

Memoria de Responsabilidad Social Institucional 2020 - 2021



Hospital San Rafael





RSI: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL 2020-2021

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. SOBRE ESTA MEMORIA	5
3. PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y DEFINICIÓN DEL CONTENIDO	6
3.1. NUESTRAS CIFRAS	6
3.2. HISTORIA	6
3.3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACCIÓN 2022: RETOS 2022	9
3.4. EL HOSPITAL SAN RAFAEL EN CIFRAS	10
3.5. NUESTRAS LÍNEAS ASISTENCIALES DE ACTIVIDAD	10
4. COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD	11
5. ALIANZAS Y RELACIONES INSTITUCIONALES	15
5.1. DESTACAMOS EN 2020-2021	220
6. COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO	222
6.1. ORGANIGRAMA	23
7. USUARIOS Y FAMILIARES	24
7.1. PROYECTOS DESTACADOS 2020	30
8. TRANSFORMACIÓN DIGITAL	32
8.1. COMPROMETIDOS FRENTE A LA COVID-19	32
8.2. LOS 3 PILARES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL	33
8.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	34
8.4. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL PACIENTE	34
9. COLABORADORES	35
10. SOCIEDAD	38
10.1. SOLIDARIDAD	38
10.2. VOLUNTARIADO	41
11. PROVEEDORES	43
12. MEDIOAMBIENTE	44
13. COVID-19	46
14. RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS	47





1. INTRODUCCIÓN

El año 2020 fue un año que no vamos a olvidar fácilmente, un año muy duro en el que todos nos hemos sentido vulnerables. El ejercicio 2020 estuvo marcado, casi de forma exclusiva, por la crisis sanitaria sin precedentes ocasionada por la pandemia COVID-19, que ha afectado a toda la actividad del Hospital San Rafael.

A partir del año 2021, sin embargo, la creciente tasa de vacunación contra el virus SARS-COV-2 ha conllevado una disminución progresiva de las restricciones y una mejora de la situación de la pandemia a nivel global.

El 20 de mayo de 2021 fue una fecha señalada para el Hospital Sant Rafael, ya que, con el alta de la última persona ingresada en la Unidad de Hospitalización Médica Covid, se cerró esta área de aislamiento y se recuperaron camas de Medicina Interna. Pero no hay que olvidar, en este escenario de optimismo creciente, el cansancio que arrastran los colaboradores y colaboradoras, después de soportar diariamente el peso de la pandemia durante casi dos años. A todos ellos y ellas agradecer, nuevamente, su gran profesionalidad y capacidad de adaptación a los cambios.

La responsabilidad social sigue presente de forma natural en decisiones, proyectos y políticas del Hospital. Y estos dos años atípicos han sido numerosas y creativas las iniciativas desarrolladas a nivel local.

Al ser la primera, esta memoria recoge toda nuestra actividad desarrollada en materia de responsabilidad social institucional hasta el año 2021 y da así continuidad al ejercicio de rendición de cuentas y transparencia.

Jesús Ezquerro
Director Gerente

Sor Luz Divina Sánchez
Superiora local



2. SOBRE ESTA MEMORIA

En esta memoria se recogen las actividades y los hitos más destacados del Hospital San Rafael hasta el año 2021 en materia de responsabilidad social corporativa.

La propuesta se inició en febrero de 2021 al formar parte del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social Institucional organizado por la Provincia de España.

El Hospital San Rafael identifica, a través de esta memoria, sus aspectos materiales con base a la guía con los Estándares GRI que se utilizan para la elaboración de informes de sostenibilidad de la empresa *Global Reporting Initiative* (GRI).

Gracias a estos estándares, podemos contemplar una gran cantidad de información y aportar valor y detalle acerca de la estrategia, las distintas líneas de actuación en materia de sostenibilidad y el grado de avance e impacto de las mismas en nuestro Centro, y han sido de gran utilidad en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Se dedica un capítulo específico a cada uno de los principales grupos de interés de la institución: usuarios y pacientes, colaboradores, aliados, sociedad y proveedores. También se contemplan dos aspectos relevantes para el Hospital San Rafael: buen gobierno y medioambiente.



3. PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y DEFINICIÓN DEL CONTENIDO



La Memoria de responsabilidad social 2020 - 2021 ha sido elaborada tomando como referencia los cuatro principios propuestos por la guía GRI 101: Fundamentos.

- **PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS:**
Mostrando cómo, desde el Centro, se ha dado respuesta en general a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.
- **CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD:**
Rindiendo cuentas sobre la contribución al desarrollo sostenible de nuestro entorno, así como sobre el desempeño de la Institución en un contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **EXHAUSTIVIDAD:**
Ofreciendo una visión completa y coherente de nuestro desempeño y los hitos más significativos en el ejercicio hasta 2021, manteniendo un equilibrio entre los diferentes temas abordados.
- **MATERIALIDAD:**
Identificando de forma directa nuestros aspectos materiales mediante la elaboración de un análisis propio, con la finalidad de identificar los aspectos económicos, sociales y ambientales relacionados con la actividad de nuestro Centro, de acuerdo a la relevancia de los mismos tanto para los grupos de interés como para la estrategia de Hermanas Hospitalarias España.

3.1. NUESTRAS CIFRAS

El Hospital San Rafael es un hospital general que pertenece a la Congregación de Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús y que forma parte del SISCAT (Sistema Sanitario Integral de Utilización Pública de Cataluña).

Ubicado en Barcelona, el área de influencia territorial del Hospital es el Área Integral de Salud Barcelona Nord (AIS BCN Nord) y es referente en la atención especializada directa de 3 equipos de atención primaria de 89.037 habitantes (Fuente: RCA (diciembre 2021) y global por aproximadamente 150.000 habitantes de los distritos de *Horta-Guinardó, Sarrià-Sant Gervasi, Nou Barris, Gràcia, Sant Andreu*.

Con más de 60 años de experiencia desde el inicio de su funcionamiento, el Hospital San Rafael tiene una larga historia de actividad sanitaria en la que destaca por su atención a las patologías quirúrgicas, las médicas, las del aparato locomotor y las de salud mental, así como por una especial capacidad para adaptarse a las necesidades del momento y responder a las necesidades asistenciales de la población de su área de referencia.

3.2. HISTORIA

Sus inicios fueron como Asilo San Rafael, fundado por el padre Benito Menni, en la calle *Cabestany* número 1 del barrio de *Les Corts* de Barcelona, y, gracias a la aportación económica de la Sra. Dorotea Chopitea, muy conocida en esos momentos por su generosidad hacia las personas sin recursos, así



como a la ayuda que recibieron las Hermanas Hospitalarias por parte de muchas familias de Barcelona y la comarca, se mantuvo hasta la década de los setenta.

El Centro nació para dar acogida a niñas pobres de entre cuatro y diez años, raquíticas, con problemas de salud como poliomielitis o malformaciones congénitas y retrasos físicos de crecimiento que estaban desatendidas por el sistema.

Inicialmente ingresaron entre 100 y 120 niñas, que eran atendidas por profesionales de la medicina que trabajaron durante mucho tiempo en el Centro de forma desinteresada. El asilo tuvo una gran aceptación en la Ciudad Condal, ya que cubría una gran necesidad social, pero, con el tiempo, las numerosas solicitudes de ingreso hicieron necesaria su ampliación y, como consecuencia, su traslado.

En el año 1957, la Congregación de Hermanas Hospitalarias decidió trasladarse del antiguo local de la calle *Cabestany* y adquirió unos terrenos en el paseo de la *Vall d'Hebron* de Barcelona, donde se construyó el primer edificio del actual Hospital. Con el nombre de Asilo Infantil de San Rafael, en noviembre de 1963 se inauguró el nuevo Centro, que tenía una capacidad muy superior al anterior. El traslado tuvo una gran repercusión mediática, ya que se realizó en medio de una nevada en la que taxistas, Cruz Roja y voluntarios de los barrios de *Les Corts* y *Sants* colaboraron para ayudar a las Hermanas y a los profesionales asistenciales y de enfermería a instalarse en su nuevo hogar.

Pero los avances científicos y el desarrollo económico del país dieron lugar a que cada vez fueran menos las niñas que acudían al Centro para pedir ayuda o asistencia. Por tanto, el asilo pasó por un período de crisis económica hasta que, en 1968, se estableció el primer acuerdo con la Seguridad Social. De este modo, el Centro empezó a atender a enfermos adultos y cambió su nombre por el de Hospital de San Rafael. A partir de entonces, las niñas que todavía ocupaban una planta del Hospital fueron trasladadas a un edificio contiguo, que se convirtió en el Colegio Especial San Rafael, en el que se impartiría educación primaria para niñas con discapacidad física hasta finales de los ochenta.

Mientras se sucedían todos estos cambios, la mayoría de profesionales que hasta el momento habían trabajado de forma altruista para el antiguo asilo expresaron su deseo de vincularse laboralmente al Hospital. Se inició así un período de reorganización interna y de reformas que culminó en 1980 con la obtención de la clasificación oficial del Centro como hospital general. Tres años después, la Generalitat de Catalunya incorporó el Hospital a la Red Hospitalaria de Utilización Pública (XHUP) y se firmó el primer convenio con la *Conselleria de Sanitat*.

Hoy en día, el Centro ofrece servicios asistenciales concertados con el *Servei Català de la Salut* (CatSalut) y también ofrece una serie de servicios complementarios privados, no incluidos en la cartera de servicios públicos.



INSTITUCIÓ CON PROPÓSITO. Podemos sintetizar todos nuestros valores en uno solo:

HOSPITALIDAD: Valor humano esencial en los ámbitos social, asistencial y sanitario. Consiste en ofrecer espacio y tiempo, atención y cuidados, humanidad y recursos a los destinatarios de nuestra misión.

MISIÓN: Acogida, asistencia, cuidado especializado y preferente a las personas con trastornos, discapacidad física o psíquica y otras enfermedades, teniendo en cuenta las necesidades y emergencias de cada tiempo y lugar, con preferencia por los más vulnerables de nuestra sociedad.

Todo ello, desde una visión y unas prácticas basadas en los principios de la rehabilitación y recuperación de las personas que promueven proyectos vitales plenos, con el objetivo de conseguir una transformación hacia una sociedad más justa e inclusiva.

NUESTROS VALORES: Los valores identifican nuestras obras e inspiran el comportamiento de toda la Comunidad Hospitalaria.



✚ **Sensibilidad por los excluidos:** Nuestra Hospitalidad conlleva y alimenta la empatía preferentemente con los excluidos por la enfermedad o limitación psíquicas.

✚ **Calidad profesional:** Somos efectivos en nuestro servicio mediante el rigor profesional, la eficiencia en la gestión, el trabajo en equipo, la adaptación de dispositivos y la permanente actualización de los profesionales.

✚ **Servicio a los enfermos y necesitados:** Todo está y todos estamos al servicio de las personas que atendemos; ellas son el centro de nuestra organización.

✚ **Humanidad en la atención:** Cultivamos explícita y prácticamente la humanización en los planteamientos y en cada concreta actividad. Nuestra



atención es un encuentro humano que prioriza la dignidad de la persona.

- ✚ **Ética en toda Actuación:** Nos exigimos ser éticos, según los criterios de bioética y el principio de la Hospitalidad, en todo nuestro actuar.
- ✚ **Acogida Liberadora:** Nos caracterizamos por la calidez de la acogida con paciente gratuidad. Pretendemos la más alta rehabilitación. Cuidamos con calor de hogar.
- ✚ **Salud Integral:** Nuestro trabajo por la salud abarca todas las dimensiones de la persona según el humanismo integral. Nos proponemos curar y cuidar.
- ✚ **Consciencia Histórica:** Fomentamos la consciencia individual y colectiva de formar parte de la historia hospitalaria, fieles a los orígenes, protagonistas del presente, constructores hospitalarios.

