



Germanes
Hospitalàries

HOSPITAL SANT RAFAEL

MEMÒRIA ANUAL

2013

ÍNDEX

PÀG.

4 **Presentació**

6 **Assistència**

Resum de l'activitat

11 Accions destacades en l'àmbit assistencial

13 Accions destacades en l'àmbit de la Seguretat del pacient

Accions destacades en l'àmbit de la Gestió per Processos i millora contínua

14 Accions destacades en Formació i Docència

15 Accions destacades en el Servei de Pastoral

16 Satisfacció de l'usuari

18 **Recursos Humans**

Organigrama

19 Personal

20 **Gestió econòmica**

PRESENTACIÓ

Ens plau presentar la memòria corresponent a l'exercici 2013 de l'Hospital Sant Rafael de Germanes Hospitalàries amb els resultats d'activitat i econòmics, els quals s'han caracteritzat per l'aplicació, igual que en els últims anys, d'un pla d'ajust que ha permès reduir els costos salarials i de funcionament de forma significativa. Amb això, s'ha pogut pal·liar la important caiguda d'ingressos originada per la disminució de tarifes en la contractació i possibilitar que el resultat econòmic d'aquest exercici sigui equilibrat, consolidant, d'aquesta manera, el camí cap a la sostenibilitat financera ja iniciat l'any passat.

El compliment del contracte amb el Servei Català de la Salut ha estat correcte, fins i tot realitzant activitat marginal en altes i consulta externa. Paral·lelament, s'ha continuat avançant en els objectius assistencials marcats, millorant els indicadors d'eficiència clínica i de seguretat, amb un manteniment de la ja elevada satisfacció dels nostres pacients.

Alguns dels fets més destacables són:

- La subscripció d'un acord d'empresa amb la representació legal dels treballadors, amb vigència fins a finals de 2014. Aquest acord ha permès regular un nou marc de condicions laborals amb motiu de la finalització de l'acord sectorial existent fins a aquell moment.
- L'ampliació de la cartera de serveis de l'Hospital amb la incorporació de la rehabilitació domiciliària, la logopèdia i les teràpies de grup en la rehabilitació ambulatoria, així com la implantació de la codificació segons la complexitat de tots els processos de rehabilitació.
- La celebració anual de la Jornada commemorativa de Sant Rafael amb diferents activitats.
- El progrés en l'establiment d'acords de col·laboració amb altres institucions:
 - L'acord marc amb l'Hospital Universitari Vall d'Hebron, que culminarà en una aliança estratègica entre ambdós centres.
 - L'aliança Els 4 Gats, establerta entre els Hospitals de Mollet, Plató i Campdevàrol, amb la finalitat de desenvolupar estratègies conjuntes de col·laboració.



- L'acord amb Codebi, amb la finalitat d'atendre les necessitats de rehabilitació fisioterapèutica domiciliària i rehabilitació logopèdica ambulatoria i domiciliària en diverses Àrees Bàsiques de Salut, assignades pel CatSalut.
- El reconeixement de l'Hospital Sant Rafael al Programa de Premis a Hospitals TOP 20, en trobar-se entre els vuit centres nominats, ocupant la cinquena posició pels seus resultats en indicadors assistencials d'eficiència i qualitat del 2012.
- L'inici de la definició del Pla Estratègic per al trienni 2014-2016, que en aquesta fase preliminar ha comptat per al seu disseny amb una àmplia participació dels professionals del Centre.

No volem finalitzar sense l'oportunitat que ens brinda aquesta introducció per felicitar i agrair a tots els col·laboradors de l'Hospital la consecució d'aquests magnífics resultats que no haurien estat possibles ni assolibles de cap manera sense el seu compromís, esforç i comprensió en aquest entorn socioeconòmic tan complex.

Sor Margarita Vicente
Superiora Local

Jesús Ezquerro
Gerent

ASSISTÈNCIA

Resum de l'activitat

Evolució de l'activitat assistencial 2010 - 2013

Total activitat	2010	2011	2012	2013
Hospital General				
Altes Hospital General	9.337	8.209	8.303	8.641
Intervencions	6.392	6.343	5.619	5.768
Cirurgia menor ambulatoria	3.574	4.102	3.748	4.002
Visites de consulta externa	96.146	94.677	88.905	100.593
Tractaments de l'Hospital de Dia	351	332	279	350
Processos rehabilitació ambulatoria	4.048	3.577	2.856	3.576
Salut Mental				
Altes Psiquiatria adults	710	708	728	741
Visites CSMIJ	7.464	8.245	7.775	8.099



