



Germanes  
Hospitalàries  
HOSPITAL SANT RAFAEL

“A la vostra mirada, la força, el coratge i l’Hospitalitat”

MEMÒRIA  
CORPORATIVA

2020





L'exercici 2020 ha estat marcat, inevitablement, per l'escenari de pandèmia per coronavirus en el qual hem estat immersos des del mes de març. No hi ha dubte que, en aquest context, el més destacable de l'any ha estat l'entrega del nostre equip professional, que ha realitzat un gran esforç per donar resposta a les noves necessitats generades per la Covid-19 sense deixar d'atendre la resta de problemes de salut de la població.

Presentació

Activitat assistencial i docent

Persones

Compromís social

Gestió econòmica

Reconeixements

Agraïments



En aquest sentit, des de l'inici de la desescalada, a finals d'abril, s'ha fet una gran feina per reprendre l'activitat ordinària i per fer-ho amb la màxima seguretat per a pacients i professionals, a través de la implantació d'estrictes protocols i nous circuits assistencials.

Més enllà de les dificultats, la crisi sanitària també ens ha brindat noves oportunitats, fent aflorar la creativitat de col·laboradors i col·laboradores, i empenyent-nos a la innovació com a única forma de reduir els efectes de la pandèmia en el dia a dia de l'Hospital. Algunes iniciatives, com el programa d'exercici físic per als pacients Covid19, evidencien el potencial de les noves tecnologies en el nostre àmbit assistencial, un aspecte que seguirem promovent.

Per tant, gràcies a un equip professional altament compromès i a un Consell de Direcció completament bolcat en la bona gestió de la nostra organització, hem pogut superar tots els obstacles d'aquest any, que no han estat pocs, i seguir caminant cap als objectius establerts.

El 2020, l'Hospital Sant Rafael ha demostrat que, fins i tot en els moments més complicats, és un proveïdor de servei públic eficient i de qualitat. Ens hem guanyat la confiança d'administracions i col·laboradors sanitaris, així com dels ciutadans i ciutadanes, que han constatat que, en qualsevol circumstància, estem sempre al seu costat.



**Sor Luz Divina  
Sánchez**  
Superiora  
local

**Jesús  
Ezquerro**  
Director  
gerent

L'HOSPITAL  
SANT RAFAEL,  
EN XIFRES

ANY  
2020



420

Professionals



32

Voluntaris



170

Llits



8.514

Altes



103.427

Consultes



4.697

Assistències



100

Hores setmanals  
d'Atenció Espiritual i  
Religiosa

Presentació

Activitat  
assistencial  
i docent

Persones

Compromís  
social

Gestió  
econòmica

Reconeixements

Agraïments

## Activitat assistencial i docent

A més d'un repte professional sense precedents per a tot l'equip, la pandèmia de la Covid-19 ha suposat un gran repte organitzatiu, ja que va alterar completament la planificació per al 2020.

Durant els mesos de març, abril i maig, vam centrar el nostre esforç i la major part dels nostres recursos a donar resposta a l'emergència sanitària en col·laboració amb el CatSalut i la resta de proveïdors de l'Àrea Integral de Salut (AIS) Barcelona Nord .