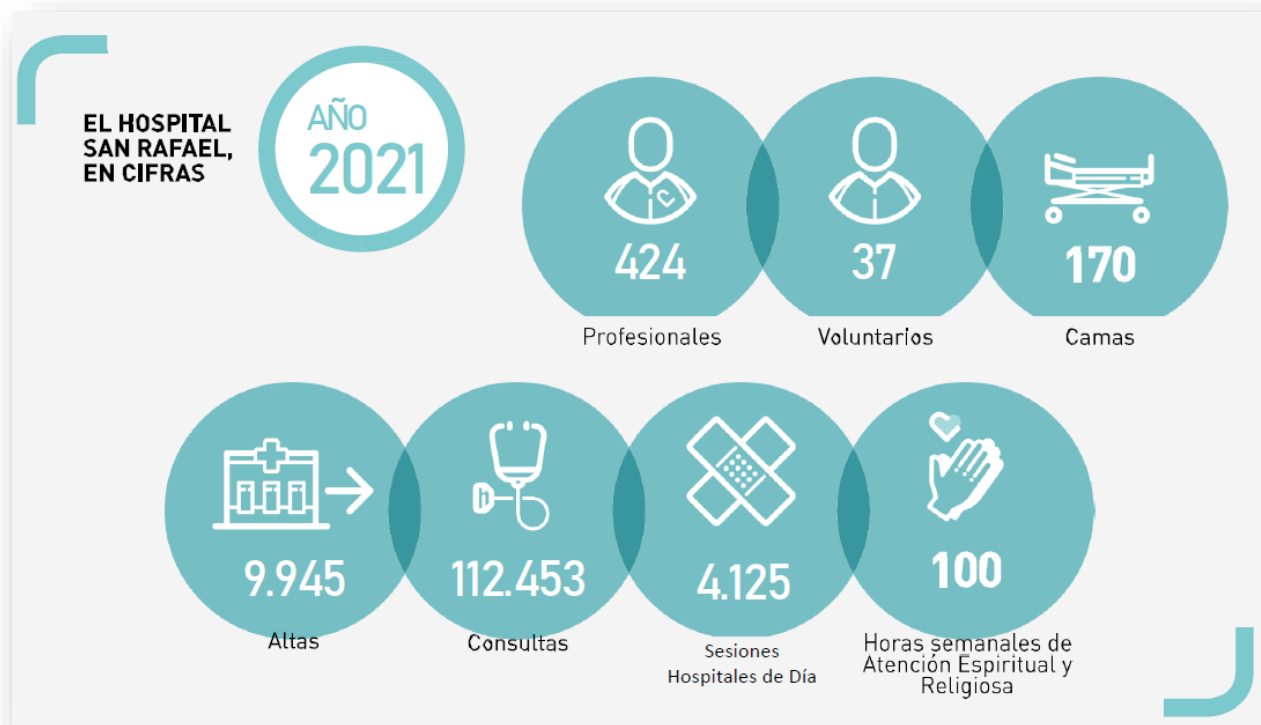
3.3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACCIÓN 2022: RETOS 2022



Líneas estratégicas incorporadas en el Plan de Gestión Anual 2022



3.4. EL HOSPITAL SAN RAFAEL EN CIFRAS



3.5. NUESTRAS LÍNEAS ASISTENCIALES DE ACTIVIDAD

- ✓ ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y DE EDUCACIÓN SANITARIA
- ✓ ACTIVIDAD AMBULATORIA EN CONSULTAS EXTERNAS
- ✓ ÁREA DE ODONTOLOGÍA Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL
- ✓ SERVICIOS DE APOYO CLÍNICO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
- ✓ REHABILITACIÓN AMBULATORIA, DOMICILIARIA Y DE LOGOPEDIA
- ✓ CIRUGÍA SIN INGRESO
- ✓ HOSPITAL DE DÍA MÉDICO
- ✓ HOSPITAL DE DÍA POLIVALENTE DE ESPECIALIDADES MÉDICO-QUIRÚRGICAS
- ✓ HOSPITALIZACIÓN EN SERVICIOS MÉDICOS, QUIRÚRGICOS Y DE PSIQUIATRÍA
- ✓ CENTRO AMBULATORIO DE SALUD MENTAL INFANTO-JUVENIL (CSMIJ)
- ✓ UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN DEL PACIENTE AGUDO FRÁGIL (UHPAF)
- ✓ UNIDAD DE CONTINUIDAD ASISTENCIAL POLIVALENTE EN SALUD MENTAL (UCAP)
- ✓ EQUIPO GUÍA (Equipo comunitario de atención intensiva a la complejidad)



4. COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD



CREACIÓN DE VALOR



Atendiendo a su propósito, el Hospital San Rafael trata de dar respuesta, con la labor asistencial que realiza, a las necesidades de su comunidad hospitalaria: usuarios y pacientes, familiares, hermanas, colaboradores y personas en formación, voluntarios y bienhechores.

A estos se suman otros grupos de interés igualmente prioritarios para el Centro como proveedores, administraciones públicas, asociaciones y ONG, medioambiente, universidades y sociedad en general.

Tras analizar el poder de influencia que cada uno de ellos ejerce sobre el Hospital y el impacto potencial que nuestra actividad puede tener sobre ellos, se identificaron los 5 grupos de interés prioritarios:

Sistemas de diálogo con grupos de interés



Usuarios y pacientes





- Buzones de sugerencias
- Plan estratégico/Memoria anual/RSI
- Páginas web, Portal de transparencia
- Redes sociales
- Grupos de trabajo
- Sesiones informativas
- Medios de comunicación
- Encuestas de satisfacción



Colaboradores

- Portal del empleado/Intranet
- Buzones de sugerencias
- Comités de empresa
- Plan de gestión anual/Plan estratégico
- Memoria anual/RSI
- Páginas web, Portal de transparencia
- Redes sociales
- Reuniones y comisiones
- Encuesta de satisfacción de colaboradores
- Newsletter*



	Presentaciones: plan de gestión, memoria económica, etc. Celebraciones Medios de comunicación
 Sociedad	Plan estratégico/Memoria anual/RSI Páginas web, portal de transparencia Redes sociales Jornadas científicas Medios de comunicación
 Voluntarios	Buzones de sugerencias Plan estratégico/Memoria anual/RSI Páginas web, portal de transparencia Redes sociales Reuniones y comisiones Celebraciones Encuesta de satisfacción de voluntarios Medios de comunicación
 Bienhechores	Plan estratégico/Memoria anual/RSI Páginas web, portal de transparencia Redes sociales Reuniones Celebraciones Medios de comunicación
 Proveedores	Plan estratégico/Memoria anual/RSI Páginas web, portal de transparencia Redes sociales Reuniones Fichas de homologación y evaluación Medios de comunicación

Con el fin de garantizar un diálogo permanente, fluido y bidireccional con estos grupos de interés, contamos con diversos canales de escucha activa que se adaptan a las necesidades de cada uno de ellos y nos permiten conocer sus expectativas y la percepción que tienen de la Institución. Esta memoria bianual también supone en sí misma una herramienta de comunicación muy importante, tanto interna como externa. Con su publicación llevamos a cabo un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas dando a conocer a la sociedad la información más relevante de nuestra actividad hasta el año 2021 desde un punto de vista social, económico, ambiental y de buen gobierno.

EL APOYO Y COMPROMISO DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS VALORES DE LA INSTITUCIÓN HACEN POSIBLE LA GENERACIÓN DE VALOR A LA SOCIEDAD



CONTRIBUCIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Mantenemos un fuerte compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y contribuimos con nuestros proyectos e iniciativas a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las 169 metas en las que se despliegan marcan una hoja de ruta para todos los agentes de la sociedad: gobiernos e instituciones públicas, empresas privadas, ONG, academia y ciudadanos, entre otros. Abarcan los principales retos sociales, ambientales y económicos actuales: desigualdad de acceso a servicios básicos (educación, sanidad, agua potable, vivienda, empleo), cambio climático y respeto del medioambiente, crecimiento económico sostenible e inclusivo e igualdad de género, entre otros.

TENEMOS EL DESAFÍO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS DE REDUCIR LA DESIGUALDAD E IMPULSAR UN MODELO DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y RESPETUOSO CON LAS GENERACIONES FUTURAS

Desde el Hospital San Rafael apoyamos el cumplimiento de todos los ODS y, en particular, de aquellos que consideramos estratégicos para nuestro Centro, en función de nuestra actividad:

FIN DE LA POBREZA



La lucha contra la pobreza forma parte de nuestra misión: "Acogida, asistencia y cuidado especializado y preferente a las personas con enfermedad mental, discapacidad psíquica y física y otras enfermedades, teniendo en cuenta las necesidades y urgencias de cada tiempo y lugar, con preferencia por los más pobres y olvidados."

Estos colectivos continúan sufriendo hoy en día un fuerte estigma social y afrontan mayores obstáculos a la hora de integrarse en el mercado laboral, lo que deriva, a su vez, en un menor poder adquisitivo y dificultades para acceder a una vivienda, actividades de ocio, deporte y formación. Es por ello que el Hospital San Rafael trabaja activamente en proyectos de lucha contra el estigma y cuenta con programas centrados en favorecer la autonomía de la persona y su inclusión en todos los ámbitos de la vida.

A nivel internacional, participamos en proyectos solidarios de cooperación con la Fundación Benito Menni en África, Asia y América Latina.

HAMBRE CERO



El hambre y la malnutrición hacen que las personas sean menos productivas y más propensas a sufrir enfermedades, por lo que no suelen ser capaces de aumentar sus ingresos y mejorar sus medios de vida. Hay casi 800 millones de personas que padecen hambre en todo el mundo, la gran mayoría en los países en desarrollo. El Hospital de San Rafael fundó en el año 2010 el Comedor Social con una capacidad de 24 plazas, durante la pandemia por Covid-19 no se pudo mantener y de momento permanece cerrado.



SALUD Y BIENESTAR



A través de nuestra actividad contribuimos de forma directa a este objetivo. La humanidad y la ética en la atención, así como un enfoque integral de la salud (prevención, rehabilitación e integración social), caracterizan nuestro modelo asistencial. Esta forma de entender la atención al paciente genera un impacto positivo en metas asociadas a este ODS como, por ejemplo, el uso responsable de medicamentos, la prevención y el tratamiento de enfermedades no transmisibles y el acceso universal a la salud. Nuestra aportación es garantizar una atención profesional y de calidad.

IGUALDAD DE GÉNERO



En el Hospital San Rafael continuamos trabajando en sensibilizar a la sociedad sobre el doble estigma que sufren las mujeres, una desigualdad más acentuada que queda patente en las cifras de nivel de pobreza, paro o incluso violencia de género. Nuestro Centro garantiza la igualdad de trato y oportunidades de todas las personas, independientemente de su género, también en el ámbito profesional, en el que los procesos de selección, evaluación del desempeño y promoción se rigen por el principio de igualdad, tal y como recogen nuestro código de conducta y nuestro plan de igualdad.

ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Con el objetivo de seguir ofreciendo la mejor atención a nuestros usuarios y pacientes, en los últimos años estamos llevando a cabo de forma progresiva una renovación integral de nuestro Centro.

Hemos apostado por una mejora de la eficiencia energética de nuestras instalaciones: sistemas de climatización, luminaria LED, aislamiento adecuado de puertas y ventanas y equipamiento tecnológico más eficiente. También hemos incorporado fuentes de energía renovables y menos contaminantes: cogeneración y LED.

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



El hecho de que más del 82,59 % de nuestros colaboradores cuente con contrato indefinido es una muestra de nuestra apuesta firme por la creación de empleo estable y de calidad. Contamos con una plantilla de 550 profesionales.

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Nuestro propósito de aunar ciencia y humanidad en toda actuación conlleva que la investigación sea un aspecto fundamental al que el Hospital dedica importantes recursos humanos y económicos.

Formamos parte del Comité de Ética e Investigación Clínica de FIDMAG, fundación de investigación de Hermanas Hospitalarias encargada de liderar, impulsar y coordinar la actividad investigadora. Además,



contamos en el Centro con el Comité de Búsqueda e Investigación que, entre otras funciones, da soporte al personal profesional en materia de investigación.

REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



La sensibilidad por los excluidos es uno de los valores en los que se sustenta el Hospital San Rafael. Según el código de conducta:

“En la actividad llevada a cabo por nuestros colaboradores, tanto asistenciales como no asistenciales, existe igualdad de trato, sin discriminación por razón de raza, género, edad, credo, orientación sexual, estado civil, capacidad diferenciada, condición social, orientación política, nacionalidad o cualquier otra circunstancia”.

ACCIÓN POR EL CLIMA



Conscientes de la importancia de reducir el impacto ambiental que nuestra actividad puede tener, de forma directa e indirecta, hemos impulsado diferentes medidas, tanto en la gestión interna mediante procedimientos y protocolos específicos y la mejora de nuestras instalaciones como a través de la sensibilización de la comunidad hospitalaria en lo que respecta a la estrecha relación entre salud y cambio climático.

