenyat per a una possible caiguda del sistema i permet accedir a les principals dades de SAVAC. La novetat és que de cada dia i en diferents franges horàries es crea una còpia de seguretat que s'instal·la a nivell local en ordinadors "claus" permetent un accés a les dades sense necessitat d'estar connectat a cap servei que requereixi accés de xarxa.

Accés a Internet: s'ha previst mitjançant dispositius de telefonia mòbil contractats fora del corporatiu.

✓ Millores en la publicació d'informació en la Història Clínica Compartida de Catalunya 8HC3)

Durant l'últim trimestre de 2017, l'Hospital, seguint les polítiques del Departament de Salut sobre la publicació d'informació en la HC3, procedeix a publicar la següent informació:

- ▶ Informes d'altres proves diagnòstiques
- ▶ Publicació de documents escanejats
- ▶ Publicació de cites del pacient
- ▶ Publicació del curs clínic (pilot per a tres serveis)

✓ ViuClínic (projecte de mobilitat per a SAVAC)

Amb l'objectiu de treballar en l'àrea assistencial amb dispositius mòbils s'ha estat treballant des de 2016 en una aplicació que permet accedir a SAVAC en una interface més amigable, ràpida i adaptada a les necessitats del professional.

Es planifica per a 2018 l'arrencada del pilot amb els metges de guàrdia de medicina interna i els anestesistes, ja que també té incorporat el sistema de Check-list quirúrgic.

✓ Cartelleria digital

Iniciem en 2017 el projecte de cartelleria digital instal·lant el primer dispositiu en l'Àrea d'Odontologia i Cirurgia Oral i Maxil·lofacial. A través d'un monitor (TV) d'alta resolució, permet visualitzar l'emissió programada de diferents vídeos de salut (promocionats pel Departament de Salut) amb una durada de cicle de més de 4 hores, notícies, RSS i informació rellevant de l'hospital.

✓ CMBD-AEA-WSW

Complint amb els objectius del CatSalut s'implanta el procés de notificació via WebServices del Conjunt Mínim Bàsic de Dades d'Atenció Especialitzada d'Aguts (CMBD-AEA). El sistema permet enviar al CatSalut, a través de la plataforma integrada de SAVAC i via WebServices, les dades relatives a les visites ambulatories de l'àrea d'aguts de l'Hospital.



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

✓ Agraïments

Durant l'any 2017 s'han rebut en el servei d'Atenció a l'Usuari un total de 9 agraïments, en la següent taula es mostra la comparativa dels anys anteriors:

	2016	2017
Agraïments	4	9

En la següent taula es detallen els agraïments rebuts segons el destinatari d'aquest:

Dirigit a	Total agraïments 2017
Servei Cardiologia / prova esforç	1
Servei Oftalmologia	1
Servei Rehabilitació	1
Tot l'Hospital	3
Unitat d'Hospitalització COT	1
Unitat d'Hospitalització Medicina Interna	2



✓ Reclamacions i suggeriments

El total de reclamacions de serveis rebudes durant l'any 2017 ha estat de 75, de les quals 57 van ser presentades directament en el centre i 15 a través de la Direcció d'Atenció al Ciutadà de la Regió Sanitària de Barcelona (CatSalut).

El motiu principal de les reclamacions fa referència a la "Organització i Tràmits" amb un total de 31 reclamacions de les 57 presentades, seguit d'un increment, fins a un total de 15, de les reclamacions "Assistencials".

Motius	2016	2017
Assistencials	7	15
Documentació	1	0
Hostaleria / Habitabilitat i Confort	2	0
Informació	4	1
Organització i Tràmits	25	31
Tracte	17	10
TOTAL	56	57

Per a finalitzar, cal destacar que la Unitat d'Atenció a l'Usuari continua tramitant la targeta Cuida'm i durant l'any 2017 s'han tramitat 7 sol·licituds.



En la següent taula es recullen les activitats formatives organitzades en el nostre Centre i que han estat acreditades:

Acreditacions del Consell Català de Formació Continuada en Professions Sanitàries 2017							
ACTIVITATS FORMATIVES							
Expedient	Títol de l'acció formativa	Inici activitat	Fi activitat	Centre	Núm. Alumnes	Acreditació hores	Crèdits
09/018151-MD	Sessions Generals Hospital Sant Rafael 2017	26/01/2017	21/12/2017	Sant Rafael	-	11	2,2
09/016035-MD	Cirurgia menor ambulatoria per a metges d'atenció primària	15/06/2017	15/06/2017	Sant Rafael	16	7,5	1,1
09/019148-MD	3er Curs d'exploració bàsica de patologia de l'aparell locomotor per atenció primària	25/05/2017	25/05/2017	Sant Rafael	57	8,6	1,5
							4,8

En relació a l'activitat científica del centre a manera de resum, durant l'any 2017, unes 100 persones van assistir i van participar en 168 congressos, tallers, organitzacions d'esdeveniments/moderador de sessions i/o reunions científiques (jornades, sessions, cursos), en els quals es van presentar 51 comunicacions orals i 6 pòsters.