Activitat assistencial de l'Hospital General

Hospitalització	2013
Total altes hospitalàries	8.641
Altes convencionals	4.726
Altes CMA	3.915
Estada mitjana (dies)	5,26

Distribució	2013	EM (dies)
Altes mèdiques	2.626	7,31
Altes quirúrgiques	6.015	2,71

Activitat Quirúrgica Programada			2013
Convencional	CMA	Índex de substitució	Total
2.100	3.915	65,09 %	6.015

Cirurgia menor ambulatoria	2013
Cirurgia General	224
Cirurgia Maxil·lofacial	3.111
Cirurgia Plàstica	80
Cirurgia Vascular	1
Dermatologia	399
Urologia	187
Total	4.002

Rehabilitació domiciliària	2013
Processos	675
Sessions	9.685



Hospital de Dia	2013
Reumatologia	320
Altres	30
Total	350

Rehabilitació ambulatoria	2013
Processos	3.576
Sessions	32.203

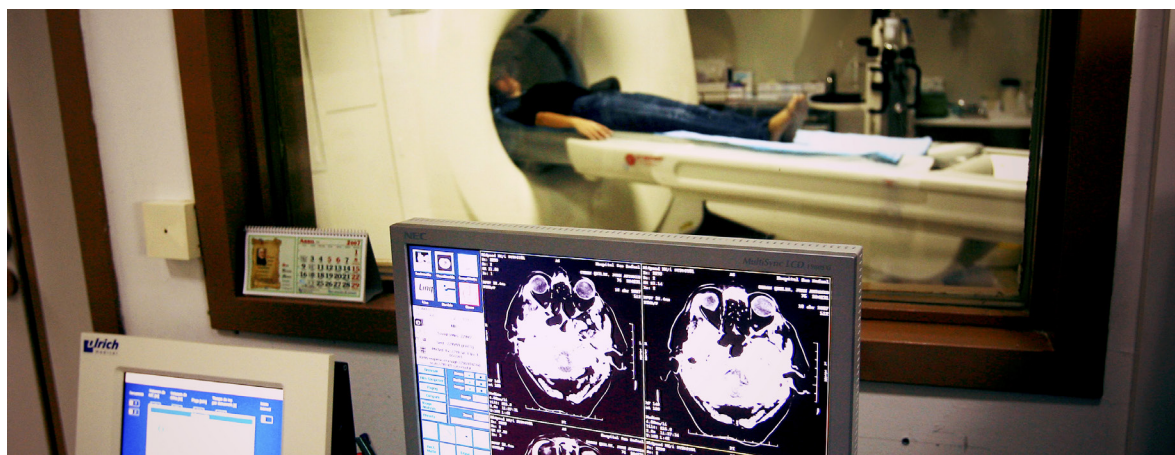
Logopèdia	2013
Processos	284
Sessions	3.237

Consultes Externes			2013
	Primera Visita	Visita Successiva	Altres visites*
Total Hospital General	39.063	56.407	460
AIAL	472		
ATM	1.004	1.912	
Anestesiologia	3.955		
Cirurgia General	2.036	4.874	
Cirurgia Maxil·lofacial	2.542	1.387	412
Cirurgia Ortopèdica	4.987	14.110	
Cirurgia Plàstica	312	540	
Cirurgia Vascular	1.672	2.678	
Cardiologia	1.652	839	
Dermatologia	3.313	4.846	
Ginecologia	383	416	
Infermeria		43	
Medicina Interna	282	424	
Neurologia	822	802	
ORL	2.615	1.408	
Oftalmologia	4.796	7.604	
Pediatría		62	
Psiquiatria	22	100	
Rehabilitació	3.670	5.369	
Reumatologia	1.018	2.160	
Reumatologia Pediàtrica	4	3	
UAOD	466	646	3
Unitat Aparell Digestiu	635	778	
Unitat del Son	71	53	
Unitat Endocrinologia	443	1.317	
Unitat de Medicina de l'Esport			45
Unitat Pneumologia	396	642	
Urologia	1.495	3.394	
Logopèdia i RHB domiciliària	1.427	26	
Logopèdia	384	21	
Rehabilitació Domiciliària	1.043	5	
Odontologia			3.210
Odontologia			2.415
Ortodòncia			795
Total visites	40.490	56.433	3.670

***visites privades**

A Consultes Externes s'han practicat 39.063 primeres visites i 56.407 de successives, amb un excel·lent índex de reiteració d'1,44.