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Apostamos por la creación de alianzas estratégicas sólidas con otras instituciones públicas, privadas y del tercer sector. Creemos en el poder multiplicador de los proyectos de acción colectiva: permiten compartir conocimiento y aunar esfuerzos y recursos para alcanzar a un mayor número de personas vulnerables personalizando la intervención.

5. ALIANZAS Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Impulsamos la formación de alianzas estratégicas como herramienta para lograr un mayor impacto positivo con nuestras acciones. Tanto cuando se trata de alianzas estables como cuando se trata de algo puntual, en función de las necesidades de cada proyecto, buscamos colaboración con organizaciones que trabajan en las mismas líneas de actuación que el Hospital San Rafael.

LA CONFIANZA MUTUA ENTRE LAS PARTES SON INDISPENSABLES PARA QUE LAS ALIANZAS CUMPLAN SUS OBJETIVOS Y SEAN SOSTENIBLES

Algunas ventajas de la acción colectiva son el uso más eficiente de los recursos materiales y humanos, el intercambio de experiencias e información y la posibilidad de que cada parte se centre en aquello que mejor sabe hacer. En todo caso, la transparencia y la confianza mutua entre las partes son indispensables para que las alianzas cumplan sus objetivos y sean sostenibles en el tiempo y escalables a otro nivel.

A continuación se detallan en la siguiente tabla los convenios de colaboración y alianzas estratégicas del Hospital San Rafael a fecha 31 de diciembre de 2021:

RELACIÓN CONVENIOS ASISTENCIALES	ÁREA/ESPECIALIDAD
Convenio entre ICS - HSR para la realización de pruebas complementarias	Área Asistencial de Diagnóstico por la Imagen
Acuerdo de colaboración "Proyecto SUMAMOS Excelencia: evaluación de la implantación de buenas prácticas en el Sistema Nacional de Salud"	Área Asistencial de Enfermería
Convenio colaboración entre Hospital San Rafael y la Diócesis de Barcelona	Área de Pastoral de la Salud y Atención Espiritual y Religiosa
Convenio colaboración entre el Instituto Catalán de Oncología – HSR, Unidad de control y prevención del tabaquismo i control del cáncer	Área de Personas
Convenio singular de vinculación a la red de centros de internamiento de utilización pública de Cataluña y de gestión de servicios de salud mental	Área Asistencial de Salud Mental
Acuerdo de colaboración entre el Hospital Sant Rafael – Associació de Salut Mental Horta Guinardó, coordinación entre diferentes profesionales y servicios territorio	Área Asistencial de Salut Mental
Convenio de implantación de la Historia Clínica Compartida del Departamento de Salud con HSR	Área de Sistemas de información
Contrato de la gestión de servicios para pruebas a la Unidad de Radiología a usuarios de la EBA Vallcarca	Área Asistencial de Diagnóstico por la Imagen
Contrato entre IDI - HSR para la prestación del servicio de forma puntual de realización de exploraciones asistenciales de TC con el Instituto de Diagnóstico por la Imagen	Área Asistencial de Diagnóstico por la Imagen



RELACIÓN CONVENIOS ASISTENCIALES	ÁREA/ESPECIALIDAD
Acuerdo estratégico de colaboración entre CEMEDI-HSR para a la gestión del Servicio de Diagnóstico por la Imagen	Área Asistencial de Diagnóstico por la Imagen
Convenio para el acceso al sistema de receta electrónica entre l'ICS-HSR	Área Asistencial de Diagnóstico por la Imagen
Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Barcelona y HSR con la finalidad de dar soporte al Proyecto Comedor Social Sant Rafael	Área de Voluntariado
Convenio marco de colaboración entre el Banco de Sangre y Tejidos Musculoesqueléticos del Hospital Clínico de Barcelona-HSR	Área Asistencial del Aparato Locomotor
Renovación convenio centro trasplantador de tejido muscoesquelético	Área Asistencial del Aparato Locomotor – Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología
Convenio marco de colaboración entre CODEBI BCN SL.-HSR constitución de alianza estratégica	Área Asistencial del Aparato Locomotor – Servicio de Rehabilitación Física
Convenio de colaboración entre HSR y CIPAIS SCP para conjuntamente llevar a cabo el proyecto "Soporte psicosocial para la autonomía de las personas y familias en situación de dependencia".	Área Asistencial del Aparato Locomotor – Servicio de Rehabilitación Física
Convenio entre HSR y Fundación Bancaria La Caixa - Convocatoria 2020 "Promoción de la autonomía personal y atención al envejecimiento, a la discapacidad y a la enfermedad"	Área Asistencial del Aparato Locomotor – Servicio de Rehabilitación Física
Convenio de colaboración entre el HSR y la Federación Catalana de Deporte de Personas Discapacitadas Físicas	Área Asistencial del Aparato Locomotor – Servicio de Rehabilitación Física



RELACIÓN CONVENIOS ASISTENCIALES	ÁREA/ESPECIALIDAD
Convenio marco entre la Fundación Valle Hebrón Instituto de Oncología (VHIO)-HSR, acuerdo específico en materia de pruebas de imagen radiológicas vinculadas a ensayos clínicos	Área Asistencial Médica
Convenio de colaboración científica e institucional con Fundación Blanquerna	Área Asistencial Médica
Convenio de colaboración entre Balneario Montanejo y HSR, colaboración para difundir actividades de salud y adquisición de hábitos saludables	Área Asistencial Médica
Convenio de colaboración para líneas de investigación entre UB – HSR, colaborar en proyectos de investigación e innovación en salud	Área Asistencial Médica
Convenio marco de colaboración entre VHIR – HSR, colaborar conjuntamente para la realización de ensayos clínicos	Área Asistencial Médica
Acuerdo de colaboración entre HSR y Hospital San Juan de Dios, Servicio de Ginecología	Área Asistencial Médica - Servicio de Ginecología
Convenio de colaboración entre HSR, Centro Médico de Diagnóstico por la Imagen S.A. y Unitat de Investigación Clínica S.L. para el desarrollo de actuaciones en el ámbito de la investigación y seguimiento de ensayos clínicos en el campo de la neurología	Área Asistencial Médica – Servicio de Neurología
Alianza estratégica entre HSR y Fundación ASPACE Catalunya para la atención de personas con parálisis cerebral y enfermedades del desarrollo neurológico	Área Asistencial Médica, Quirúrgica y de Diagnóstico por la Imagen
Convenio entre Catsalut y Hospital San Rafael	Gerencia



RELACIÓN CONVENIOS ASISTENCIALES	ÁREA/ESPECIALIDAD
Convenio singular de vinculación a la red de centros de internamiento de utilización pública de Cataluña en la línea asistencial de agudos i de gestión de servicios de atención hospitalaria y especializada	Gerencia
Convenio marco de colaboración Alianza estratégica– entre Hospital de Campdevàrol, Mollet, Plató - HSR: Els Quatre Gats	Gerencia
Convenio marco de colaboración para establecer de alianza estratégica entre el Hospital Vall d’Hebron, Institut Català de Salut y el Hospital Sant Rafael	Gerencia
Convenio específico de colaboración en HUVH - HSR alianzas estratégicas	Gerencia
Convenio entre ICS y HSR para la provisión de suministro eléctrico energético al CAP Sant Rafael	Gerencia
Acuerdo de colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona para la cesión de uso de la piscina, Proyecto Pla de Barris per a la Gent Gran	Gerencia
Acuerdo Hermanamiento entre el HSR y ST. FRANCIS XAVIER HOSPITAL (GHANA)	Gerencia
Convenio de colaboración entre la “Federació Catalana d’Esports de Persones amb Discapacitat Física” (FCEPDF)-HSR	Unidad de Medicina del Deporte

5.1. DESTACAMOS EN 2020-2021

HPH *Healthy Promotors Hospitals*



Alianza estratégica con HPH International *Healthy Promotors Hospitals* de Hospitales y Centros Promotores de la Salud (HPH-*Catalunya*) sobre promoción de la salud orientada al personal profesional sanitario. La Dra. Anna Càrol Pérez, directora médica del Hospital, vicepresidenta de la Red y referente del Grupo de entorno de trabajo seguro y saludable en la comisión.

Els quatre gats



Desde el año 2011, el Hospital San Rafael forma parte de la alianza estratégica *Els Quatre Gats* formada por HSR, el Hospital Campdevàrol, el Hospital de Mollet y el Hospital Plató. La finalidad de esta alianza estratégica es estudiar formas de definir colaboraciones que permitan, bajo un proyecto asistencial, mejorar la eficiencia y facilitar la accesibilidad, en su caso, de ciertas patologías, desarrollar proyectos con el objetivo de conseguir excelencia en la atención asistencial, articular plataformas conjuntas para mejorar las capacidades en innovación, gestión del conocimiento y calidad y trabajar en la búsqueda de economía de escalas que permitan mejorar nuestra tecnología y nuestra eficiencia económica.

El hospital San Rafael y la fundación Aspace Cataluña

En marzo de 2020, el Hospital San Rafael de Hermanas Hospitalarias (Barcelona) y la Fundación Aspace Cataluña firmaron un convenio de colaboración que garantiza la coordinación y continuidad asistencial entre la atención ambulatoria especializada de la Fundación Aspace Cataluña y los servicios asistenciales del Hospital San Rafael para ofrecer la mejor atención posible a personas con parálisis cerebral y enfermedades de desarrollo neurológico y desarrollo de proyectos de investigación. Gracias a ello, los pacientes pueden acudir al Hospital para la realización de pruebas complementarias, de diagnóstico y de tratamiento, ingresos hospitalarios programados, consultas externas y hospital de día.

Firma del convenio de colaboración entre el Hospital San Rafael y la Fundación Aspace Cataluña. Marzo 2020.





Convenio de colaboración con la Federación Catalana de Deportes de Personas con Discapacidad Física



A principios de noviembre de 2020, en concreto el día 9, la Federación Catalana de Deportes de Personas con Discapacidad Física (FCEDF) y el Hospital San Rafael firmaron un nuevo convenio para reactivar la colaboración entre ambas entidades, con los objetivos comunes de promover la prescripción por parte de los médicos rehabilitadores y la práctica del deporte adaptado entre las personas con discapacidad física.

Foto de grupo con la presidencia y la gerencia de la FCEDF y de la gerencia y el Servicio de Rehabilitación del Hospital San Rafael. Noviembre 2020.

Grupo de trabajo de Marcha Nórdica



El Grupo de Trabajo de Marcha Nórdica del Colegio de Fisioterapeutas de Catalunya (CFC), constituido por cinco fisioterapeutas, tres de los cuales forman parte del Equipo de Marcha Nórdica del Hospital San Rafael, presentaron la *Guía de la Marcha Nórdica* el 29 de junio de 2021 en la sede del CFC.

Grupo Cic-Som Via y Hospital San Rafael



El Hospital San Rafael firmó, en julio de 2021, un convenio de colaboración con el Grupo CIC-Som Via para el impulso y desarrollo de programas de formación en prácticas, principalmente para alumnos y alumnas del grado medio en Curas Auxiliares de Enfermería y del grado superior en Documentación y Administración Sanitarias.

Docencia impartida a alumnos del centro Som Via por profesionales del Hospital, 2021.



Convenio de colaboración con el colegio Padre Damián Sagrados Corazones



El Hospital San Rafael y el colegio Padre Damián Sagrados Corazones firmaron un nuevo convenio de colaboración por el cual una veintena de alumnos y alumnas de primero de bachillerato que están cursando la asignatura Acción Social podrán convalidar los créditos llevando a cabo un voluntariado de acompañamiento a la gente mayor ingresada en el Centro. El 18 de noviembre se llevó a cabo el acto de presentación de este segundo voluntariado.

Coordinador de PAER y Voluntariado del Hospital con alumnos y alumnas del colegio.

6. COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO



El Hospital San Rafael es un centro que pertenece a la Provincia de España de Hermanas Hospitalarias, que a su vez depende del gobierno general de la Congregación, que tienen su sede en Roma (Italia).