## Activitat COVID-19

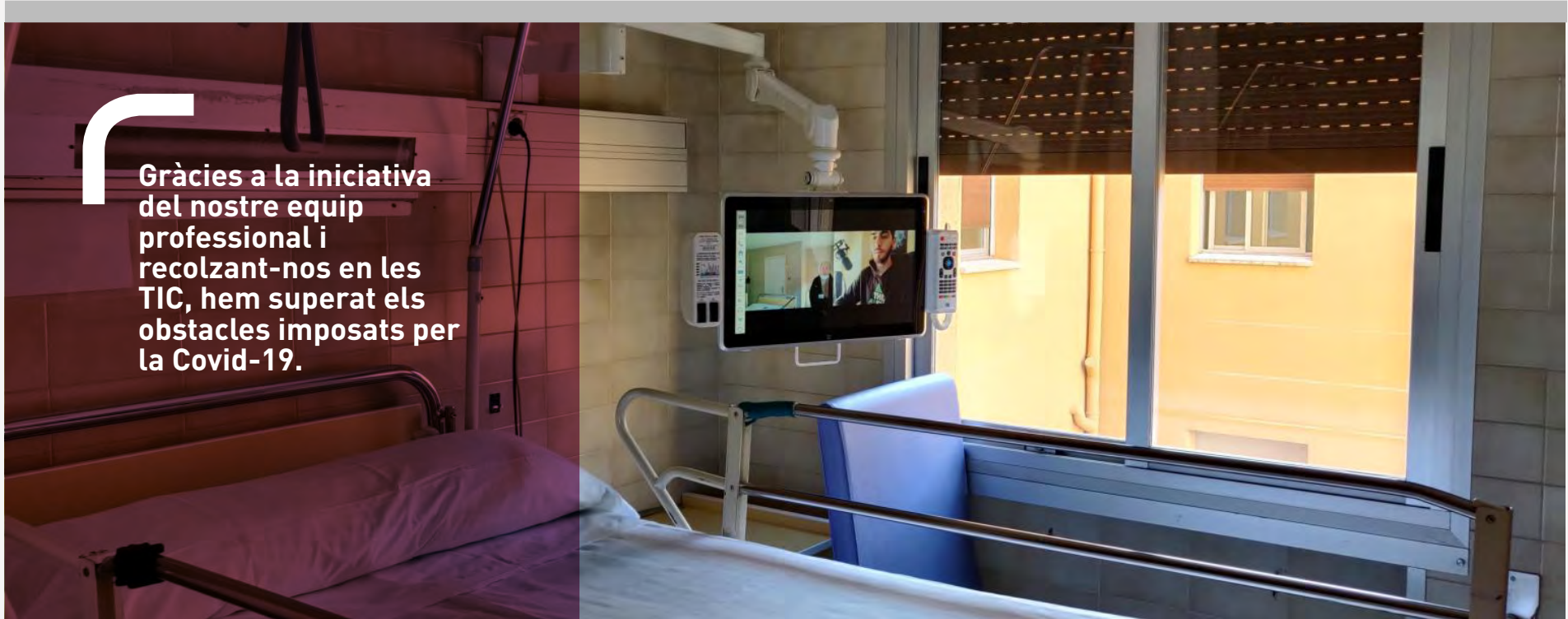


La declaració de l'estat d'alarma i la definició de serveis essencials va suposar el tancament de pràcticament totes les línies de servei. L'hospitalització mèdica convencional va passar a centrar-se en l'atenció als pacients amb coronavirus que ens arribaven derivats de l'Hospital Vall d'Hebron, tant de medicina interna com de salut mental. D'aquesta manera, la **Unitat COVID** va arribar a tenir 115 llits ocupats, cosa que representa un 68 % de la capacitat del nostre Centre.

Per poder donar resposta a la pandèmia, va ser clau la constitució de l'**Equip COVID**. Aquest equip estava format per una infermera, un anestesiològ i una administrativa, en col·laboració amb un metge epidemiòleg de l'Hospital Vall d'Hebron i en coordinació amb altres serveis del nostre Centre, com el de Laboratori i el de Diagnòstic per la Imatge. El seu paper va ser essencial en la gestió de persones, fent seguiment dels casos positius i dels contactes, i implantant un circuit d'atenció i orientació per als col·laboradors i les col·laboradores.





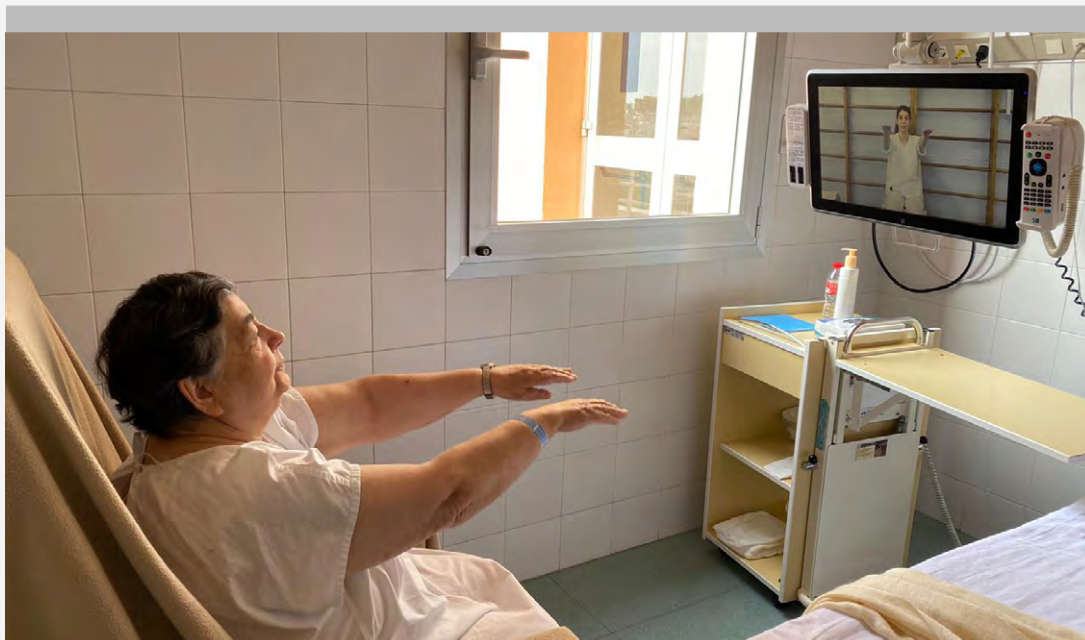


Gràcies a la iniciativa del nostre equip professional i recolzant-nos en les TIC, hem superat els obstacles imposats per la Covid-19.

## Nou sistema de videotrucada



Per facilitar el contacte entre familiars i pacients, que van tenir les visites restringides durant la pandèmia, es va instal·lar un sistema de videotrucades a les habitacions de l'Hospital. També es van introduir altres millores, com la gratuïtat del servei de televisió.



## Programa d'exercici físic per a pacients amb Covid-19



L'Hospital va posar en marxa un programa d'exercici físic dirigit a pacients ingressats per coronavirus perquè aquestes persones, la majoria d'edat avançada i enllitades durant dies, poguessin recuperar la força i la mobilitat. La telerehabilitació consistia en dos vídeos amb exercicis senzills, d'intensitat lleu i moderada, que, sota prescripció facultativa, podien realitzar a l'habitació.



## Projecte RobRoom: assistència virtual per a persones ingressades

A través de la col·locació de dispositius Alexa a les habitacions, es va implementar un sistema d'assistència virtual per millorar l'acompanyament i seguiment de les persones ingressades, així com per reduir els sentiments de soledat i desorientació durant l'hospitalització. Inicialment, el projecte RobRoom estava dirigit a les persones ingressades a la Unitat de Fragilitat, però, durant la pandèmia, va resultar molt útil per als pacients amb Covid-19.