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

Premis i reconeixements a treballs presentats en congressos			
Reconeixement	Congrés	Treball	Autor
Premi al millor Projecte Resident	7ª Jornada Catalana de Salut Mental	"Representen les contencions mecàniques la millor opció per a reduir l'agressivitat o l'agitació de les...?"	Alejandro García Lorenzo Dani Albéstequi Fernández
Accèssit en modalitat Gestió Clínica	15º Premios Profesor Barea 2017	"Incorporant la gestió clínica a l'organització"	Anna Carol Pérez
Premi Avedis Donabedian a l'atenció integrada amb lideratge social al Projecte Interxarxes	XXIX Edición de los Premios Fundación Avedis Donabedian (FAD)	"Projecte Interxarxes"	Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil

Activitat Pastoral



Cal destacar que l'any 2017, la direcció del Centre va prioritzar el dotar de recursos a aquesta Àrea de Pastoral, la qual cosa es concreta amb la incorporació a la Pastoral de la figura del Coordinador del Servei i amb l'encàrrec d'elaborar un Pla Estratègic del Servei que aportí valor i contribueixi a la transversalitat del mateix en el centre.

A data 31/12/17, l'equip impulsor del Servei PAER està compost per la Germana M^a Eugenia Mendoza, el Capellà José Ignacio Arrinda i el Coordinador Manuel Fco. Arrebola, i uns col·laboradors habituals que són la Germana Pilar Urrea, la Germana Amparo Ros i la Germana Virgilia Gorraiz.

Una mostra de la dimensió de l'Anunci ha estat el realitzar entrevistes a col·laboradors, amb les quals s'informa als mateixos de manera personalitzada de la labor que exerceix el Servei PAER, d'una forma directa i pròxima; d'aquesta manera aconseguim per al servei una visibilitat i normalització entre els col·laboradors. Cal assenyalar que aquestes entrevistes constitueixen un dels objectius estratègics inclosos en el PGA 2018 del centre.

Des del Servei PAER s'han promogut i publicitat els dies assenyalats com a Temps Forts de l'Església, amb díptics o tríptics al·legòrics a les festes celebrades: Quaresma, Sant Benet Menni, Sant Rafael, la Candelària, Advent, Nadal, Setmana Santa, l'Epifania, etc. També s'ha exposat publicitat del servei que ens proveeixen des de la Província d'Espanya, així mateix s'està treballant en publicitat "ad hoc" produïda des del

centre i referida al servei, i també s'està estudiant la inclusió de publicitat del servei en la carpeta informativa per a ingressos d'usuaris.

S'han realitzat accions com la de Formació en Valors i Marco d'Identitat Institucional coordinades pels responsables del centre i dirigides a comandaments intermedis i a persones clau en la Institució (juliol 2017).

Dos membres del Servei PAER participen en la Comissió d'Esdeveniments del centre i existeix una permanent implicació de les Germanes de la Congregació en els actes que realitza aquest servei.

Finalment destacar la tutela exercida per les Germanes en el nostre Menjador Social com a garants del bon clima i la representació dels valors hospitalaris.

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

- ▶ **Jornada diocesana de Pastoral de la Salut:** "Pastoral de la Salut Ecologia Integral", Hospital Sant Rafael, 21 de gener de 2017.
- ▶ **Trobada de Serveis. Religiosos Catòlics als Hospitals (SARCH),** 24 de febrer de 2017.
- ▶ **Cicle Cultural Sant Benet Menni,** participació en els esdeveniments del cicle (21/4/17-20/5/17).
- ▶ **Viatge de la Comunitat Hospitalària a la Fageda d'en Jordà,** amb motiu del tancament del Cicle Cultural Sant Benet Menni, 20 de maig de 2017.
- ▶ **XIII Jornada AER Hospital Sagrat Cor Martorell,** promovent la participació dels nostres col·laboradors en la Jornada, 26 de maig de 2017.

- ▶ **Trobada Provincial Coordinadors Servei PAER** a Madrid, 3 d'octubre de 2017.
- ▶ **Festivitat de Sant Rafael**, participació en els esdeveniments (29/9/17-2/10/17).

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



- ▶ **Dia 6 de gener:** Epifania del Senyor, ofrena de Reis per àrees en el centre i ofrena als nens discapacitats de la Fundació ADAPTA2.
- ▶ **Dia 2 de febrer:** la presentació de Jesús en el Temple.
- ▶ **Dia 10 de febrer:** dimecres de cendra.
- ▶ **Dia 25 de març:** divendres Sant.
- ▶ **Dia 26 d'abril:** Dia del Malalt.
- ▶ **Dia 25 de juliol:** festa de Santiago (Jubileu).
- ▶ **Dia 24 de setembre** festivitat de Ntra. Senyora de la Mercè.
- ▶ **Dia 12 d'octubre:** La nostra Senyora Del Pilar.
- ▶ **Dia 2 de novembre:** commemoració dels fidels difunts.
- ▶ **Celebració del Nadal:** nades per tot l'hospital, celebració de la Missa del Gall i Missa de Nadal per a col·laboradors el 22/12/17.
- ▶ Celebració d'Actes litúrgics i paralitúrgics en sales d'espera de les àrees mèdiques de 2C i 3C.
- ▶ Altres celebracions a l'Església: Misses per pacients morts durant el mes (últims diumenges de cada mes).