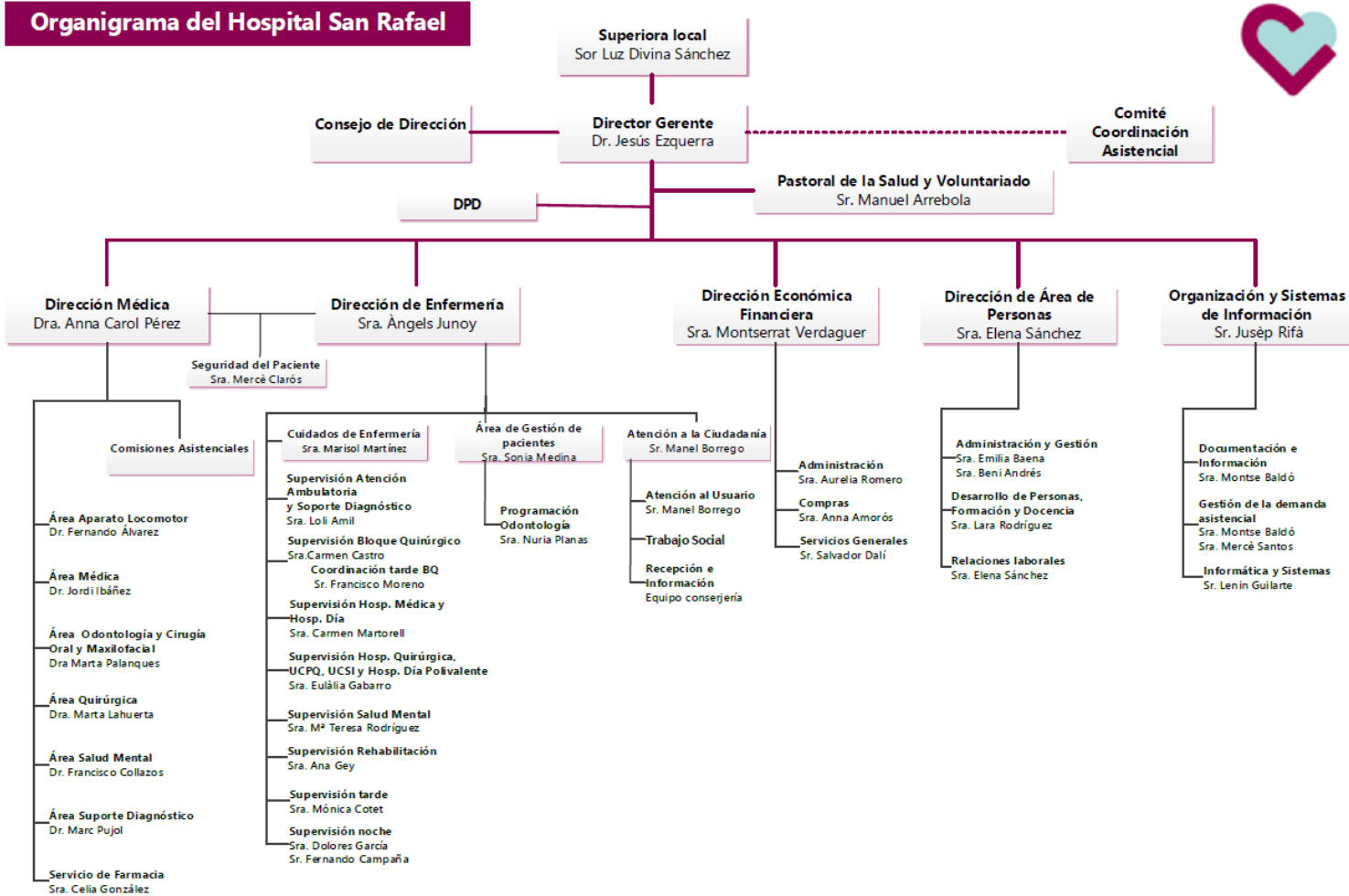
La estructura orgánica de nuestro Centro se ajusta al modelo hospitalario y a los fines asistencial y educativo según nuestra naturaleza.

El Consejo de Dirección del Hospital San Rafael es el principal órgano de dirección, liderado por la superiora local y el director gerente y compuesto por la Dirección Médica, la Dirección de Enfermería y Gestión de Pacientes, la Dirección Económico-Financiera y la Dirección de Personas. Este órgano se reúne periódicamente y recibe el soporte del Área de Organización y Sistemas de Información.

El Servicio de Pastoral y Voluntariado integra y coordina su acción con el área de actividad asistencial y educativa.

SOMOS UNA INSTITUCIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO

6.1. ORGANIGRAMA



31 diciembre 2021

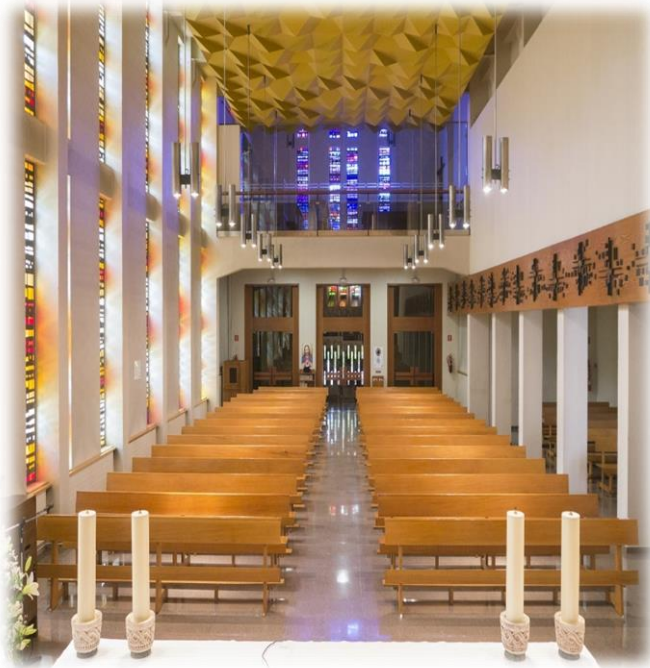
7. USUARIOS Y FAMILIARES

Atención integral, personalizada y de calidad

Trabajamos para que los pacientes reciban una asistencia integral y adaptada a sus necesidades. El modelo asistencial y educativo nos orienta sobre cómo abordar los retos actuales, desde la inspiración del carisma fundacional y conforme a los valores hospitalarios que nos definen. Nuestra actividad abarca los campos de un hospital general y de salud mental y discapacidad (UOAD) y recoge los atributos principales que caracterizan nuestro modo de hacer. Transmitir nuestro modelo asistencial y educativo a los líderes asistenciales, en especial mandos intermedios y colaboradores clave de nuestro Centro, es fundamental para garantizar la calidad de la atención, y es por este motivo que apostamos por la formación continua y el trabajo en red que favorece la puesta en común de experiencias y conocimiento.

Atención espiritual y religiosa para una atención integral de la persona

Así, nuestro modelo hospitalario persigue cuidar todas las dimensiones de la persona. El Servicio de Pastoral-Atención Espiritual y Religiosa (AER) del Hospital San Rafael complementa la labor de los profesionales asistenciales y nos permite ofrecer una atención integral a lo largo del proceso terapéutico en el caso de aquellos pacientes que así lo desean.



El fuerte compromiso por parte de agentes de pastoral, coordinadores y hermanas, quienes viven la alegría del servicio a Jesús en la experiencia de acompañamiento a cada una de las personas atendidas, nos permite desplegar este servicio de forma transversal en toda la Institución.

En cada centro, el equipo local de Pastoral está coordinado con el resto de equipos asistenciales. Se compone de laicos, profesionales, personal colaborador, hermanas y, en algunos casos, un capellán, todos ellos formados en el campo de la atención espiritual y religiosa.

Iglesia del Hospital San Rafael. Reformada en octubre de 2021.

El Hospital San Rafael tiene firmado desde julio de 2014 un convenio de colaboración con la Generalitat a través del *Departament de Salut* y el *Consell Evangèlic de Catalunya* para garantizar la asistencia religiosa evangélica en los centros hospitalarios incluidos en el SISCAT.

El Servicio de Pastoral del Hospital San Rafael firmó en diciembre de 2020 un convenio de colaboración con la Diócesis de Barcelona para dar el servicio de asistencia religiosa católica a pacientes y familias.



Número de personas implicadas en el servicio PAER del Hospital San Rafael

Coordinadores locales			Agentes (miembros del equipo de PAER)						
religiosos		laicos		religiosos		laicos		Sacerdotes/ capellanes	
	A 31 de dic.	A 1 de enero	A 31 de dic.	A 1 de enero	A 31 de dic.	A 1 de enero	A 31 de dic.	A 1 de enero	A 31 de dic.
		1	1	1	1			3	3
TOTAL DE PERSONAS A 1 DE ENERO: 5									
TOTAL PERSONAS A 31 DE DICIEMBRE: 5									

ACCIONES A DESTACAR DEL SERVICIO PAER

- Presentación, bienvenida y acompañamiento a usuarios hospitalizados en el Área Médica y Quirúrgica y en Salud Mental.
- Acompañamiento en la Unidad de Atención Odontológica a Personas con Discapacidad.
- Acompañamiento en la Residencia de Hermanas Mayores
- Reposición en planta en el Área de Hospitalización, en el mobiliario de las habitaciones, de tarjetas informativas bilingües "contra la soledad"
- Acciones puntuales de contacto vía videollamada por WhatsApp entre usuarios de la Unidad Covid, el Área de Medicina y el capellán.
- Implantación del servicio de confesión en la capilla del Hospital durante el periodo de Adviento conforme a horario

PARA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN ESPIRITUAL, RELIGIOSA Y DE ACOMPAÑAMIENTO EN LA SOLEDAD (PAER),

DIRÍJASE A ENFERMERÍA O

LLAME AL TELF.: 689 78 52 07

DEL SERVICIO PAER.

GRACIAS



COMPROMETIDOS FRENTE A LA COVID-19

La dura situación de pandemia sufrida en 2020 ha hecho que el acompañamiento al final de la vida realizado desde el Servicio de PAER, tanto a los propios pacientes como a los familiares, tomara una relevancia aún mayor. Las nuevas tecnologías han sido indispensables para mantener este servicio, así como el acompañamiento a las familias de los fallecidos por COVID.



Bioética

La responsabilidad y la integridad, que consideramos imprescindibles en la atención a personas en situación de fragilidad y en riesgo de exclusión, han marcado nuestro comportamiento desde el primer día, algo esencial para el cumplimiento del valor hospitalario "ética en toda actuación".

Resulta imprescindible que todos nuestros profesionales, tanto asistenciales como no asistenciales, se rijan en el desempeño de sus funciones, y, especialmente, en la toma de decisiones, por valores éticos más allá de su competencia técnica y profesional.

Cuando se busca empoderar al paciente y hacerle protagonista del proceso terapéutico de forma que tome sus propias decisiones, en ocasiones surge un conflicto de valores en la toma de decisiones sanitarias. Para esos casos, los comités de ética suponen un instrumento ideal de garantía y asesoramiento.



SÍNTESI

El Hospital San Rafael dispone de un Comité de Ética Asistencial acreditado, compuesto por profesionales de diferentes departamentos del Centro que complementan su formación técnica con otra específica en el campo de la bioética.

RETO 2022: Consiste en formar un Grupo de Trabajo para actualizar el Código Ético que el centro tiene con fecha 2012, adaptándolo a las nuevas necesidades surgidas y bajo las directrices del Marco de Identidad Institucional.

Muerte digna y eutanasia

El Comité Provincial de Bioética de Hermanas Hospitalarias ha publicado el manifiesto de nuestra Institución sobre la Ley de la Eutanasia bajo el título *Muerte Digna y Eutanasia*. El escrito, que expresa el posicionamiento de la Institución sobre la Ley de la Eutanasia, es fruto del trabajo conjunto con los comités de bioética de varios centros de la Congregación en España, entre ellos el Hospital San Rafael. A su vez el Hospital San Rafael cuenta con un referente institucional en eutanasia, el doctor Joan Bertran, coordinador del Servicio de Medicina Interna y presidente del Comité de Ética Asistencial del Hospital.





Programa Libera Care

PROYECTO DESLLIGATS Ds Lli 
Per a una Atenció Centrada en la Persona lliure de subjeccions



Otorgado en febrero de 2019 por el cumplimiento de la Fase I de la norma Libera-Care por la Fundación Cuidados Dignos, ENAC. Acreditación completada en 2021.