Encara que la major fita de l'any 2020 ha estat, sens dubte, el fet de poder fer front a la crisi sanitària, no volem deixar d'esmentar altres objectius assolits per la nostra organització, fruit de l'afany de l'equip professional de l'Hospital per ampliar i millorar els serveis a la població.

A partir del mes de maig, el Pla de desescalada ens va permetre anar recuperant, gradualment, l'activitat ordinària i reprendre, per tant, alguns projectes que havien quedat interromputs per la pandèmia. Tot això, sota un estricte compliment de les mesures de prevenció i seguretat per a pacients i professionals.



## Nova Consulta del Dolor



L'Hospital Sant Rafael compta, des de mitjans de novembre de 2020, amb una Consulta del Dolor. Aquest nou servei, que constitueix un dels objectius del Pla estratègic 2019-2021 del Centre, atén pacients derivats de qualsevol especialitat que pateixin un dolor subagut o crònic. La finalitat és alleujar la simptomatologia i millorar, així, la qualitat de vida d'aquests pacients. Per això, es compta amb un equip multidisciplinari, liderat per la doctora Mireia Tarin, anestesiòloga especialitzada en el tractament de dolor complex.

## Prova pilot per a la prescripció mèdica d'exercici físic



En col·laboració amb el Districte d'Horta-Guinardó i el CAP Sant Rafael, el nostre Centre va impulsar, a mitjans de febrer, una prova pilot per a la prescripció mèdica d'exercici físic. L'objectiu d'aquest projecte és empoderar els pacients crònics perquè tinguin cura de la seva salut practicant exercici físic de forma regular i controlada, i prevenir, així, possibles complicacions de la seva malaltia.



## Projecte de Multifreqüentadors o Hiperfreqüentadors

El Projecte de Multifreqüentadors o Hiperfreqüentadors és una iniciativa posada en marxa al desembre, en col·laboració amb l'Hospital Vall d'Hebron, l'objectiu de la qual és millorar l'atenció als pacients que presenten Insuficiència Cardíaca (IC) i Malaltia respiratòria crònica (MPOC), i que realitzen més d'un ingrés durant un any per descompensacions de les seves malalties. Mitjançant l'Hospital de Dia Mèdic i de forma coordinada amb l'Atenció Primària, s'espera que el projecte comporti una disminució de les visites al Servei d'Urgències i de les hospitalitzacions d'aquests pacients.



## Marxa nòrdica per a persones amb dolor crònic o fibromiàlgia

El Servei de Rehabilitació de l'Hospital Sant Rafael i l'Equip Clínic Cipais van posar en marxa els grups de marxa nòrdica per a persones amb dolor crònic o fibromiàlgia, una activitat que forma part del Programa de Suport Psicossocial a l'Autonomia per a persones i famílies en situació de dependència (SPAD) i que compta amb la col·laboració de l'Obra Social "la Caixa". Aquesta iniciativa, que va quedar interrompuda per la pandèmia, es va poder reprendre al mes d'octubre, amb grups reduïts i d'acord amb les mesures de prevenció establertes.



## Ampliació del servei a persones diabètiques

El 2020, l'Hospital ha incorporat al seu catàleg de serveis la prescripció del monitoratge continuat de glucosa, cosa que ens permet oferir un sistema de control per als pacients diabètics tipus I amb mal control metabòlic, així com per a la resta de pacients amb HbA1c controlada.



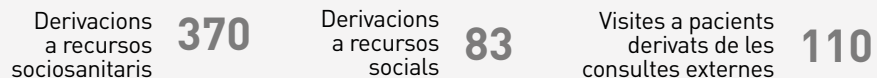
## Psiquiatria i Salut mental



## Hort terapèutic

El 2020 va ser l'any de consolidació del projecte del nostre hort terapèutic, en el qual treballen com a voluntaris usuaris dels serveis de Salut Mental de l'Hospital. Després del cessament de l'activitat de Voluntariat per la pandèmia, a partir del mes de maig es va poder reprendre aquesta iniciativa, posada en marxa el 2018 i que ha demostrat que ofereix múltiples beneficis, tant per a pacients com per a professionals.

## Treball social

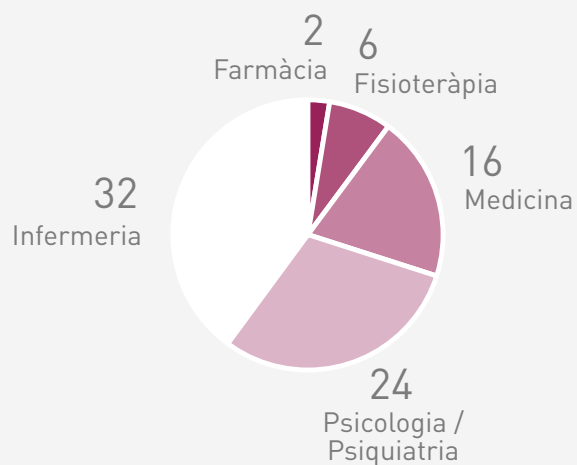


## Docència i formació

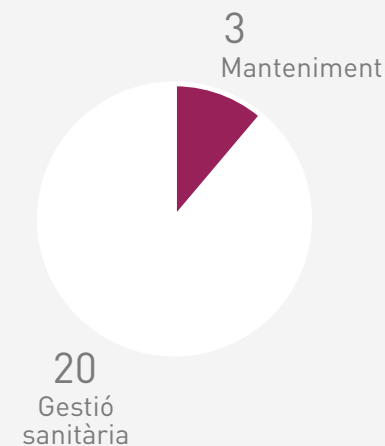
L'activitat docent també s'ha vist, inevitablement, afectada per la pandèmia. Quan la situació epidemiològica ho va permetre i sota l'estricta compliment de les normes de prevenció davant la Covid-19, vam poder recuperar part de les estades formatives.