Accions destacades de la Pastoral de la Salut



- ▶ Es realitzen acompanyaments i visites als malalts tots els dies.
- ▶ Acompanyament en les defuncions dels pacients. Acompanya i ajuda als familiars a la tramitació dels diversos certificats.
- ▶ Es distribueix un full informatiu que fa referència a les grans Solemnitats de l'Església i de la Congregació i del dia del Malalt, en format paper a les habitacions dels pacients i a través de correu electrònic per a tot el personal col·laborador del centre.

Activitat de Treball Social

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

Derivacions a recursos socio-sanitaris

- ▶ Recursos socio-sanitaris d'internament: convalsència, cures pal·liatives, mitja estada psicogeriatría, llarga estada i descans familiar.
- ▶ Recursos socio-sanitaris d'àmbit domiciliari: PADES i Serveis Clínic (Tuberculosi).

Durant l'any 2017 s'han realitzat un total de 374 derivacions a recursos socio-sanitaris, havent-hi un increment de 22 derivacions respecte a l'any 2016.

La majoria (299) correspon a persones que han necessitat un ingrés de convalsència. La resta d'ingressos han estat de llarga estada (32), de descans familiar (34), de cures pal·liatives (6) i de mitja estada de psicogeriatría (3). Les derivacions als equips de PADES van ser (18) i a Serveis Clínic ETODA (1).

La gran majoria de pacients que han necessitat aquests recursos corresponen als serveis de Medicina Interna (251) i de Cirurgia Ortopèdica (108).



Derivacions a recursos socials

- ▶ Serveis socials de l'Ajuntament: (23)
- ▶ Servei d'acolliment d'urgències a persones grans – SAUV: (1)
- ▶ Altres recursos socials (22)

Visites de Treball Social a pacients derivats de les Consultes Externes

Es van realitzar un total de 125 visites de treball social a pacients derivats de les consultes externes de l'hospital, corresponents als serveis d'Ortopèdia (96), Cirurgia General (15), Oftalmologia (8), Odontologia (3), Neurologia (2) i Hospital de Dia Mèdic (1)..

Programa PREALT

El Programa de Preparació a l'Alta (PREALT) està dirigit a pacients que post-alta hospitalària precisen un seguiment dels seus problemes de salut per l'equip d'atenció primària.

Durant l'any 2017 s'han realitzat un total de 1.660 Prealts, en la mateixa línia que l'any anterior.

El servei mèdic predominant ha estat el de Medicina Interna, sent la gran majoria pacients amb Insuficiència Cardíaca (IC), amb Malaltia Pulmonar Obstructiva crònica (EPOC) o que han requerit d'algun tractament o necessitat de cures.

Activitat de Voluntariat

A través dels objectius del pla de Voluntariat proposat per a l'any 2017, podem destacar les següents accions:

▶ **Aplicar la documentació de la Comissió Provincial de Voluntariat revisada i actualitzada**

Per a cada nova incorporació de voluntari s'està utilitzant la documentació facilitada per la Comissió Provincial amb la informació adequada al nostre centre.

▶ **Generar sinergies entre centres**

Es realitza contacte periòdic amb les coordinadores de voluntariat dels centres pròxims de l'Hospital de la Mercè i l'Hospital de Sant Boi per a compartir coneixements i intercanviar experiències.

▶ **Potenciar la comunicació externa de l'àrea de voluntariat**

S'ha actualitzat la informació en la pàgina web i en els taulers d'informació del centre. També es distribueix material informatiu per tot el centre a manera de tríptic segons el model de la Comissió Provincial.

▶ **Donar suport al Voluntariat Internacional**

A la fi de l'any 2017 teníem dues voluntàries que han iniciat el procés per a ser futurs voluntaris internacionals. En l'actualitat podem concretar que ja tenen data per a la primera formació a Madrid.

▶ **Potenciar el voluntariat en el centre**

A principis de l'any 2017, el nombre de voluntaris era de 8, i a data 31/12/17 s'ha observat un augment de 10 voluntaris a l'equip local. També s'està treballant en l'espai físic comú com a sala de voluntariat.



Cal destacar que s'ha millorat en el control dels menús en el Menjador Social Sant Rafael, que va iniciar la seva activitat el 13 de setembre de 2010, amb el que s'ha aconseguit optimitzar més encara els fons que la Congregació destina a tan solidari menester.

El menjador és atès per germanes, una treballadora social i voluntaris. El menjar és elaborat diàriament per la cuina de l'hospital. La treballadora social de l'Hospital, M^a Jesús Febré, realitza el seguiment dels usuaris, la coordinació amb els serveis socials i l'organització del menjador.

La majoria dels usuaris són derivats pels serveis socials de l'Ajuntament. Aquest any s'han atès un total de 40 persones.



S'ha fomentat el treball de coordinació interna (propi hospital) i externa (amb Centres de Salut Mental i Caritas) amb la finalitat de poder atendre altres persones també necessitades.