Se constituye el grupo de trabajo *Deslligats* del Hospital San Rafael, que apuesta y trabaja por conseguir un modelo de atención e intervención centrado en la persona y sin sujeciones, que engloba todos los ámbitos asistenciales y de intervención hacia la mínima contención a través de la norma Libera-Care.

Inauguración de la Unidad de Fragilidad UHPAF conjunta de HSR y HVH

La consejera de salud, Alba Vergés, inauguró, el 14 de noviembre de 2019, la Unidad de Hospitalización al Paciente Agudo Frágil San Rafael-Vall d'Hebron de Barcelona. Esta nueva unidad, gestionada conjuntamente por ambos centros, está destinada a los pacientes de edad avanzada que presentan fragilidad y está diseñada según el modelo de hospital acogedor con las personas mayores con el objetivo de prevenir la pérdida funcional de los pacientes en las hospitalizaciones y favorecer su máxima recuperación y autonomía.

La nueva Unidad de Fragilidad, ubicada en el Hospital San Rafael y cogestionada con el Hospital Vall d'Hebron, contará con 26 camas (doce habitaciones dobles y dos individuales).

Arriba foto del acto de inauguración con el director de CatSalut, la consejera de salud y los gerentes del Hospital San Rafael y el



Vall d'Hebron. Noviembre 2021. Foto a la derecha de una habitación de la nueva unidad.



Certificación UNE-179003 en seguridad del paciente



El Hospital San Rafael obtuvo en junio del 2021, el certificado que acredita la norma UNE 179003 en la gestión de riesgos sanitarios para la seguridad del paciente.

La certificación de un sistema de gestión de riesgos para la seguridad del paciente mejora la práctica clínica y la seguridad de los pacientes, establece la utilización de indicadores de calidad asistencial y asegura el control y cumplimiento de requisitos legales y normativos.

Reconocimiento como Hospital Activo, Hospital Seguro (SENSAR)

En 2021, el Hospital San Rafael obtuvo, nuevamente, la certificación de Hospital Activo, Hospital Seguro. Esta distinción del Sistema Español de Notificación en Seguridad en Anestesia y Reanimación (SENSAR) certifica que el Servicio de Anestesia y Reanimación del Centro cumple con los criterios de seguridad del paciente.



Consulta médica del dolor



El Hospital San Rafael cuenta, desde mediados de noviembre de 2020, con una Consulta del Dolor. Este nuevo servicio, que constituye uno de los objetivos del plan estratégico 2019-2021 del Centro, atiende a pacientes derivados de cualquier especialidad que sufran un dolor subagudo o crónico. La finalidad es aliviar la sintomatología y mejorar así la calidad de vida de estos pacientes de forma participativa con ellos.

En la foto, de derecha a izquierda, la doctora Mireia Tarin y Daniela González, que forman el equipo asistencial de la Unidad Médica del Dolor.



Huerto terapéutico

El Hospital San Rafael, en abril de 2019, pone en marcha un huerto terapéutico en las instalaciones del Centro, un proyecto que se enmarca dentro de las actividades ocupacionales del Programa de Hospitalización Parcial de la UCAP (Unidad de Continuidad Asistencial Polivalente) situada en el Hospital San Rafael (hospital de día adscrito al Área de Salud Mental) y cuyo objetivo general es que las personas usuarias se beneficien de una actividad que contribuirá a su bienestar biopsicosocial. En este sentido, están demostrados los efectos positivos que el contacto con la naturaleza produce en cualquier persona, tanto en la salud física como en la psíquica, emocional y social.



Puesta en marcha del equipo guía

A finales de octubre de 2021 se creó y puso en marcha el Equipo Guía, un nuevo equipo especializado en el Área de Salud Mental del Hospital San Rafael. Ofrece atención a jóvenes y adolescentes de entre 12 y 25 años con problemática de salud mental, adicciones y trastornos de conducta disruptiva.

El Equipo Guía está formado por profesionales de diferentes disciplinas como una psiquiatra, una psicóloga clínica, una enfermera en salud mental y una gestora de casos, una trabajadora social y una administrativa. Su actuación es fundamentalmente comunitaria y de atención intensiva orientada a la complejidad para ofrecer un plan individualizado multimodal con intervenciones adaptadas a las necesidades (sociales, sanitarias y educativas) del paciente y de la familia.

Este equipo está vinculado al CSMIJ del Hospital San Rafael y presta atención al territorio de las AIS Norte y Derecha de la ciudad de Barcelona.

Marcha nórdica



El Hospital San Rafael es pionero en España en la utilización, desde el año 2006, de la marcha nórdica como herramienta de salud en patologías del aparato locomotor y también ha incorporado esta práctica para pacientes con problemas cardiovasculares. Los beneficios demostrados de este deporte hacen que su aprendizaje y su práctica se hayan integrado en la actividad asistencial. En este sentido, la práctica de la marcha nórdica es una actividad incorporada en las estrategias terapéuticas de rehabilitación de



los servicios concertados con *el Servei Català de la Salut* y forma parte del programa AFIS iniciado en el distrito de Gràcia.

El 1 de octubre de 2016 se celebró el X aniversario de la Marcha Nórdica Hospital San Rafael, que contó con dos partes: una de carácter más científico, con dos mesas redondas, y la segunda, más lúdica, en la que hace una salida clásica de marcha nórdica y una comida.

Una de las principales ventajas de las sesiones de marcha nórdica respecto a otros tipos de terapia es el hecho de enseñar a los pacientes una técnica que después podrán llevar a cabo de forma autónoma, integrando la actividad como un hábito de vida saludable. Así, se implica al enfermo de forma activa en su cuidado y se evita que sea un sujeto pasivo y dependiente de la asistencia sanitaria.

El Equipo de Marcha Nórdica San Rafael ha colaborado con diferentes instituciones, como la Residencia Betania para personas mayores y el Hospital Sant Pau para mujeres con linfedema, realizando diversos talleres. Algunos ejemplos son la participación dentro de la Semana Saludable en la Universidad *Pompeu Fabra* o la Semana Sin Humo que organizó el propio Hospital San Rafael, entre otros.

Siguiendo esta línea, el equipo también ha participado varias veces en acciones solidarias fomentadas por instituciones independientes como la Barcelona *Magic Line*, promovida por el Hospital San Juan de Dios, *La Marató de TV3*, la Liga Reumatológica de Cataluña o la Asociación Alzheimer Cataluña. Fruto de ello, el equipo ha creado colaboraciones solidarias propias, como ha pasado con la Fundación *Arrels* o la Fundación *Caliu* para personas sin hogar.

7.1. PROYECTOS DESTACADOS 2020

El Hospital San Rafael, el distrito de Horta-Guinardó y el CAP San Rafael inician una prueba piloto para la prescripción médica de ejercicio físico

El Hospital San Rafael, el distrito de Horta-Guinardó y el CAP San Rafael del Instituto Catalán de la Salud han iniciado una prueba piloto para la prescripción médica de ejercicio físico. El objetivo es empoderar a los pacientes crónicos para que cuiden su salud practicando ejercicio físico de forma regular y controlada y prevenir posibles complicaciones de su enfermedad. Para ello, el CAP San Rafael y el CEM Olímpicos han llegado a un acuerdo para que las personas con receta del centro de atención primaria tengan soporte y asesoramiento a la hora de acceder al centro deportivo municipal.

La prueba piloto se está centrandó sobre todo en pacientes crónicos, para los que el ejercicio físico regular es clave para evitar complicaciones de la enfermedad. Personas con hipertensión u otras enfermedades cardiovasculares, así como aquellas que padecen artrosis o problemas de espalda, son las principales candidatas para recibir una prescripción de ejercicio físico.

SOLUCIONES INNOVADORAS PARA DAR RESPUESTA A NUEVAS NECESIDADES

Continuamos apostando por la incorporación de procedimientos innovadores y tecnologías sanitarias punteras en toda nuestra cartera de servicios, con el propósito último de mejorar la atención a los pacientes, tanto en términos de efectividad y seguridad de la práctica asistencial como de la propia experiencia y grado de satisfacción.



Creación de un sistema de videollamadas para posibilitar el contacto entre pacientes y familiares

A partir de marzo de 2020 y con motivo de la situación de aislamiento y confinamiento provocados por la pandemia COVID-19, el Hospital San Rafael puso en marcha un sistema de videollamadas, configurado con Quantion y creado con el objetivo de que los pacientes ingresados puedan ver y hablar con sus familiares. El Servicio de Enfermería será el encargado de ayudar al paciente a realizar la videoconferencia. Se han establecido diferentes horarios de llamada por planta para no colapsar el sistema. Más allá de esta iniciativa, el Centro está llevando a cabo otras medidas para mejorar la estancia del paciente en este contexto de emergencia sanitaria, como la gratuidad del servicio de televisión.

Programa de ejercicio físico para los pacientes ingresados con Covid-19

El Hospital San Rafael ideó y puso en marcha, en abril de 2020, un programa de ejercicio físico dirigido a los pacientes ingresados con Covid-19. El objetivo era que estas personas, la mayoría de edad avanzada y que llevaban muchos días encamadas, pudieran empezar a recuperar la movilidad y la fuerza que tenían antes de enfermar. Así, se confeccionaron dos audiovisuales con ejercicios sencillos de intensidad leve y moderada que, bajo prescripción facultativa, la persona podía realizar en su habitación visualizándolos desde la pantalla situada a pie de cama, con la supervisión de una enfermera en caso necesario.

Ampliación de la cartera de servicios de oftalmología



El Hospital San Rafael ha ampliado la cartera de servicios de oftalmología con dos subespecialidades destinadas a tratar el estrabismo y las ectasias corneales. Así, a partir de mayo de 2021, el Centro empezó a operar estrabismos de su área de influencia, tanto infantiles como de adultos.

Operación con la técnica de crosslinking

También desde mayo, el Hospital San Rafael ha dejado de derivar a pacientes seleccionados con ectasias corneales. El tipo más común de esta patología de la córnea es el queratocono. Para abordar esta enfermedad degenerativa, el Hospital utiliza la técnica del *crosslinking*, que permite frenar la evolución de la patología a partir de reforzar la córnea y evitar que el paciente acabe necesitando un trasplante.

Primera intervención de prótesis de rodilla con protocolo *Fast Track*.

El Hospital San Rafael llevó a cabo el 2 de noviembre del 2021, la primera cirugía de prótesis de rodilla mediante el protocolo *fast-track*. Esta metodología consiste en un conjunto de acciones dirigidas a



Conseguir una movilización inmediata de la articulación y, por tanto, una recuperación más rápida y menor tiempo de ingreso hospitalario que con el protocolo tradicional. El impulsor de esta técnica en nuestro centro fue el doctor Miquel Pons, coordinador del Servicio de Cirugía Ortopédica.



Para llevar a cabo este protocolo es necesario que el paciente sea conocedor del procedimiento y colabore durante todo el proceso. Por eso, el Hospital cuenta con una escuela de Prótesis, donde, mediante una sesión grupal de una hora de duración se explica al paciente y a un acompañante la intervención, la preparación previa y los pasos a seguir durante el ingreso y el alta. Un aprendizaje de los ejercicios que han de hacer antes de la operación para que los músculos estén en óptimas condiciones, adaptación del mobiliario de casa o como caminar con los muletas.

Las sesiones están dirigidas por Anna Gey, coordinadora del Servicio de Rehabilitación y por M^a Carmen García Cruz, enfermera de la Unidad de Cirugía Postquirúrgica, las cuales también acompañan al paciente durante la recuperación.

8. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

8.1. COMPROMETIDOS FRENTE A LA COVID-19



La situación de pandemia mundial vivida en 2020 ha planteado enormes retos tecnológicos a los que el Hospital San Rafael ha sido capaz de hacer frente de forma adecuada gracias, en gran medida, a las inversiones realizadas previamente.



Fue preciso elaborar guías y manuales para la correcta adecuación de las infraestructuras y comunicaciones, la configuración de acceso remoto a las aplicaciones, el despliegue de las medidas de seguridad adicionales para escenario de teletrabajo y el despliegue de aplicaciones para facilitar el mismo (videoconferencias), entre otras medidas.





Adicionalmente se reconfiguraron las distintas aplicaciones asistenciales a nivel de mapas de camas, servicios y profesionales para dar soporte a la nueva configuración asistencial de los centros.