**35**  
Metges residents (MIR)

**80**  
Estudiants assistencials en pràctiques



**23**  
Estudiants no assistencials en pràctiques





**Convenis amb:**



**I els centres de formació:**

Institut Bonanova  
INS La Ferreria  
CE López Vicuña  
CF Roca  
SAM Claret  
Escola Solc Nou

Escola Professional Salesians  
Institut La Guineueta FP  
Institut Escuela del Trabajo  
La Salle Cognrés

**Col·laboració en docència amb:**



Presentació

Activitat assistencial i docent

Persones

Compromís social

Gestió econòmica

Reconeixements

Agraïments



# Persones

Durant aquest any especialment complicat, tan important ha estat atendre els nostres pacients com tenir cura dels nostres i les nostres professionals. Per això, des de l'Hospital Sant Rafael hem seguit apostant per iniciatives que promoguin el benestar físic i emocional del personal col·laborador, posant especial atenció a les necessitats derivades de la crisi sanitària.



## Suport psicològic per al personal col·laborador

L'Hospital va posar en marxa, a partir del mes de març, un projecte de suport psicològic als col·laboradors i les col·laboradores, per prevenir i tractar possibles símptomes com la tristesa, la irritabilitat o l'insomni, provocats per la quarantena o per la tensió de treballar durant la pandèmia.

A més d'aquest suport psicològic, prestat per una professional del Centre, es van difondre diferents recomanacions per a una millor gestió de les emocions.



**Ante situaciones altamente estresantes es normal experimentar...**

**¿Cómo actuar?**

- Reservar un tiempo de desconexión temporal. Desconectar de las redes sociales.
- Compartir como puedas tu estado de ánimo y tus preocupaciones con familiares o amigos.
- Compartir con el apoyo personal, en especial por teléfono o videollamada, tus preocupaciones y emociones.
- Comer y beber bien. Es importante cuidar las comidas.
- Un ejercicio físico regular ayuda a reducir el estrés.
- Si necesitas apoyo psicológico, contáctanos tu nombre y teléfono en contacto: [emociones.santrafael@germanes.es](mailto:emociones.santrafael@germanes.es)