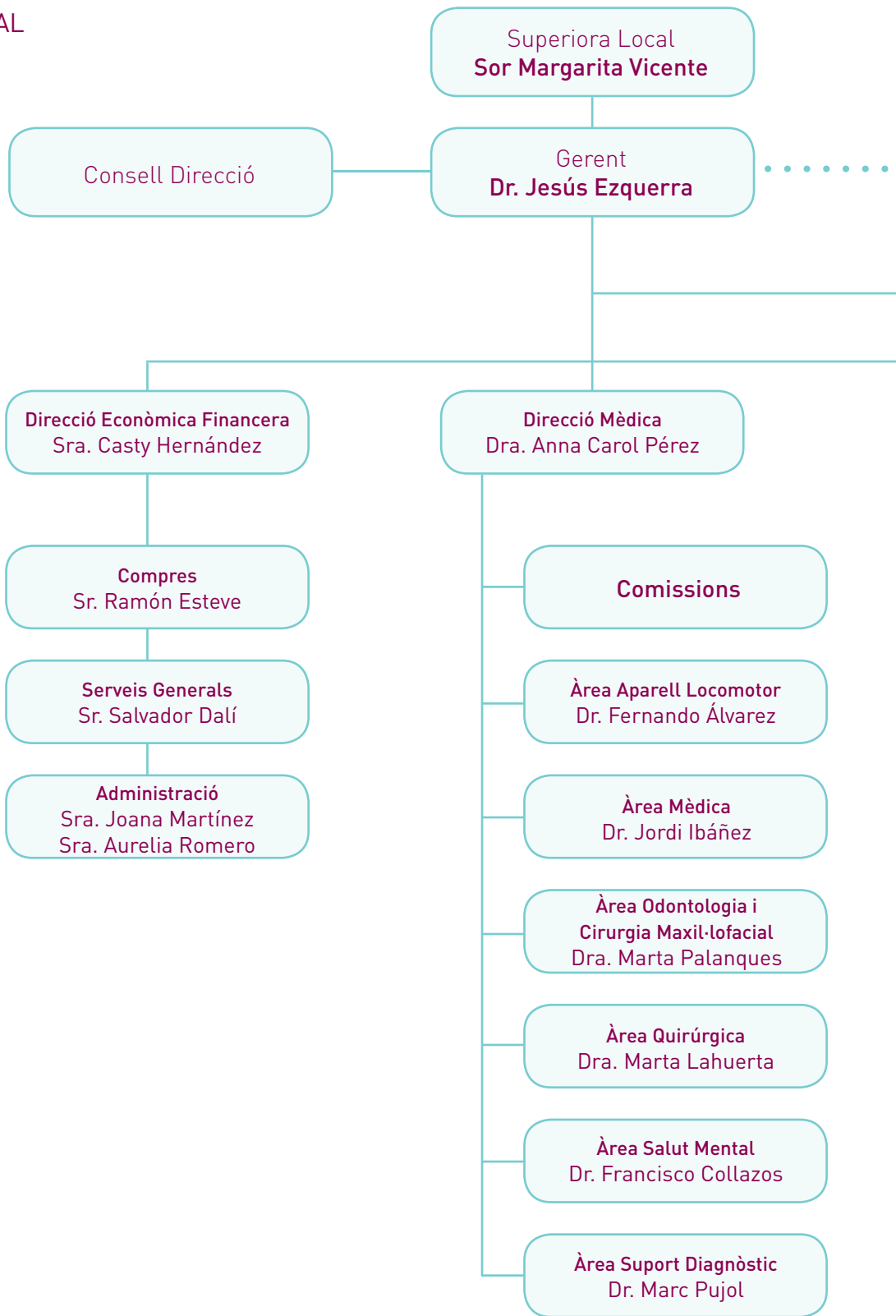
També s'han pogut atendre persones ingressades en la Unitat de Psiquiatria d'Adults (UIPA) de l'hospital, que a l'alta de la unitat no tenien recursos i necessitaven un menjador social, persones derivades dels Centres de Salut Mental, i també s'ha valorat la situació d'aquelles persones que han accedit directament al menjador. D'aquestes derivacions internes, externes i d'atenció directa hem atès un total de 16 persones.

El perfil dels usuaris durant l'any és variable, podent destacar que una majoria són homes, d'edats compreses entre els 35 i 65 anys, sense treball o amb incapacitat per a treballar.

Una altra acció a destacar ha estat la cooperació amb la Secretaria del nostre centre, i amb el beneplàcit de la Hna. M^a Rosa Esquerre de la Fundació Benet Menni (FBM), per a realitzar l'exposició fotogràfica en la galeria central del Hall de l'Hospital, sota el títol "Un compromís amb la salut mental a Àfrica", en la qual es fa un recorregut per l'acció del Voluntariat Internacional en el continent africà i es va poder veure en el nostre centre durant el mes de setembre passat despertant gran interès en la Comunitat Hospitalària.