La sociedad ha experimentado importantes cambios en las últimas décadas que han afectado a nuestra forma de comunicarnos. Gracias al impulso de las nuevas tecnologías, la sociedad actual está más informada y es más exigente con las organizaciones con las que se relaciona, no solo en cuanto a los servicios y productos que ofrecen, sino también buscando por su parte un compromiso real en cuestiones globales que nos afectan a todos. Esto tiene una especial incidencia en el ámbito de actuación del Hospital San Rafael.

Para dar respuesta a estas nuevas expectativas, en los últimos años hemos llevado a cabo un proceso de digitalización de todas las áreas de la organización, liderado desde el Área de Sistemas y Organización e implicando a todos los colaboradores del Centro.

Se trata de un proceso transversal que busca ofrecer la mejor atención a nuestros usuarios mediante el uso de soluciones tecnológicas adaptadas a sus necesidades. Gracias a ello, la transformación está llegando a ámbitos clave como la actividad asistencial, en todas sus fases, la gestión de personas, la formación, la gestión documental y el voluntariado.

Los sistemas de información son herramientas básicas para la toma de decisiones de nuestros profesionales. Para ello es fundamental que los registros cuenten con un elevado nivel de calidad y reflejen correctamente la realidad de los pacientes. Las tecnologías de la información son, a su vez, relevantes en otros ámbitos hospitalarios no estrictamente asistenciales y pueden contribuir a la sostenibilidad del sistema, la generación de conocimiento y la gestión sanitaria. Por ello, el Hospital San Rafael se ha incorporado a una alianza estratégica con *CatSalut* y 7 centros SISCAT en un entorno colaborativo que se ha llamado *MiraCat*, para dotar a los centros de tecnología con la que dar más calidad al registro y que ponga al paciente en el foco de los sistemas.

Esta transformación de la Institución no sería posible sin el apoyo de empresas tecnológicas de referencia internacional como Microsoft, a través de su programa *non-profit*, y Telefónica, que ponen a nuestra disposición soluciones tecnológicas adaptadas a nuestras necesidades y a las de nuestros usuarios y pacientes.

“Apostamos por una progresiva transformación digital que permita mantener y aumentar la calidad de nuestra actividad asistencial y que mejore la experiencia de nuestros stakeholders”.

8.2. LOS 3 PILARES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1. Las personas que forman parte de la institución, tanto usuarios/pacientes como colaboradores y voluntarios.
2. La actividad asistencial como propósito principal y fin de nuestros centros.
3. La tecnología como medio, nunca como fin, que nos aporta nuevas posibilidades.



8.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La seguridad de la información es un aspecto estratégico para garantizar la confidencialidad, la disponibilidad y la integridad de datos de nuestros usuarios y pacientes, especialmente sensibles, así como de nuestros colaboradores y el resto de grupos de interés. Conscientes de ello, hemos realizado una inversión notable en seguridad durante los últimos años:

- NIVEL ORGANIZATIVO: Formalizando nuevas responsabilidades a nivel corporativo (CISO) y local y promoviendo dinámicas de trabajo permanentes a través de la Comisión Provincial de Seguridad de la Información para la elaboración de las políticas y el despliegue de proyectos.
- NIVEL FORMATIVO: Recursos y medios específicos (*e-learning*) a disposición de todos los colaboradores.
- NIVEL TECNOLÓGICO: Estableciendo alianzas con empresas relevantes para el acompañamiento especializado en este ámbito y haciendo inversiones importantes en soluciones innovadoras de *hardware* y *software*.

La Institución se encuentra actualmente en un proceso de implantación y acreditación de la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información con el objetivo de mejorar la gestión de los riesgos en este ámbito. Adicionalmente, llevamos a cabo una evaluación periódica, a través de auditorías internas y externas, que responde a nuestra cultura de mejora continua.

Durante el año 2020 se han continuado realizando auditorías externas de ciberseguridad en oficinas corporativas y, progresivamente, en todos nuestros centros. Estas auditorías tendrán una periodicidad bienal, con revisión interna anual, y estarán a cargo de empresas expertas muy destacadas en el ámbito de la seguridad.

8.4. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL PACIENTE

En materia de seguridad de la información, favorecemos un proceso de mejora continua que nos permita respetar los más altos estándares, así como las guías de buenas prácticas relacionadas con el sector, entre las que destaca la *Guía para pacientes y usuarios de la sanidad* de la Agencia Española de Protección de datos. Las principales medidas puestas en marcha son:

- Elaboración de cláusulas informativas sobre el uso de los datos a disposición de la Institución.
- Análisis de riesgos en el ámbito de la privacidad que permite conocer las necesidades y definir las acciones a implementar.
- Elaboración de píldoras informativas y guías de normativa para uso interno.
- Desarrollo de un procedimiento de atención de derechos.
- Implantación de medidas tecnológicas para prevenir cualquier incidente de seguridad y desarrollo de un procedimiento de gestión de brechas de seguridad que nos permite minimizar su posible impacto.

El delegado de Protección de Datos de Hermanas Hospitalarias es un profesional experto en derecho y especializado en protección de datos, y es el encargado de informar y asesorar acerca del adecuado cumplimiento de la normativa. Entre sus cometidos, también se encuentra resolver las consultas recibidas sobre tratamiento de datos y gestionar las situaciones conflictivas que puedan surgir.

“Favorecemos un proceso de mejora continua que nos permita respetar los más altos estándares”.



9. COLABORADORES

Proyecto *Fem Salut*



El hospital San Rafael pertenece a La *Xarxa Catalana d'Hospitals y Centres Promotors de la Salut (HPH Catalunya)* que es una red formada por centros del territorio catalán que colaboran para promover el conocimiento de las personas sobre su salud, mejorar la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes, conseguir un entorno laboral más saludable y tener implantado un sistema de trabajo que promueva la salud en las organizaciones sanitarias. Desde el año 2016, existe un grupo de trabajo en el Hospital con el principal objetivo de trabajar en la PROMOCIÓN DE LA SALUD en el entorno de trabajo para hacer de este un lugar seguro y saludable.

Se trata de una iniciativa del Comité de Seguridad y Salud y, por tanto, fue impulsada conjuntamente desde la Dirección y la Representación de los/as Trabajadores/as. Este grupo está integrado por personas de diferentes departamentos del Centro.

Los hábitos de vida en nuestro día a día (alimentación, ejercicio físico, estrés...) determinan en gran medida el desarrollo de nuestra salud a lo largo de la vida.

Invertir en la mejora de los mismos tiene, sin duda, un efecto positivo en nosotros, en nuestras familias, en nuestro trabajo y en nuestra vida en general.

Desde el grupo se ha creado un espacio en el Hospital donde todos/as puedan participar en pequeñas acciones útiles, interesantes, fáciles de llevar a la práctica y que ayuden a cumplir el objetivo: ¡HACER SALUD JUNTOS!

Plan de igualdad

El Hospital San Rafael cuenta con un plan de igualdad propio desde 2018 y, para velar por el cumplimiento de dicho plan, existe la Comisión de Igualdad, constituida por tres personas por parte de los representantes de los trabajadores y tres personas por parte de la empresa, entre las cuales se contempla la figura del agente de igualdad.



A lo largo del 2021, un centenar de profesionales del Hospital han realizado el Curso de Sensibilización en Materia de Igualdad de Oportunidades, que permite profundizar en aspectos como la discriminación, la igualdad de oportunidades y la prevención del acoso sexual. Con este curso se pretende contribuir, desde la formación continuada, al despliegue del plan de igualdad en nuestra organización. Uno de los retos para el año 2022 es seguir formándonos en diferentes materias como, por ejemplo, la diversidad de género y colectivos LGTBIQ+.

Espacio *sense fum*

El Hospital San Rafael recibió la *acreditación d'Argent de la Xarxa Catalana d'Hospitals sense Fum (XCHsF)* en un acto celebrado el 12 de enero de 2015 en el *Departament de Salut* y presidido por el *conseller Boi Ruiz*.

Esta certificación es un reconocimiento a la tarea de la Entidad en la promoción de las políticas activas para el control del tabaquismo en el ámbito hospitalario. En este sentido, para otorgar esta distinción, la XCHsF tuvo en cuenta aspectos como la buena señalización de los espacios interiores y exteriores del Hospital, los programas de deshabituación tabáquica para ayudar a los trabajadores y pacientes a dejar de fumar, la formación prestada al personal sanitario en intervenciones para el control del tabaco y la implicación del Centro en las iniciativas de la *Xarxa*.



Anualmente se realiza una evaluación de la implantación de las medidas para el control del tabaquismo en cada centro. Siguiendo las recomendaciones de la *Xarxa Internacional d'Hospitals sense Fum*, se miden los hitos y los progresos de los hospitales miembros en función de diferentes indicadores del cumplimiento de las políticas e intervenciones de control de tabaquismo. Según este grado de cumplimiento, se establecen 5 categorías: miembro bronce, plata, plata con mención de oro y oro.

Servicio *Citypaq* para recibir y enviar paquetes de forma cómoda y segura



Citypaq

En febrero de 2021, el Hospital San Rafael pone a disposición de los colaboradores y las colaboradoras el servicio *Citypaq*. Se trata de un nuevo beneficio social que permite recibir y enviar paquetes de forma cómoda y segura, así como realizar devoluciones de las compras online en el mismo centro de trabajo.



El sistema *Citypaq* del Hospital está ubicado dentro del edificio y consta de 18 taquillas de diferentes tamaños para poder depositar los paquetes en función de su volumen.

Mediante el acceso y registro en www.citypaq.es, se pueden realizar envíos y devoluciones. Desde la aplicación se puede hacer el seguimiento del paquete para saber si ya ha llegado y se puede recoger a cualquier hora del día.

Club de lectura



En julio de 2019 coordinado y organizado por la Dra. Anna Càrol Pérez, directora médica del Hospital San Rafael, se inició un proyecto Club de Lectura en el Hospital San Rafael. Esta iniciativa cuenta con el soporte del Comité Asistencial (CEA) del Centro. El Club de Lectura San Rafael es un grupo de profesionales que se encuentran mensualmente para compartir y reflexionar alrededor de la lectura de un libro.

La literatura es una herramienta importante dentro de la formación humanística para desarrollar la sensibilidad de los profesionales

de la salud, uno de los aspectos esenciales que se acostumbra a tener presente en las actividades formativas.

La lectura de obras literarias relacionadas con la salud, la enfermedad y la atención sanitaria, y la posterior reflexión de forma compartida, pueden contribuir a respetar y comprender la singularidad de cada paciente y las diferentes formas de sufrimiento y, a su vez, fomentar una atención más empática y compasiva cuando haga falta, respetuosa con los valores y deseos de los pacientes.

Esta actividad cuenta con la acreditación del *Consell Català de Formació Continuada per a Professions Sanitàries*.

Encuesta de satisfacción a personal colaborador

Cada año se envía una encuesta de satisfacción a todo el personal colaborador y, en 2021, más del 88 % de las personas encuestadas se declararon satisfechas por trabajar en el Hospital San Rafael.

Casi 9 de cada 10 profesionales se sienten satisfechas o satisfechos de trabajar en el Hospital San Rafael, según se desprende de los resultados de la última encuesta de satisfacción que arrojó Provincia de España el pasado mes de mayo y que respondieron 213 colaboradores y colaboradoras de nuestro Centro. Aunque la satisfacción ha bajado más de 6 puntos respecto a 2019 (del 94,6 % al 88,3 %), nos situamos todavía por encima de la media de los centros de Hermanas Hospitalarias, que actualmente es del 86 %.

El estudio pone de manifiesto que las dimensiones más valoradas por nuestro equipo profesional siguen siendo las de misión, visión y valores y compromiso e imagen institucional. Por ejemplo, cerca de un 87



% de los colaboradores y colaboradoras recomendaría trabajar en el Hospital San Rafael y casi el 94 % asegura conocer el marco de identidad y la historia de la Institución. En cambio, la de formación y desarrollo es la dimensión menos valorada por los encuestados y encuestadas, y la única en la que el índice de satisfacción se sitúa por debajo del 60%

Accreditación de Empresa Saludable (Categoría Oro), 8 de enero de 2019



El Hospital San Rafael ha sido reconocido con el Sello de Excelencia de Empresa Saludable, lo que lo convierte en el primer centro de Cataluña en recibir esta certificación de la empresa TÜV *Rheinland*, que reconoce el compromiso de las organizaciones con la promoción de la salud en el puesto de trabajo mediante el fomento de actitudes, hábitos y valores saludables. Concretamente, el Hospital ha obtenido la categoría de Oro, lo que significa que ha logrado más del 90 % de los estándares de evaluación establecidos en la Guía de Empresa Saludable de TÜV *Rheinland*.