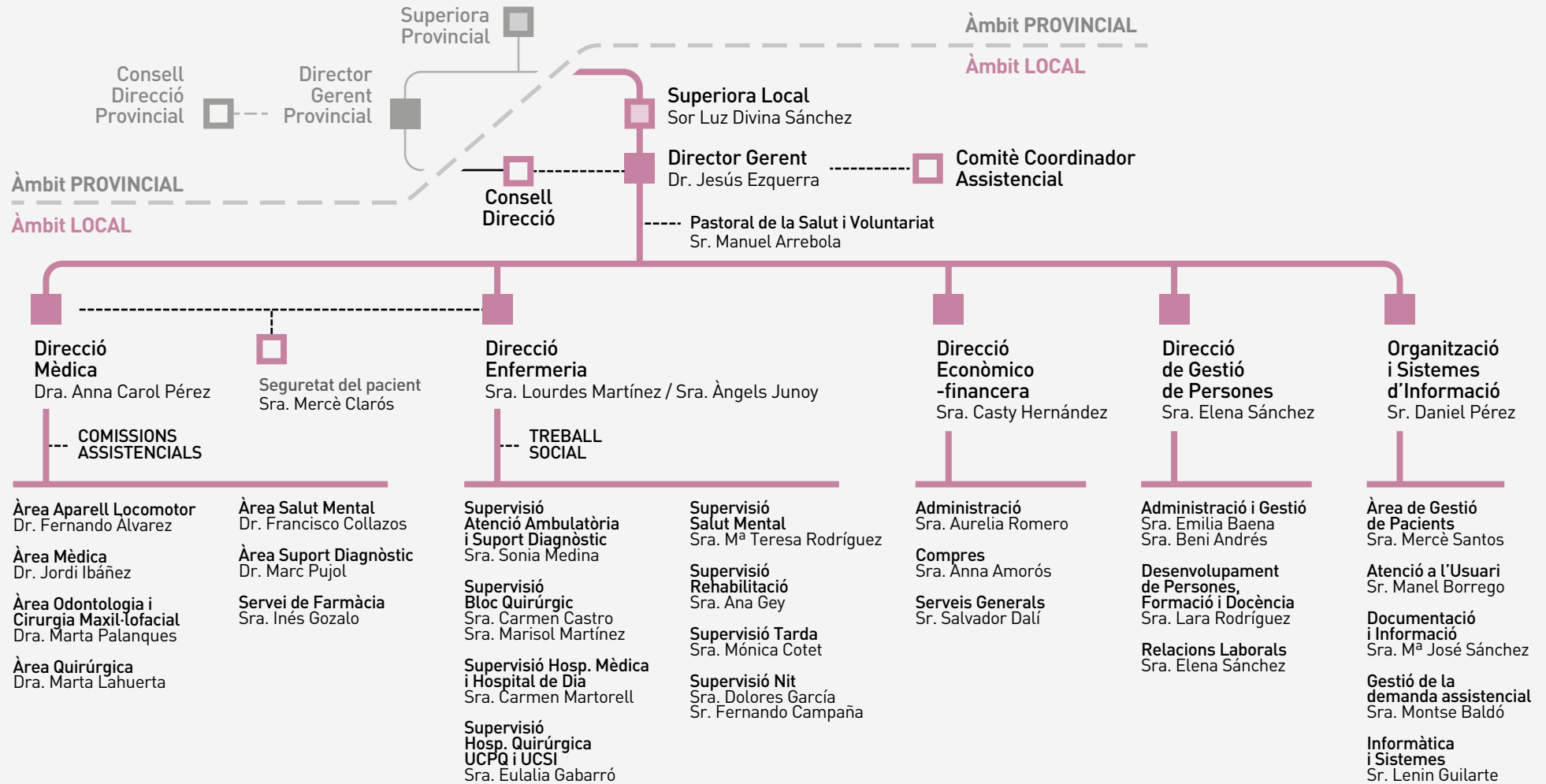


## Programa *Fem Salut!*

Hem seguit desenvolupant el programa *Fem Salut!*, l'objectiu del qual és promoure els hàbits saludables entre el personal col·laborador, a través d'activitats al voltant de cinc dimensions: 'Mengem bé', 'Vigilem la salut', 'Mou-te', 'Cuidem les emocions' i 'Compartim'.

Encara que, per les limitacions de la pandèmia, es va reduir considerablement el nombre d'activitats proposades, es van poder mantenir algunes iniciatives, com les classes de Pilates, que van passar a realitzar-se als jardins de l'Hospital, complint amb totes les mesures de prevenció necessàries.

# Organigrama



Presentació

Activitat assistencial i docent

Persones

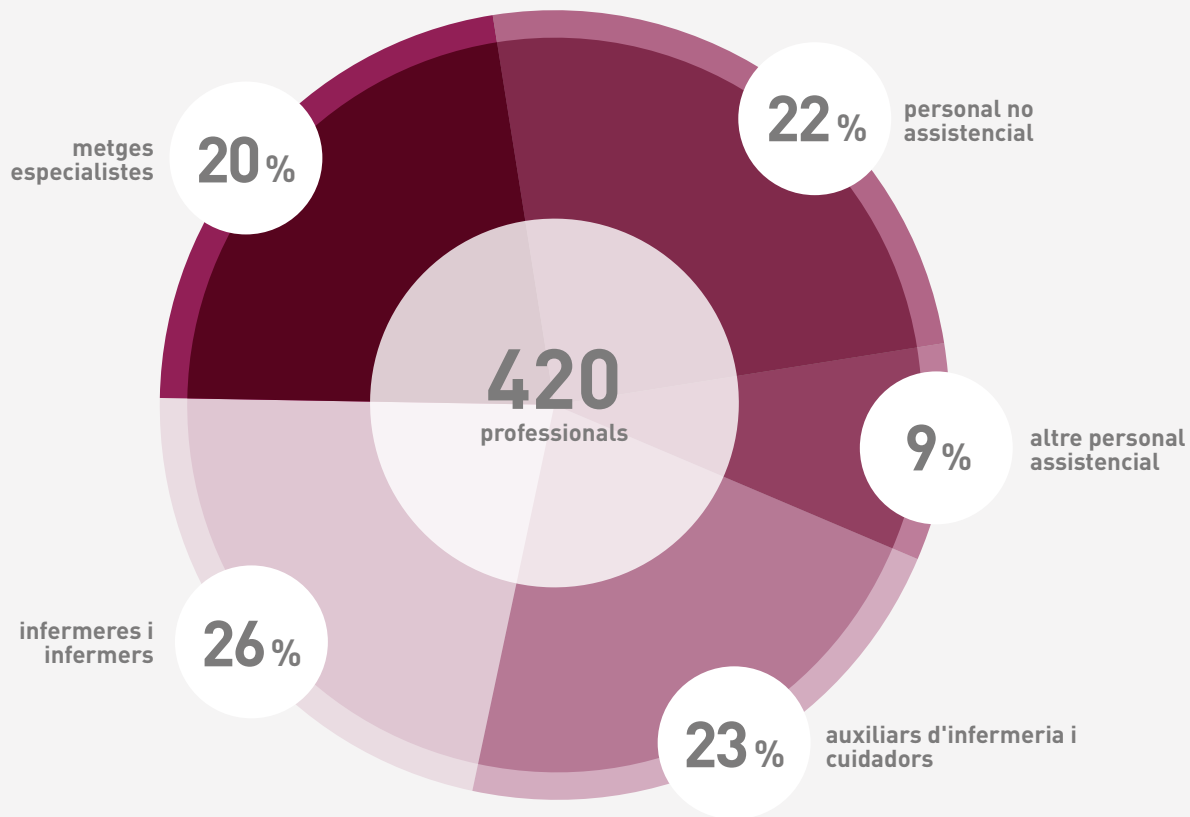
Compromís social

Gestió econòmica

Reconeixements

Agraïments





**Formació contínua**



**321**  
hores

**20.089 €**  
invertits

## El Club de Lectura Sant Rafael, un referent



De forma telemàtica o presencialment, i en la mesura que la situació epidemiològica ho ha permès, hem continuat apostant per aquest projecte. Més que mai en temps de pandèmia, el Club de Lectura Sant Rafael ha constituït un refugi per als i les professionals, on han pogut parlar d'emocions i reflexionar al voltant d'obres literàries relacionades amb l'àmbit mèdic.

Segons una enquesta realitzada durant l'any, el Club aporta al personal col·laborador una visió més comprensiva i compassiva cap als pacients, així com una millor relació amb els companys i companyes. La valoració mitjana per part de les enquestades va ser de 9,7 sobre 10.