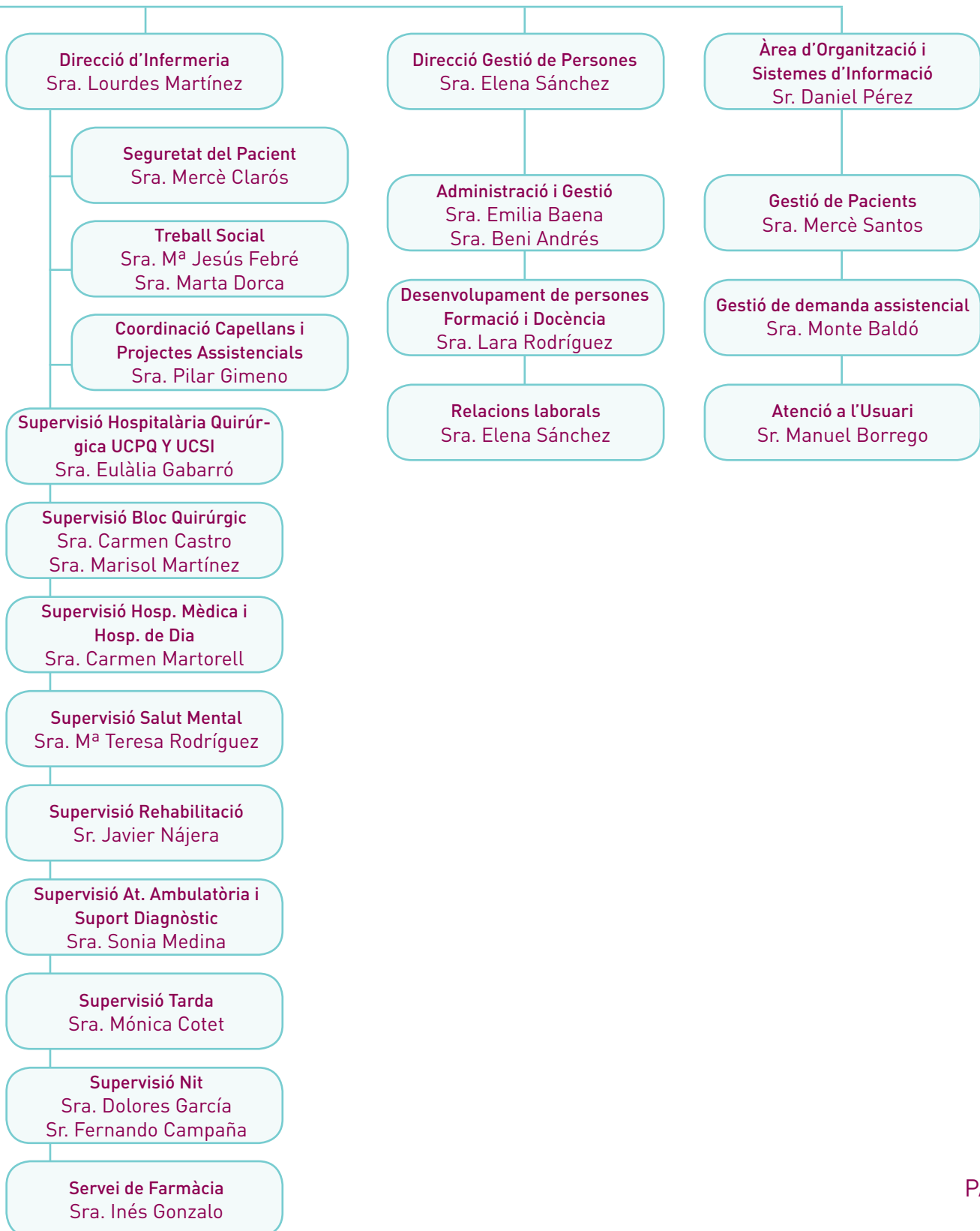
RECURSOS HUMANS

Organigrama



Comitè Coordinador
Assistencial

Pastoral de la Salut i Voluntariat
Sr. Manuel Arrebola



Personal

	Contracte indefinit			Contracte eventual			Subcontractat			Germanes			TOTAL		
	Inici	Final		Inici	Final		Inici	Final		Inici	Final		Inici	Final	
		Prev	Real		Prev	Real		Prev	Real		Prev	Real		Prev	Real
Metges especialistes	56,88	56,88	58,74	0,29	0,29	1,08	30	30	30	-	-	-	87,17	87,17	89,82
Psicòlegs	2,74	2,74	3,93	0,80	0,80	0,96	-	-	-	-	-	-	3,54	3,54	4,89
Infermers	71,57	73,07	71,89	12,86	12,27	12,38	-	-	-	-	-	-	84,43	85,34	84,27
Farmacèutics	4,21	4,21	4,56	1,19	1,19	1,19	-	-	-	-	-	-	5,40	5,40	5,75
Fisioterapeutes	8,51	8,51	9	1	1	1	-	-	-	-	-	-	9,51	9,51	10
Logopedes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Teràpia ocupacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Auxiliars, cuidadors	89,66	90,75	88,46	7,59	7,59	11,11	-	-	-	1	1	1	98,25	99,34	100,5
Treballadors socials	1,83	1,83	2,84	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,83	1,83	2,84
Educadors socials	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Monitors ocupacionals	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altres personal assistencial	4,47	4,47	4,47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,47	4,47	4,47
TOTAL ASSISTENCIAL	239,8	242,4	243,8	23,74	23,15	27,72	30	30	30	1	1	1	294,6	296,6	302,6
Directius	5	5	5	-	-	-	-	-	-	2	2	2	7	7	7
Administratius	38,54	38,54	38,54	0,75	0,75	2,50	-	-	-	-	-	-	39,29	39,29	40,84
Manteniment	7	7	6,25	-	-	0,75	-	-	-	-	-	-	7	7	7
Restauració	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bugaderia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Neteja	19,94	19,94	21,95	2,75	2,75	2,25	-	-	-	-	-	-	22,69	22,69	24,20
Altres personal no assistencial	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3
TOTAL NO ASSISTENCIAL	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