Cartera de Serveis - Proves Complementàries		2013
Servei	Prova	Total
Cirurgia Vascular	Ecodoppler	1.887
	Estudi hemodinàmic MI	54
Cardiologia	Ecocardioppler	942
	Holter cardíac	471
Dermatologia	Biòpsia cutània	61
	Proves epicutànies	46
Neurologia	Electroencefalograma	4
ORL	Audiometria	858
	Craniocorporografia	22
	Impedanciometria	75
	Rinomanometria	63
	Timpanometria	6
Oftalmologia	Biometria	821
	Campimetria computada	682
	Làser Oftalmologia	328
	Microscòpia especular endotelial	1.199
	Refracció	2.704
Unitat Digestiu	Tomografia de coherència òptica	324
	Colonoscòpia total	1.068
Unitat Pneumologia	Fibrogastrososcòpia	358
	Corba flux-volum	21
	Proves cutànies (prick-test)	72
Urologia	Proves funcionals respiratòries	233
	Fluxometria	778



Proves pacients ingressats		2013	Transfusions a través del Dipòsit de Sang		2013
Determinació	Total		Determinació	Total	
Hemogrames	6.357		Concentrats d'hematies	361	
Determinacions bioquímiques	71.320		Unitats de plasma	16	
Gasometries	1.908		Unitats de sang total (autotransfusions)	12	
Proves de coagulació	4.630		Concentrat de plaquetes	2	
Anàlisis d'orina	1.111		Proves creuades	1.090	

Serveis prestats en col·laboració amb LABCO



Activitat assistencial en Salut Mental

Unitat Integrada Psiquiatria Adults (UIPA)		2013
Total altes hospitalàries UIPA		741
Estada mitjana (dies)		16,75

Centre Salut Mental Infantojuvenil				2013
	Primera Visita	Visita Successiva	Altres visites	Visites Primària
Visites CSMIJ	495	6.793	176	635

Accions destacades en l'àmbit assistencial

Durant el 2013 s'han prioritzat les actuacions de **coordinació amb els Equips d'Atenció Primària (EAP) de Vallcarca, Sant Gervasi i Vall d'Hebron**, que atenen una població de prop de 90.000 habitants i constitueixen la nostra àrea de referència. S'ha impulsat la consultoria i l'ús de tecnologies de la informació per a les consultes virtuals, s'ha definit i implantat un model d'atenció en oftalmologia, i s'ha iniciat la definició d'un model d'atenció en dermatologia.



Així mateix, s'ha aconseguit un nivell d'integració que permet compartir informes, imatges i informes de proves radiològiques, el curs clínic, així com altra informació de caràcter assistencial de rellevància. Concretament amb l'EAP Vallcarca s'ha aconseguit un accés integrat que permet visualitzar des de l'Hospital un resum de les dades més rellevants de l'assistència del pacient en l'EAP. Aquest accés està en vies de millora per al 2014, encara que ja ha suposat una millora substancial per als nostres professionals.

En el **Servei de Rehabilitació** s'ha incorporat l'activitat de rehabilitació domiciliària i logopèdia.

Des d'**Infermeria** s'ha treballat en la formació i implicació dels familiars en el procés assistencial. Aquest projecte iniciat durant l'any 2013 està resultant molt satisfactori per a les famílies, de manera que l'objectiu és donar-li continuïtat i anar ampliant la formació als cuidadors en diferents àmbits.



El març de 2013, l'Hospital va subscriure un conveni marc **d'assistència sanitària derivada d'accidents de trànsit**, tant per a hospitalització com per a atenció ambulatoria especialitzada.



L'Hospital segueix participant activament en **l'organització territorial de coordinació de Barcelona Nord** i als diferents Comitès Operatius que estan funcionant, entre els quals destaquen: Urgències, Farmàcia i Salut Mental.

Així mateix, continua la participació de l'Hospital a la **xarxa d'Hospitals Promotors de la Salut (HPH)** i en els Consells de Salut dels Districtes Municipals de Gràcia i Horta-Guinardó, i especialment amb dos Centres Cívics de la nostra zona, en els quals s'han fet xerrades sobre temes de salut.



També s'ha dut a terme un seguiment de la implantació del **Protocol PREALT**, l'objectiu principal del qual és millorar la continuïtat assistencial dels pacients ingressats i donats d'alta de l'hospital d'aguts i que requereixen un control dels problemes de salut per part de l'equip d'atenció primària. Durant l'any 2013 n'hem doblat el nombre respecte l'any anterior, gràcies a l'esforç i implicació dels professionals.