Aquesta iniciativa, que va arrencar a l'Hospital Sant Rafael el 2018, s'ha convertit en un referent de Club de Lectura en l'àmbit de les professions sanitàries. Prova d'això és que el Club de Lectura Sant Rafael va ser protagonista al Sant Jordi de Nadal 2020 del TRESA, el qual va celebrar la seva sisena edició el 12 de desembre. Aquest esdeveniment virtual va comptar amb la doctora Anna Carol Pérez, directora mèdica de l'Hospital, i amb el periodista i escriptor Màrius Serra, un dels convidats especials de la sessió de novembre, qui va qualificar el funcionament del nostre Club de Lectura com a "modèlic".

## Compromís social

L'Hospitalitat és el valor que ens defineix com a institució i, a l'Hospital Sant Rafael, l'entendem no només com aquella actitud que ens guia a l'hora de prestar serveis assistencials a les persones usuàries, sinó que també condiona la nostra forma de relacionar-nos amb el nostre entorn, intentant contribuir, amb les nostres accions, a la millora de la qualitat de vida dels qui ens envolten.

Volem ser un hospital comunitari, integrat al seu territori, i alhora compromès amb el desenvolupament social i amb els avenços en l'atenció sanitària. Per aconseguir-ho, continuem apostant pel Voluntariat i per la col·laboració amb altres entitats que comparteixin els nostres valors i persegueixin els nostres mateixos objectius.



Presentació

Activitat  
assistencial  
i docent

Persones

Compromís  
socialGestió  
econòmica

Reconeixements

Agraïments





Promovem una millora de l'atenció sanitària mitjançant la col·laboració amb altres entitats i reforçant les nostres aliances estratègiques.



L'Hospital Sant Rafael i la **Fundació ASPACE Catalunya** van signar, el 4 de març, un conveni de col·laboració per millorar l'atenció a les persones amb paràlisi cerebral i malalties de desenvolupament neurològic. Mitjançant aquesta aliança estratègica, es garanteix la continuïtat assistencial a través de la coordinació entre l'atenció ambulatoria especialitzada d'aquesta fundació i el nostre Hospital, qui es posa a disposició dels pacients d'ASPACE per a la realització de proves complementàries, diagnòstic i tractament, ingressos hospitalaris programats, i atenció a consultes externes i hospital de dia.

Presentació

Activitat assistencial i docent

Persones

Compromís social

Gestió econòmica

Reconeixements

Agraïments

Durant el 2020, també vam reactivar la col·laboració amb la **Federació Catalana d'Esports de Persones amb Discapacitat Física (FCEDF)**. El 9 de novembre vam signar un nou conveni, amb l'objectiu comú de promoure la pràctica de l'esport adaptat entre les persones amb discapacitat física i la seva prescripció per part dels metges rehabilitadors.



Un any més, l'aliança estratègica amb **Els Quatre Gats**, formada per l'Hospital de Campdevànol, l'Hospital de Mollet, l'Hospital Plató i l'Hospital Sant Rafael, va patrocinar el premi Avedis Donabedian d'atenció integrada amb lideratge social. Aquest guardó es va lliurar, el 9 de gener, a la Fundació Jubert Figueras, pel seu projecte 'Viure per tenir cura'.



**El vincle amb les entitats del territori ens permet entendre i atendre les necessitats de salut i socials del nostre entorn més immediat.**

L'Hospital va acollir, el 5 de febrer, la presentació del segon documental '**Sant Genís dels Agudells. Retalls d'un barri**', dins del marc del projecte de recuperació de la cultura i la memòria històrica popular, impulsat pel Pla de Barris de l'Ajuntament de Barcelona i la Taula de Memòria de Sant Genís i de la Teixonera. Cal destacar el vincle que l'Hospital ha tingut sempre amb aquests barris, fet que va quedar demostrat amb les nombroses mostres de solidaritat que es van rebre per part de veïns i entitats de la zona durant la pandèmia.



Les restriccions sanitàries van obligar a tancar el **menjador social Sant Rafael**, a partir del 16 de març. Fins llavors, s'havia pogut atendre 24 persones del districte d'Horta-Guinardó, la majoria derivades pels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest parèntesi en l'activitat del menjador es va aprofitar per realitzar obres de renovació de les instal·lacions, les quals han permès disposar d'un espai més adaptat a les necessitats de persones usuàries i voluntàries.







Durant el 2020, hem mantingut, també, la col·laboració amb la **Fundació Tres Turons**, situada al districte d'Horta-Guinardó i dedicada a la inserció social i laboral de persones amb problemes de salut mental. Treballem conjuntament en el manteniment de l'hort terapèutic de Sant Rafael, així com en altres projectes, com la repoblació de tanca arbustiva del Centre i el camí terapèutic.



Una vintena d'alumnes del **Col·legi Padre Damián** van iniciar, a principis d'any, una experiència de Voluntariat a l'Hospital Sant Rafael, basat en accions d'acompanyament a persones usuàries dels serveis de Medicina i Salut Mental, i tasques de suport al rober solidari. Encara que, al mes de març, la crisi sanitària va interrompre el projecte, la relació amb el centre no es va aturar i, durant la pandèmia, els i les estudiants van escriure cartes de suport a professionals, germanes i pacients de l'Hospital.





Aportem el nostre granet de sorra per millorar la salut i benestar de les persones més necessitades i dels col·lectius més desafavorits a través de projectes solidaris.



Seguim compromesos amb el **projecte de Germanes Hospitalàries a Ghana**, recaptant fons per a la construcció d'una maternitat a l'Hospital Saint Francis Xavier, des d'on la Congregació dona atenció sanitària en aquest país africà. Gràcies a diferents iniciatives, com la venda solidària de polseres i altres objectes, i a la participació de part dels nostres col·laboradors i col·laboradores als BCN Salut Games, el 2020 es van reunir més de 1.500 euros per a aquest projecte.