10. SOCIEDAD

10.1. SOLIDARIDAD

Ropero solidario

El 2019 fue el año de consolidación de esta iniciativa solidaria, con la que se quiere ayudar a personas enfermas o necesitadas a través de donaciones de ropa y complementos usados en buen estado. El ropero solidario llevó a cabo unas 40 actuaciones dirigidas a usuarios del Hospital, y entregó, asimismo, unos 500 kg de ropa a la asociación Madre Coraje.

El pasado 7 de julio 2021, se hizo entrega de un cargamento con unos 100 kg de ropa a Cáritas, a la Parroquia María Mediadora de Barcelona. El cargamento incluía, además, artículos ortopédicos (sillas de ruedas, muletas y un caminador), 5 cajas de pañales y mantas, entre otros.



En sus tres años de trayectoria, el ropero solidario San Rafael también ha colaborado con la Parroquia de San Luis Gonzaga, de Barcelona, y con la ONG Madre Coraje, una asociación con presencia internacional que tiene como objetivo cooperar en el desarrollo de comunidades empobrecidas con ayuda humanitaria, apoyando a colectivos en riesgo de exclusión social. Además, también se han realizado varias donaciones a personas usuarias del Hospital. Todos estos hitos han sido posibles gracias a la labor del Servicio de



Pastoral AER y Voluntariado y a la solidaridad de profesionales y otros miembros de la comunidad hospitalaria, que han colaborado con sus donativos al ropero.

El Hospital San Rafael colabora, desde hace más de 20 años, con el Hospital Saint Francis Xavier, el centro que las Hermanas Hospitalarias tienen en la ciudad de Assin Foso, en Ghana.

Esta colaboración se basa, por un lado, en el voluntariado con estancias de profesionales del Hospital San Rafael en el centro de Ghana. Por otra parte, se llevan a cabo acciones solidarias a fin de recaudar fondos para la construcción de una maternidad en este centro, un proyecto que tiene un coste aproximado de 966.000 euros.

Así, en el *hall* del Hospital San Rafael, se ha instalado una vitrina con pulseras confeccionadas por usuarios con discapacidad intelectual del Complejo Asistencial de Málaga de Hermanas Hospitalarias, que están a la venta por 8 euros. También en la entrada del Hospital, se han colocado unas lonas con fotografías y una breve explicación del proyecto.

Otras actividades organizadas para recaudar fondos para esta iniciativa solidaria son la acción *Mójate por Ghana*, los tenderetes solidarios por Sant Jordi y la participación en los *BCN Salut Games*.



El Hospital San Rafael colabora junto con el campus docente de enfermería de San Juan de Dios y el del Hospital del Mar dando material fungible, como guantes, batas de papel, catéteres o agujas, para la formación de estudiantes en prácticas. Además, el Hospital San Juan de Dios destina parte del material a su proyecto solidario en Sierra Leona. Esta colaboración se inició en 2016 y, desde entonces, se han realizado diferentes envíos de cajas con material.

Venta de pulseras



El Hospital San Rafael colabora, desde hace más de 20 años, con el Hospital Saint Francis Xavier, el centro que las Hermanas Hospitalarias tienen en la ciudad de Assin Foso, en Ghana. El día 10 de marzo de 2020 se firmó un acuerdo de hermanamiento entre el Hospital San Rafael (España) y St. Francis Xavier Hospital (Ghana) con el fin de ampliar la colaboración entre las dos instituciones a otras áreas asistenciales como la del aparato locomotor y la de salud mental e incidir en la formación y la docencia.

Este proyecto tiene una colaboración transversal que obtiene las pulseras de un taller de personas con algún tipo de discapacidad psíquica situado en nuestro centro de Málaga. Estas pulseras, bilingües, se venden en la vitrina solidaria del *hall* del hospital.



Colaboración solidaria con el Hospital Plató

Un camión cargado con mobiliario y material sanitario, productos de higiene y ropa de niños salió de San Rafael el pasado 15 de mayo hacia el Hospital Plató en el marco de una colaboración solidaria para el Proyecto Ayuda a Senegal.



Programa de revisión y tratamiento bucal para niños saharauis

Desde el año 2000, nuestro equipo de odontología lleva realizando durante los meses de verano este proyecto en el Hospital que deriva del Programa de Acogimiento Familiar del Ayuntamiento de Barcelona y permite el acceso a tratamientos odontológicos a un grupo de niños/as saharauis durante los meses de julio y agosto de cada año. Estos, cuando llegan a Barcelona, son visitados en el CAP de Horta donde se les realiza una revisión para derivar a posteriori a los especialistas de cada dolencia detectada. El Hospital convino un protocolo para encargarse de las visitas y tratamientos odontológicos con cargo a la obra social de la Congregación. En dicho protocolo interviene el personal de trabajo social del CAP y el Hospital que coordina las visitas. En 2020 y 2021 no se ha podido desarrollar la actividad debido a la pandemia.

El Hospital San Rafael participa en los Barcelona Salut Games desde 2019

El objetivo de este evento es promover el *team building*, la vida saludable y la solidaridad. Así, el Hospital San Rafael destina el dinero recaudado con las inscripciones de sus colaboradores al proyecto solidario que esté apoyando durante el año, proporcionado por la Fundación Benito Menni de Hermanas Hospitalarias. Las modalidades deportivas que estarán presentes en esta 3ª edición de los *Salut Games* son el baloncesto, el *bowling*, el fútbol sala, la gincana, la marcha nórdica, el pádel, el *running*, el tenis de mesa, el voley playa y la zumba.



Acuerdo de cesión con el Ayuntamiento de Barcelona a través del distrito *Horta-Guinardó* de la piscina del Hospital San Rafael para realizar actividades dirigidas a colectivos de la tercera edad del barrio durante el verano



La actividad *Fem Salut a la Piscina*, desarrollada por el Hospital San Rafael y en el marco del Programa Plan de Barrios del Ayuntamiento de Barcelona, se inició en 2019. Se trata de un proyecto que busca mejorar la calidad de vida de las personas mayores a través de dinámicas grupales de actividad física dirigidas en el agua. Así, según las opiniones expresadas por personas que gozaron de la iniciativa, algunos de los beneficios

que les ha supuesto han sido la superación de miedos y limitaciones, la mejora de problemas de salud y el establecimiento de relaciones sociales entre vecinas y vecinos de los barrios de *San Genís* y de *La Teixonera*.

Taller de cocina *Oferim Salut*



Puesto en marcha por el Hospital San Rafael en 2017, cada año se realizan talleres de cocina. Se iniciaron en el Espacio *Cuina'm* del Mercado de *Vall d'Hebron* y, posteriormente, en el aula de cocina del Casal de Personas Mayores de *Sant Genís dels Agudells*. Participan alrededor de 15 personas y el cocinero es el doctor Àlex Pesarin, coordinador de los Servicios Complementarios y de Rehabilitación del Hospital San Rafael.

Mientras cocina, el doctor Pesarin explica lo que significa comer bien y qué alimentos son saludables. Una vez finalizada la cocción de las lentejas, todos los asistentes realizaron una cata.



10.2. VOLUNTARIADO

El Servicio de Voluntariado está pensado para todos aquellos que tengan algo que aportar a los demás, sin importar su edad ni condición física. Los voluntarios reciben la formación necesaria y en todo momento ven garantizados sus derechos especificados en la Carta de Derechos y Deberes del Voluntario.

El voluntariado es una parte esencial de nuestra actividad, muy ligada a nuestra misión como Institución y a los valores con los que nos identificamos, como la hospitalidad.

Las personas voluntarias del Hospital San Rafael acompañan, escuchan y ayudan a los usuarios ofreciéndoles su tiempo y compañía en una acción profundamente hospitalaria. Su compromiso



desinteresado permite hacer más grata la estancia en el Centro de los usuarios y sus familias, así como aportar algo de esperanza a quienes la necesitan.

Fundación Tres Turons

Proyecto de valla perimetral arbustiva, plantación de arbustos para que con el tiempo se constituyan en valla de uno de los laterales del Centro. Esta plantación va a cargo de usuarios de la Fundación Tres Turons (personas tributarias de afecciones de salud mental y de riesgo de inserción laboral) a los que el Hospital facilita el terreno y el material necesario (semillas, arbustos, herramientas, tierra...), mientras que la fundación aporta los equipos de trabajo para los que la actividad redunda en formación y en acreditación laboral.

Death Café en el Hospital San Rafael

El Hospital San Rafael celebra, desde 2017, una tertulia llamada Death Coffee, un encuentro para hablar con naturalidad sobre la muerte y para romper el tabú que todavía existe al respecto en nuestra sociedad.

Los Death Coffee son una manera de tratar el tema de la muerte desde una vertiente tranquila y reposada que tuvo origen en Inglaterra en el año 2011. En la actualidad, estos encuentros se llevan a cabo en 890 puntos distribuidos en 20 países.



Se celebraron dos ediciones más en 2018 y 2019 y se cancelaron el resto por la pandemia.

Día de Reyes

Con la ayuda de los Reyes Magos y sus pajes, tras la Eucaristía del Día de Reyes se reparten pequeños



obsequios a todos los usuarios ingresados en el Hospital, en el Área Médica y en Salud Mental. También se reparten juguetes, procedentes del Hospital de San Juan de Dios y otras fuentes, a niños pertenecientes a la Fundación Adapta-2 y a la Fundación Club Deportivo Discapitados San Rafael, así como a niños vecinos del barrio por medio de los trabajadores sociales respectivos.

Esta actividad, organizada desde Coordinación de Voluntariado y Pastoral del Hospital San Rafael, ha contado con el soporte del Hospital *Sant Joan de Déu* para la recogida de juguetes, así como con la implicación del personal profesional y voluntario del Centro que, con sus donaciones, ha hecho posible que la magia del día de Reyes también se haya vivido en el Hospital.



11. PROVEEDORES



Vivers de Bell-lloc

El Hospital San Rafael ofrece colaboración a la entidad Vivers de Bell-lloc con nuestro servicio de jardinería para la inclusión social y laboral de personas en riesgo de exclusión social.



Fundación Juvanteny

El Hospital San Rafael ofrece colaboración a la Fundación Juvanteny en la destrucción segura de documentos del Centro y defiende los derechos de niños y niñas con riesgo de exclusión social



Ilunión

El Hospital San Rafael ofrece colaboración a la entidad Ilunión en el servicio de lavandería. Es una empresa dependiente de la Fundación Once que promueve el empleo y la formación para personas con algún tipo de discapacidad, así como la difusión del concepto "accesibilidad universal".



Lunet

El Hospital San Rafael ofrece colaboración a la entidad Lunet para el servicio de limpieza en el CAP San Rafael. Es una empresa de limpieza de centros de educación y sanitarios que incorpora a personas con algún tipo de discapacidad y personas que pertenecen a colectivos con riesgo de exclusión social.

Hsr Park SCCL

El Hospital San Rafael ofrece colaboración a la entidad HSR PARK SCCL (Hospital San Rafael Park Sociedad Compartida Cooperativa Limitada), que es la empresa que gestiona el aparcamiento del Hospital y que incorpora a personas con algún tipo de discapacidad.

Ayuntamiento de Barcelona

El Hospital San Rafael ofrece colaboración a la entidad Barcelona Activa mediante un convenio con la Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Barcelona en cuanto a ofrecer puestos de trabajo a personas pertenecientes a colectivos de difícil acceso al mercado laboral para cubrir posiciones en el almacén de compras, en servicios generales y en el servicio de limpieza.

PROYECTOS DESTACADOS DE 2020

Procedimiento de homologación de proveedores del Centro

Más de 75 contratos con proveedores estables y se está trabajando en un procedimiento de homologación de proveedores del centro.