FORMACIÓ						
Denominació del curs	Duració Hores	Recursos interns	Recursos externs	Nº Personal Assistencial	Nº Personal no Assistencial	COST €
V Curs Estadística Bàsica per a Ciències de la Salut amb Excel	16	-	x	2	-	320
Atenció al Usuari III	6	-	x	-	21	3.733,3
Codi Blau 2017	6	x	-	18	-	425,2
Curs Teòric-Pràctic en Teràpia Electroconvulsiva	17,75	-	x	-	1	400
Prevenió de conflictes laborals per a assetjament (laboral i sexual)	3	-	x	19	8	1.080
Benestar emocional i personal	6	-	x	13	12	2.100
Suport UIPA	2	x	-	-	8	158
Autoprotecció en l'entorn sanitari	9	-	x	8	-	1.305
Comunicació amb el pacient/familiars i gestió de possibles conflictes	6	-	x	9	-	1.100
Tallers actualització Infermeria II	16	-	x	56	3	0
Suport Vital Bàsic Adult	8	-	x	30	4	560
Treball en equip (grup directiu)	20	-	-	6	19	2.674
Formació en MII per a comandaments intermedis i persones clau 2017	4	-	x	32	10	0
Fem Salut	10	-	-	155	45	1960
Biopolis	3	-	-	1	5	750
L'art d'entendre's amb tothom: mètode Bridge	12	-	-	12	-	0
Tècniques en Mindfulness	6	-	-	20	-	276
Gestió Clínica Avançada	30	-	x	5	-	4.250
RCP Immediata	8	-	x	16	-	2.880
PRL Inicial	1	x	-	12	-	0
Curs de Gestió Clínica	20	-	x	-	1	400
Word avançat	20	-	x	-	6	150
Excel avançat	20	-	x	-	12	115
Acces bàsic	20	-	x	-	2	115
TOTAL	269,75			414	157	24.751

GESTIÓ ECONÒMICA

INGRESSOS TOTALS 31.470.012

CatSalut 29.589.668

Altres prestacions

Assistencials 1.404.524

Altres ingressos 475.820

DESPESES 30.407.341

Rercursos Humans 17.046.993

Consums 5.672.553

Serveis Assistencials 2.364.262

Altres despeses 5.323.534

RESULTAT ECONÒMIC 3,4%

% sobre ingrés

INVERSIÓ 1.129.899

Immobilitzat intangible 89.312

Immobilitzat material 1.040.587



CRÒNICA D'ESDEVENIMENTS

Un any més la marxa nòrdica es consolida com una de les activitats de l'Hospital Sant Rafael marcant així l'inici del programa d'activitats de 2017. A més de les sortides habituals que duu a terme l'Equip de Marxa Nòrdica Sant Rafael, el Centre va organitzar el 18 de març, una **Marxa Nòrdica** solidària a favor de les persones en situació de carrer. L'esdeveniment, en el qual van participar unes 150 persones, va recaptar 1.122,70 euros i uns 600 kg de material que es va lliurar a la Fundació Arrels.



Amb motiu de la **Festivitat del Pare Sant Benet Menni**, el 24 d'abril l'Hospital va organitzar el Cicle Cultural dedicat al patró de la Congregació amb una sèrie d'esdeveniments des del 21 d'abril fins al 20 de maig. A més de conferències d'il·lustres ponents, el cicle va comptar amb altres activitats, com la venda de llibres a favor del Projecte Koudougou a Burkina Faso -una iniciativa solidària de Germanes Hospitalàries- i una excursió a la Fageda d'en Jordà, on es va visitar la Cooperativa de la Fageda i el Volcà de Santa Margarida.

A la fi de març, l'Hospital va arribar a un acord amb el mercat de la Vall d'Hebron de Barcelona per a celebrar el primer **Taller de Cuina i Salut** en l'espai "Cuina'm" del mercat. En la sessió van participar dos professionals del Centre: el doctor Alex Pasarin, coordinador dels Serveis Complementaris, i la doctora Ana Aleson, especialista en Teràpies Naturals. Després del gran interès despertat i el gran nombre de persones que no van poder assistir per falta d'aforament de la sala, es va organitzar un segon i tercer taller, el 26 de maig i 30 de juny respectivament.



En el marc de la celebració del **Dia Mundial de la Higiene de les Mans**, el 5 de maig, es van organitzar diferents activitats en les quals van participar unes 130 persones, entre professionals del Centre, pacients i acompanyants. La sala d'actes va albergar diferents presentacions formatives/informatives sobre la higiene de mans així com una exposició fotogràfica de certàmens anteriors. A l'hora, es va convidar als participants a rentar-se les mans amb una solució alcohòlica i comprovar amb una màquina d'ultrasons l'eficàcia de la rentada. També es va convidar a metges i infermeres a participar en "Fem-ho bé", un joc creat amb la finalitat d'extremar les precaucions per a prevenir les infeccions nosocomials.