A mitjans de maig, l'Hospital Sant Rafael va dur a terme una col·laboració solidària amb el **Projecte Ajuda al Senegal, de la Fundació Hospital Plató**. Es va fer una donació de mobiliari i material sanitari, productes d'higiene, així com roba per a nens.

Tot i les limitacions de la pandèmia, el **rober solidari** de l'Hospital Sant Rafael va aconseguir recaptar uns 500 kg de roba i unes 500 unitats de bolquers durant el 2020. La major part d'aquestes donacions van ser lliurades a l'associació Mare Coratge, que actua ajudant les persones més desfavorides en països com el Perú i també a Espanya.



Presentació

Activitat  
assistencial  
i docent

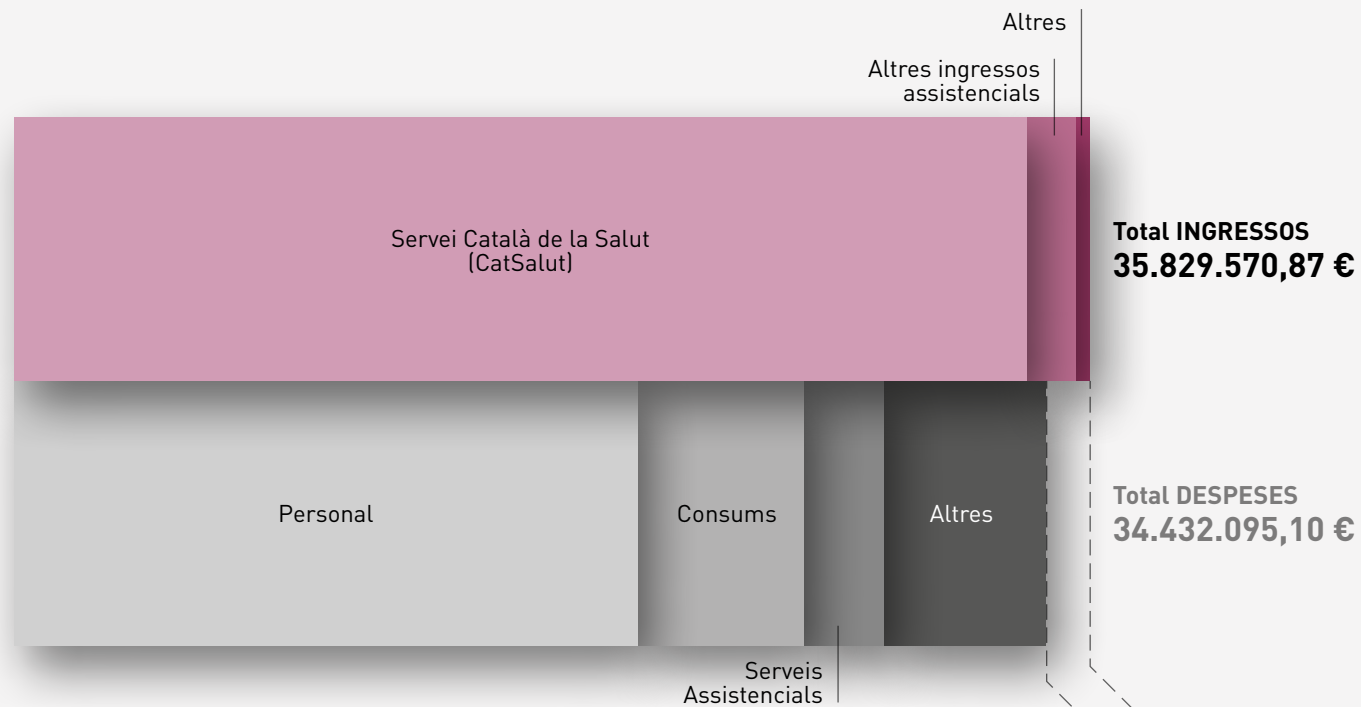
Persones

Compromís  
socialGestió  
econòmica

Reconeixements

Agraïments

# Gestió econòmica



## Inversions



1.700.360,00 €  
Immobilitzat material

96.287,00 €  
Immobilitzat intangible

**+3,9%** Resultat econòmic



# Reconeixements



La revista Newsweek ens va considerar un dels 50 millors hospitals d'Espanya, segons el seu rànquing dels **World's Best Hospitals 2020**. Per segon any consecutiu, aquesta publicació novaïorquesa va realitzar, en col·laboració amb el portal alemany Statista Inc., una classificació dels centres hospitalaris de 21 països, sobre la base d'estàndards d'excel·lència en l'atenció.







L'Hospital Sant Rafael va ser distingit com a finalista, per segon any consecutiu, als **Best Spanish Hospitals Awards (BSH)**, uns guardons amb els quals es premien els millors hospitals de tot Espanya en gestió sanitària i qualitat assistencial. En concret, vam ser reconeguts en les categories de Gestió Clínica Global i d'Aparell Circulatori, en una cerimònia que es va celebrar, en línia, el 14 de desembre.

El nostre Centre va ser registrat, al mes d'octubre, al **cens d'entitats de voluntariat de Catalunya**, una eina de reconeixement públic d'aquest tipus d'organitzacions que suposa, també, una garantia de qualitat, ja que acredita el compliment d'una sèrie de requisits pel que fa a l'exercici de l'activitat i a la legislació en aquest àmbit.