Accions destacades en l'àmbit de la Seguretat del pacient



El 2013 ha estat un any en què s'ha donat un impuls a la Seguretat del pacient. Amb l'afany de fomentar la cultura de seguretat del pacient es va iniciar un pla de formació conegut amb el nom de "**12 mesos, 12 temes de seguretat**". Aquest pla té per objectiu la formació en seguretat del pacient tant dels professionals com dels mateixos pacients, familiars i cuidadors.

Al llarg del 2013 s'han tractat els temes de difusió de l'estructura funcional de l'àrea de Seguretat del pacient: higiene de mans, prevenció de les caigudes, contencions mecàniques, sistema de notificació d'incidents i/o esdeveniments adversos, cirurgia segura i errors de medicació. Queden pendents altres temes que es tractaran durant el 2014.

S'ha posat en marxa, també al llarg del 2013, la plataforma de notificació d'incidents **TPSC Cloud**, proporcionada pel Departament de Salut i que té com a objectiu disposar d'un registre únic per a tots els incidents per poder-los analitzar per tal de trobar accions de millora que impedeixin que tornin a succeir. La participació de tots els professionals en aquesta plataforma és el que ajuda a poder avançar en la millora de la Seguretat del pacient.

Accions destacades en l'àmbit de la Gestió per Processos i millora contínua

Durant l'any 2013, prèvia formació dels experts participants, s'han definit **dos nous processos de Salut Mental**: l'Hospitalització de Psiquiatria d'Aguts i l'Atenció Ambulatoria de Salut Mental Infantil i Juvenil. Per realitzar aquests plans de millora s'han incorporat noves metodologies que introdueixen tècniques innovadores i que augmenten la participació dels components del grup: enquestes internes que es difonen a través de la intranet de l'Hospital, *lean posters*, *brainwriting*, la veu del professional, la veu del client, la matriu de prioritització i la definició de projectes.

Accions destacades en Formació i Docència



En el marc del conveni que l'Hospital Sant Rafael va subscriure l'octubre de 2010 amb la **Universitat Autònoma de Barcelona**, durant l'any 2013 s'ha continuat realitzant el Programa de pràctiques clíniques per als alumnes de 6è de Medicina a les especialitats de Cirurgia General, Psiquiatria i Medicina Interna, amb un alt índex de satisfacció per part d'alumnes i professionals de l'Hospital.

Continua, per tant, la nostra col·laboració en la **formació d'alumnes de pràctiques**, tant d'infermeria com de formació professional en la branca sanitària de grau mitjà i grau superior, de documentació clínica, farmàcia, fisioteràpia i treball social.



D'altra banda, s'ha impartit formació a alumnes de pràctiques del Màster de Gestió Sanitària de la **Universitat Internacional de Catalunya**.



A través del conveni de col·laboració amb la **Universitat de Barcelona**, també hem impartit pràctiques a alumnes de Grau de Treball Social.

En formació de postgrau, rebem professionals MIR en Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia, Psiquiatria, Cirurgia General, i estades formatives d'altres especialitats, com Anestèsia i Psicologia, derivats d'altres centres hospitalaris. Igualment, acollim professionals de Psicologia en formació PIR.



D'altra banda, s'han seguit realitzant les **Sessions Clíniques Generals** en què han participat un ampli nombre de professionals de l'Hospital amb l'objectiu d'afavorir la transmissió del coneixement i de la innovació que es realitza al Centre. Les sessions, de periodicitat mensual, estan dirigides a tot el personal de l'Hospital. A més de les sessions ordinàries, es fan algunes sessions extraordinàries per l'interès o actualitat del tema.

Amb relació als **Comitès i Comissions Clíniques de l'Hospital**, formats per grups de professionals experts, el 2013 s'han desenvolupat les seves activitats i són una via de participació dels professionals en la gestió i millora de la qualitat tècnica assistencial.