Seguint amb l'esperit solidari, el 31 de maig es va organitzar a l'Església del centre un **Concert Solidari** a favor del **Projecte Koudougou**, a càrrec de l'actual organista de l'Escolania de Montserrat, Mercè Sanchís i Bros. Els fons recaptats van ascendir a gairebé 400 €.

Del 24 al 31 de maig es va celebrar la **XVIII Setmana sense Fum** i la Comissió Promotora de l'Hospital va preparar diverses activitats sota el lema "Perfuma't la vida!" per a sensibilitzar a la població de la importància de no iniciar o abandonar el consum de tabac.

En aquest sentit, el dia 30 del mateix mes es va desenvolupar l'acte informatiu "**Deixar de fumar sí que és possible**", impartit per Clara Martínez, infermera referent de l'Hospital en aquesta matèria. Així mateix, el 31 de maig es van intercanviar cigarrets per flors de la mà de pallasos de la Associació Cultural L&L de Suport a les Arts Escèniques, juntament amb fullets i guies informatives. Com a punt i final l'1 de juny, el professor Patrick Eisenberg va realitzar una sessió gratuïta de Pilates amb més de 20 participants.



A principis de juny l'Hospital Sant Rafael va ser reconegut en la segona edició dels **Premis de Benchmarking CSC/ARQ**, organitzats pel Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC) i Benchmark Sanitari 3.0. En concret, el Centre va rebre el premi a l'excel·lència mèdica en la categoria d'hospital general bàsic i la distinció com a hospital bàsic amb els millors indicadors de mortalitat, complicacions intrahospitalàries i de reingressos clínicament relacionats.

Commemorant el **XV Aniversari del Comitè d'Ètica Assistencial** de l'Hospital Sant Rafael, el 26 de juny es va celebrar una jornada sota el títol "Una Bioètica de Cinema", en la qual es va projectar un documental i es van realitzar diversos debats sobre aquest tema.

Des del 22 de juny i durant tot l'estiu es va exposar en la vitrina de l'Hospital Sant Rafael una recopilació fotogràfica sota el títol de "**Un compromís amb la Salut Mental a Àfrica**", cedida per la Fundació Benet Menni. En ella es mostraven diferents accions voluntàries de l'ONG a favor de les malalties mentals dutes a terme durant el 2016 en diferents zones d'Àfrica.

Aquest mateix dia en el Congrés de Diputats, la doctora Anna Carol Pérez Segarra i el doctor Jesús Ezquerro, directora mèdica i gerent del Centre, respectivament, recollien el reconeixement que va obtenir l'Hospital en els **Premis Professor Barea 2017** en la modalitat de Gestió Clínica. L'experiència presentada es basa en el desenvolupament i implementació d'un projecte de gestió clínica a tota l'organització assistencial per a millorar l'eficiència i efectivitat, donant compliment a un dels objectius del Pla Estratègic 2014-2016 del nos-



tre Hospital.

L'11 de juliol el Departament de Salut va presentar **l'Informe de la Central de Resultats 2016**. En termes d'efectivitat, el Centre va obtenir resultats positius en molts dels indicadors avaluats, entre aquests van destacar els valors de mortalitat hospitalària i mortalitat a 30 dies en malalties seleccionades, així com la mortalitat a 30 dies per Insuficiència Cardíaca Congestiva (ICC). L'Hospital també va destacar positivament en reingressos a 30 dies per malalties seleccionades i en reingressos per ICC. Quant a valors econòmics es va aconseguir un bon posicionament en cash-flow generat i solvència.



En un altre ordre de coses, l'acte inaugural de celebració de la Festivitat de Sant Rafael va tenir lloc el 2 d'octubre a l'església de l'Hospital amb una Eucaristia presidida per Mn. José Ignacio Arrinda. A continuació, la superiora del Centre Sor Margarita Vicente i el Dr. Jesús Ezquerro van inaugurar la sessió, donant pas a la **conferència sobre lideratge creatiu**, a càrrec de l'advocat i expert en coach empresarial Óscar Corominas. En la clausura de la festivitat es va homenatjar les treballadores de l'Hospital jubilades durant el 2016 i 2017.

Així mateix, el 19 d'octubre, a petició de l'associació **'Amics de la Fabra i Coats'**, professionals de l'Hospital Sant Rafael van dur a terme una xerrada sobre els beneficis de la marxa nòrdica i es va acordar que l'acte es repetiria al maig de 2018.

El 16 de novembre es va celebrar a l'auditori de l'Hospital de Mollet la **"I Jornada Infermera Els 4 Gats"**, que va congrega a més de 130 professionals d'infermeria de l'Hospital Sant Rafael, l'Hospital Plató, l'Hospital Campdevànol i l'Hospital de Mollet. Durant la Jornada es van abordar temes d'actualitat, com les estratègies de lideratge de les infermeres, projectes i experiències actuals o la influència de la infermeria en els àmbits de decisió de les polítiques sanitàries. L'acte va finalitzar amb una taula en la qual van participar els gerents dels quatre centres de l'aliança estratègica.