# Agraïments

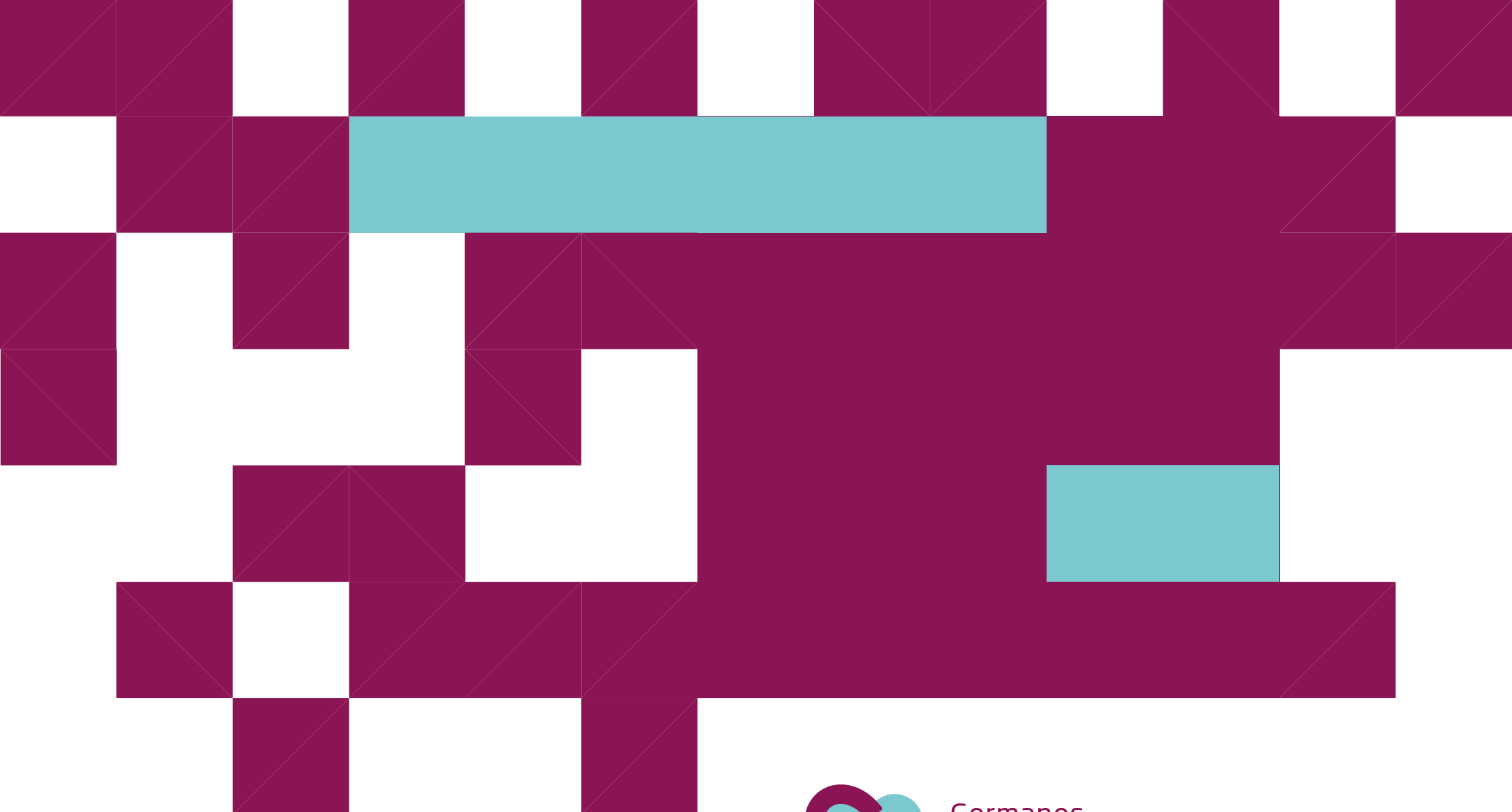
Durant aquest any 2020, en el qual el nostre equip, com tot el col·lectiu de professionals sanitaris, ha passat moments molt difícils, volem agrair les nombroses mostres d'afecte i de solidaritat rebudes. Tant per part dels veïns i veïnes, que, amb els seus aplaudiments diaris, ens han transmès la seva calidesa i el seu suport, com per part d'empreses, entitats i persones a títol individual que, amb les seves donacions, han volgut fer-nos més fàcil i suportable la lluita contra la pandèmia.

Associació de veïns La Teixonera – Sant Genís dels Agudells  
 AUARA  
 Clínica Ortopèdica Rendé  
 Consell per la República Horta-Guinardó  
 Delikia  
 Donació clínica a través de Dra. Anita Álvarez, Dr. Fernando Álvarez i Dra. Janice Velasco  
 Escola Padre Damián  
 Essentra Packaging  
 Farggi – La Menorquina  
 Gremi d'Hotelers de Barcelona  
 Grup Fem Salut Hospital Sant Rafael  
 Hotel Alimara  
 HSR Park

Justícia per la Sanitat  
 La Xurreria Terrón del Carmel  
 Lifesize  
 Raquel (veïna de barri de Sant Genís)  
 Nexica Econocom  
 Nivea  
 RADIO TAXI 033  
 Revista Hola  
 Serunió  
 Sistol  
 Smith & Nephew  
 Supermercados Consum  
 Voluntaris 3D Garrotxa  
 Xarxa de voluntariat d'Omplim els magatzems







Germanes  
Hospitalàries

HOSPITAL SANT RAFAEL

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

Tel. 93 211 25 08  
[www.hsrafael.com](http://www.hsrafael.com)