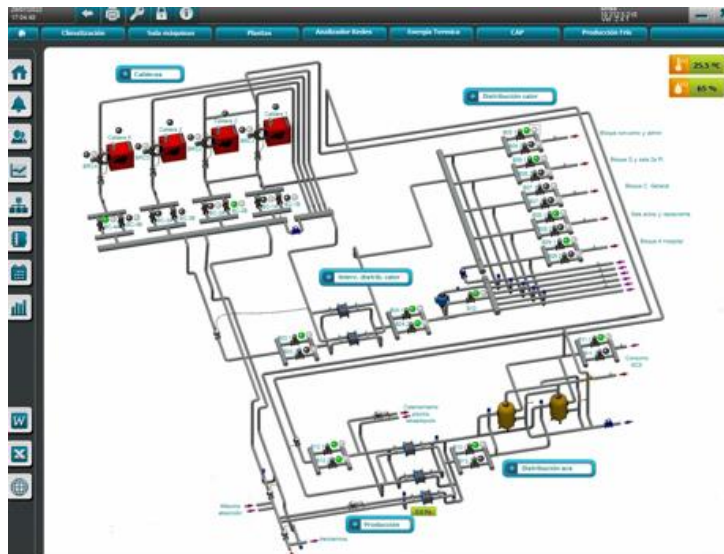
12. MEDIOAMBIENTE

Tecnología LED

Sistema de iluminación mediante tecnología LED en todo el Hospital. A partir del año 2018, se realizó la sustitución de la totalidad de las luminarias existentes (internas y externas) por luminarias LED para obtener un ahorro energético del 55 % en el suministro de luz.

Proyecto para la reforma de la central de producción de frío para la climatización del hospital

A finales del año 2018 se realizó el proyecto técnico para la reforma de la central de producción de frío. Durante el año 2019 se realizó la obra, que consistía en la retirada de las dos enfriadoras antiguas, de producción insuficiente y obsoleta. En esta primera fase se mejoró la producción de climatización duplicando la potencia frigorífica y dejando una previsión para llegar a triplicarla si con los años los metros cuadrado construidos se amplían.



Sistema informático de control de energía: actualmente es posible controlar la energía que produce el Hospital y ajustarla en función de la climatología exterior.

Se renovó el sistema de control de frío y se informatizó la gestión del control de temperaturas para poder ahorrar energía y aprovechar la eficiencia energética de las nuevas instalaciones haciendo más eficiente y eficaz la instalación, con un ahorro energético importante. En años posteriores, también se han renovado climatizadores obsoletos, se ha mejorado la climatización de diversos servicios, se ha mejorado la producción de la calefacción haciéndola más eficiente y se sigue trabajando en la mejora continua de las instalaciones térmicas de todo el recinto del Hospital San Rafael.



La renovación de la climatización, una nueva actuación del equipo de mantenimiento para mejorar el Hospital



Gracias a la renovación de los climatizadores de Radiología y de Consultas Externas, en 2021 contamos con una mejor calidad del aire en la planta baja, una actuación especialmente relevante para el momento de pandemia. Esto ha supuesto, además, una mejora de la temperatura de confort en las diferentes zonas, así como un ahorro energético al ser equipos más eficientes.

La renovación de la climatización ha comportado una inversión de cerca de 130.000 euros, y es uno de los proyectos en los que ha estado trabajando el equipo de mantenimiento, cuya labor pasa a menudo desapercibida, pero es esencial para que todos y todas podamos desarrollar nuestra actividad diaria de la forma más cómoda y segura posible y para ofrecer a los usuarios el máximo confort.

Cambio de vasos de plástico por vasos de papel



Siguiendo lo dictado por la Directiva 2019/904 del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la reducción del impacto de determinados productos de plástico en el medioambiente, nuestro Hospital asumió el compromiso de ir reduciendo progresivamente el consumo de este material. Así, desde el octubre pasado se empezaron a sustituir los vasos de plástico por vasos de papel y, a día de hoy, ya están implantados al 100 %.



13. COVID-19

La aparición de la pandemia de Covid-19 significó un reto importantísimo que trastocó los planes previstos y, durante la primera ola en los meses de marzo, abril y mayo de 2020, tuvimos que centrar todo nuestro esfuerzo y nuestros recursos en la gestión de esta nueva demanda asistencial sin precedentes en estrecha colaboración con el *CatSalut* y el resto de proveedores sanitarios de AIS Nord.

En la primera ola se constituyó el Comité de Crisis, formado por el equipo directivo, como instrumento facilitador y dinamizador de la permanente toma de decisiones necesaria en un contexto tan cambiante. La declaración del estado de alarma y la definición de servicios esenciales supusieron el cese de la práctica totalidad de líneas de servicio excepto la hospitalización médica convencional centrada en la atención a los pacientes COVID que nos eran derivados del Hospital *Vall d'Hebron*, tanto de medicina interna como de salud mental. Llegamos a tener 115 camas ocupadas que han generado 310 altas.

La creación de la Unidad COVID formada por un médico epidemiólogo del HUVH y de nuestro Centro, compuesta por una enfermera, un anestesiólogo y una administrativa en coordinación con otros servicios como el de laboratorio de análisis clínicos y el de diagnóstico por la imagen, fue clave en la gestión del personal asistencial tanto de los casos infectados como de los contactos.

Durante el mes de mayo fue superior el número de altas que el de ingresos y por ello disminuyó el dispositivo COVID hasta que, finalmente el día 18 de mayo, fue alta el último enfermo. En paralelo se siguió trabajando en el plan de desescalada que nos permitió ir adaptándonos a la "nueva normalidad" y, ya durante el mes de junio, la actividad se fue asemejando a la de un mes normal previo a la pandemia, si bien debiendo adoptar las medidas de seguridad para pacientes y profesionales en todo momento.

Se fomentó la comunicación interna, ya que desde el inicio todos los cambios que afectaban a toda la organización se enviaban a través de correos electrónicos para que todo el personal colaborador estuviera informado. Debido a la reiteración de los mismos, a partir del mes de mayo, durante la desescalada, se implantó un envío de información periódico por email a todo el personal que se mantiene semanalmente en la actualidad. También se publica en la Intranet, donde se indica la situación epidemiológica, la situación actual del Hospital y otra información relevante, incluyendo mensajes de ánimo y recordando las medidas de seguridad establecidas.

También hemos descubierto y potenciado nuevas formas de actuar basadas en las TICs más eficientes tanto para pacientes como para colaboradores (e-consulta, tediagnóstico, videoconferencias...).

La segunda ola llegó en octubre con el incremento de casos y, a diferencia de la primera ola, con la sectorización de zonas concretas se logró mantener la actividad del resto de servicios, quirófano y consultas externas para pacientes no COVID.

La pandemia por el virus SARS-COV-19 ha significado un reto importantísimo para el Hospital que pensamos que hemos superando de forma satisfactoria dada nuestra capacidad de adaptación y la colaboración del personal.



El poder hacer frente a ella de forma integrada y coordinada con el Hospital *Vall d'Hebron* (HUVH), pertenecer al Sistema Sanitario Integrado de Utilización Pública de Cataluña (SISCAT) y formar parte del AIS Nord nos ha beneficiado y ha sido una palanca muy importante que ha afianzado nuestra relación colaborativa.

Queremos agradecer y dejar constancia en esta memoria de todas las donaciones solidarias que hemos recibimos durante la pandemia. Han sido muchos y muchas las organizaciones, empresas y particulares que se han volcado en ayudarnos y han aportado su granito de arena.

Damos las gracias a:

Associació La Teixonera – Sant Genís dels Agudells, AUARA, Clínica Ortopèdica Rendé, Consell per la República Horta-Guinardó, Delikia, Donación clínica a través de Dra. Anita Álvarez, Dr. Fernando Álvarez y Dra. Janice Velasco, Escuela Padre Damián, Essentra Packaging, Farggi – La Menorquina, Gremio de Hoteleros de Barcelona, Grupo Fem Salut Hospital San Rafael, Hotel Alimara, HSR Park, Justicia por la Sanidad, La Xurreria Terrón del Carmel, Lifesize, mascaretas de tela cosidas por Raquel (una vecina del barrio de Sant Genís), Nexica Econocom, Nivea, RADIOTAXI033, Revista Hola, Serunió, Sistol, Smith & Nephew, Supermercados Consum, Voluntarios 3D Garrotxa, Red de voluntariado d'Omplim els magatzems.

14. RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

Premio FAD Avedis Donabedian

La alianza estratégica Els Quatre Gats, integrada por el Hospital San Rafael, el Hospital de *Campdevàdol*, el Hospital de Mollet y el Hospital Plató, patrocinadora del premio Avedis Donabedian de atención integrada con liderazgo social, entregó el reconocimiento, el 11 de abril de 2019, al proyecto '*Interxarxes*', del que forma parte el Hospital San Rafael.

En la foto, el gerente del Hospital San Rafael, el doctor Jesús Ezquerro, y la directora de Gestión Social y Corporativa del Hospital Plató, Anna Jover, que fueron los encargados de entregar el premio en representación de la alianza.



La iniciativa premiada consiste en el establecimiento de una red de coordinación regular y estable en el ámbito del distrito de Horta-Guinardó entre los diferentes servicios de salud, educación y atención social dirigidos a la población infantil (0-18 años). Entre los objetivos de este proyecto de trabajo en red, se encuentran la mejora de la calidad asistencial de los servicios, el incremento del conocimiento de la realidad de la infancia y la familia en el territorio mediante la investigación aplicada y la formación y aprendizaje mutuo de los profesionales en el trabajo en red.



El Hospital San Rafael, premiado en el XXI Congreso Nacional de Hospitales y Gestión Sanitaria

El Hospital San Rafael recibió el premio a la mejor comunicación póster en la modalidad de Innovación y Profesionales en el marco del XXI Congreso Nacional de Hospitales y Gestión Sanitaria, que se celebró del 8 al 10 de mayo de 2019 en Santiago de Compostela. El póster galardonado trata sobre el reconocimiento de empresa saludable, que el Centro recibió el pasado 2 de mayo por TÜV Rheinland.



Best Spanish Hospitals Awards (BHS)

El Hospital San Rafael fue distinguido como finalista en la primera edición de los *Best Spanish Hospitals Awards* (BSH), que se celebraron el 26 de septiembre de 2019 y congregaron a unos ochenta hospitales de toda España en la sede de la Sociedad Española de Directivos de la Salud (SEDISA), en Madrid. En concreto, el Centro fue reconocido como uno de los mejores en las categorías de Gestión Global Clínica y de Aparato Respiratorio.

Empresa Promotora de la Salud (EPS)



El Hospital San Rafael recibió, el 23 de octubre de 2019, en el salón de actos de la Secretaria de *Salut Pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya*, el diploma de adhesión al proyecto Empresa Promotora de la Salud (EPS), de la Agencia de Salud Pública de Cataluña (ASPCAT).

En concreto, el Centro alcanzó el nivel de adhesión plata (el segundo más alto), tras superar de forma exitosa un proceso de autoevaluación basado en un cuestionario consensuado con el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familia.



World's Best Hospitals 2020-2021

El Hospital San Rafael ha sido nuevamente reconocido como uno de los *World's Best Hospitals* por la revista Newsweek. En colaboración con el portal alemán Statista Inc y por tercer año consecutivo, esta publicación neoyorquina ha elaborado un ranking de los mejores hospitales del mundo, basado en la opinión de expertos del ámbito sanitario, la experiencia de los pacientes y en función de determinados indicadores médicos. Newsweek ha puntuado, en 2021, los centros hospitalarios de 25 países, entre ellos España. El Hospital San Rafael se encuentra en la 56ª posición del ranking de los 100 mejores hospitales españoles, con una puntuación del 68,72 %.



El Hospital San Rafael, en el censo de entidades de voluntariado de Cataluña



El Hospital San Rafael se registró, en octubre de 2020, en el censo de entidades de voluntariado de Cataluña, una herramienta de reconocimiento público de este tipo de organizaciones que supone, también, una garantía de calidad, en la medida en que acredita el cumplimiento de una serie de requisitos en lo que se refiere al desarrollo de la actividad y a la legislación en este ámbito.

El hecho de ser una entidad censada permitirá al Hospital San Rafael ganar visibilidad ante las personas interesadas en hacerse voluntario o voluntaria, puesto que el Centro figura en el buscador de entidades de la página web de voluntariado de la *Generalitat de Catalunya*. Conlleva, además, otras ventajas, como poder solicitar ayudas públicas y establecer vínculos con el resto de organizaciones de voluntariado. El proceso ha sido largo, pero necesario para poder consolidar el proyecto de voluntariado que se desarrolla desde hace más de 10 años en el Hospital San Rafael.



Germanes
Hospitalàries

HOSPITAL SANT RAFAEL

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

Tel. 93 211 25 08
www.hsrafael.com