Tancant l'any 2017 i amb motiu del **Dia Internacional del Voluntariat**, el 5 de desembre Germanes Hospitalàries va llançar una campanya sota el lema **#SedAlegres** per a agrair, amb un vídeo d'homenatge, la labor d'ajuda i acompanyament que ofereixen els més de 800 voluntaris col·laboradors de tots els centres de la Congregació. El nostre centre es va sumar a la iniciativa i va realitzar una jornada interna de celebració amb tots els voluntaris, on van compartir les seves experiències en aquest camp de treball.

Servint-se de la idea iniciada l'any 2015, el Centre va organitzar el **III Concurs de dibuixos de l'Hospital Sant Rafael**, dirigit als fills de l'entorn familiar dels treballadors de l'Hospital. Els dissenys premiats van servir per a il·lustrar la felicitació nadalenca de l'Entitat. Per a realitzar el lliurament de premis d'aquest concurs es va realitzar un espectacle de pallassos en el saló d'actes del centre dirigit a nens, nenes, familiars i personal col·laborador. També es va elaborar una loteria solidària coincidint amb el sorteig de reis del 6 de gener, en la qual es premiava amb una cistella de Nadal, i tota la recaptació es va destinar per a donar suport al projecte solidari de Yaoundé, amb la finalitat d'ajudar la integració soci-familiar i la rehabilitació de malalts mentals que vaguen pels carrers de Camerun (Àfrica).



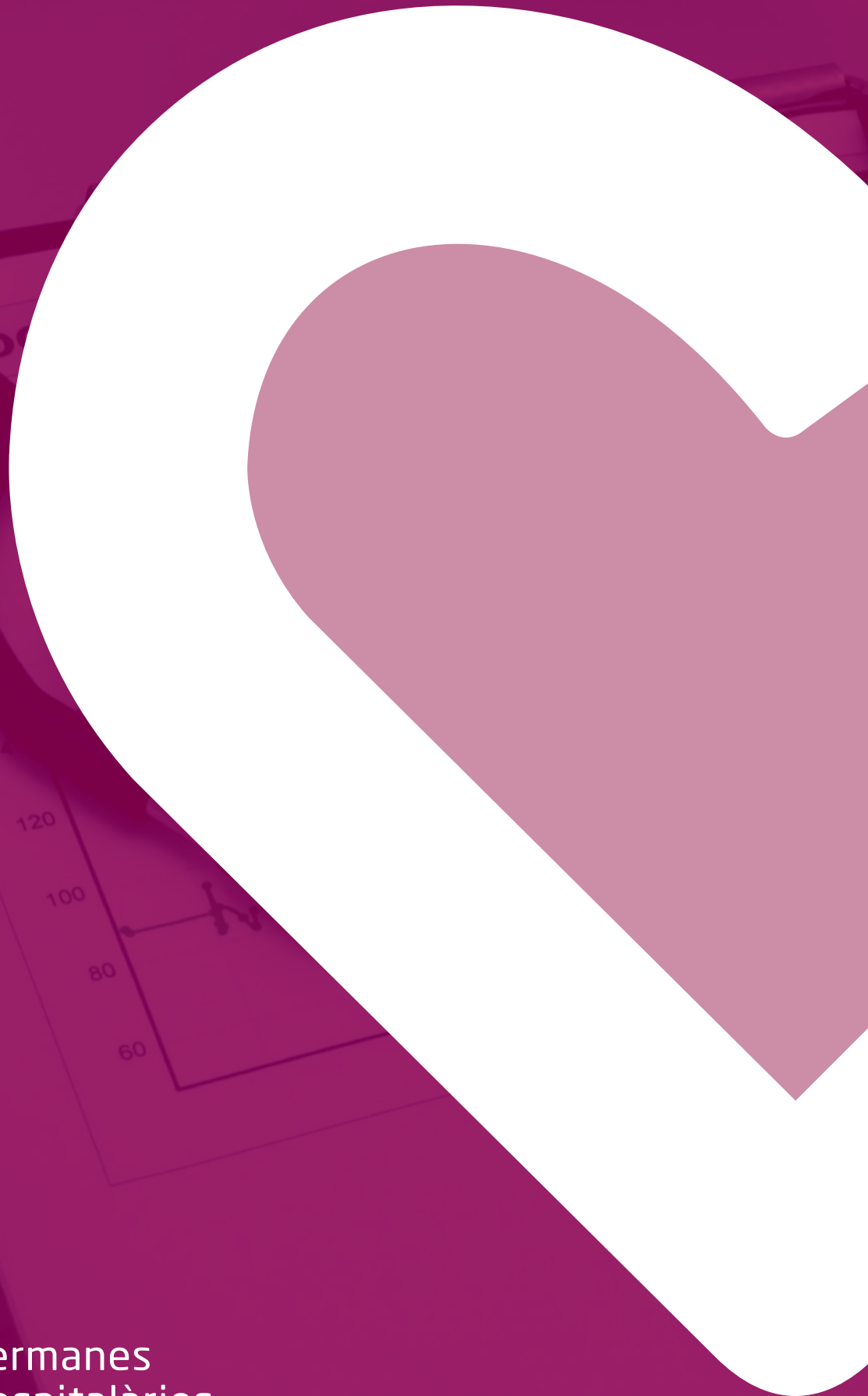
Guanyador de la categoria Júnior



Guanyador de la categoria Mini



Guanyador de la categoria Infantil



Germanes Hospitalàries

HOSPITAL SANT RAFAEL

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