Pla de Formació Interna

Denominació del curs	Hores de duració
Ofimàtica	40 hores
Informàtica aplicada	40 hores
RCP avançada	9 (3 edicions)
Comunicació en el marc assistencial	20 hores
Gestió sanitària (comandaments)	50 hores
Prevenió malalties nosocomials	20 hores
Curs bàsic sobre promoció de la salut	5 hores
Metodologia de la investigació	20 hores
Reciclatge, neteja i desinfecció	2 hores
Atenció telefònica i al públic	20 hores
Mobilització de pacients	20 hores
Anglès facultatiu (curs obert)	40 hores
PRL (específic)	10 hores
Suports informàtics: Savac / Minerva / Portal empleat	2 hores
Sessions vinculades a la salut laboral	1 hora per taller o curs
Sessions vinculades a la seguretat dels pacients	1 hora per taller o curs
Sessions vinculades a la prevenció i control de la infecció	1 hora per taller o curs
Sessions vinculades al pla d'igualtat	1 hora per taller o curs
Sessions vinculades als valors hospitalaris	1 hora per taller o curs

Accions destacades en el Servei de Pastoral

Durant el 2103 ha tingut lloc la **XXI Jornada Mundial del Malalt** i s'han celebrat Eucaristies en plantes per a pacients ingressats i els seus familiars, així com a l'Església de l'Hospital.

També s'han ofert **Visites, Acompanyament i Assistència Espiritual**, que representen un suport per als pacients i els seus familiars, atenent les necessitats espirituals de l'usuari.

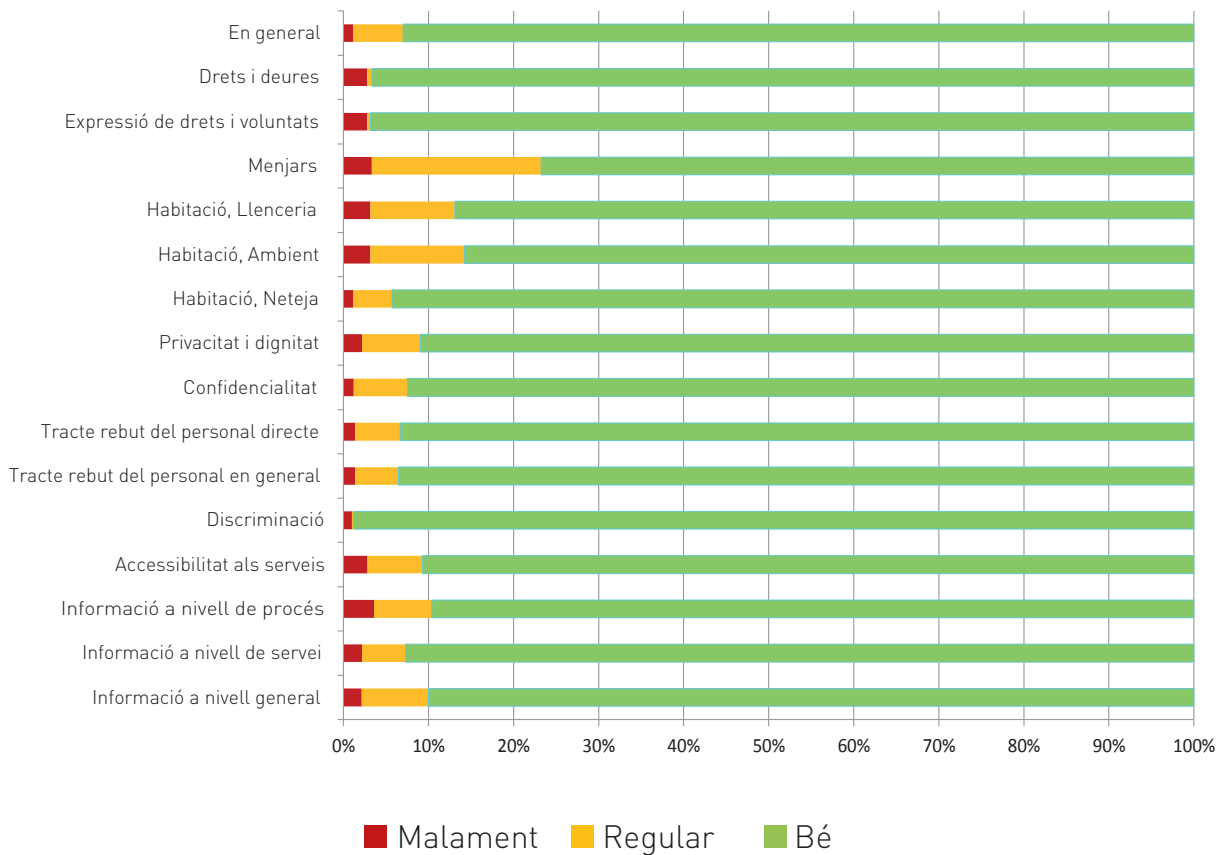
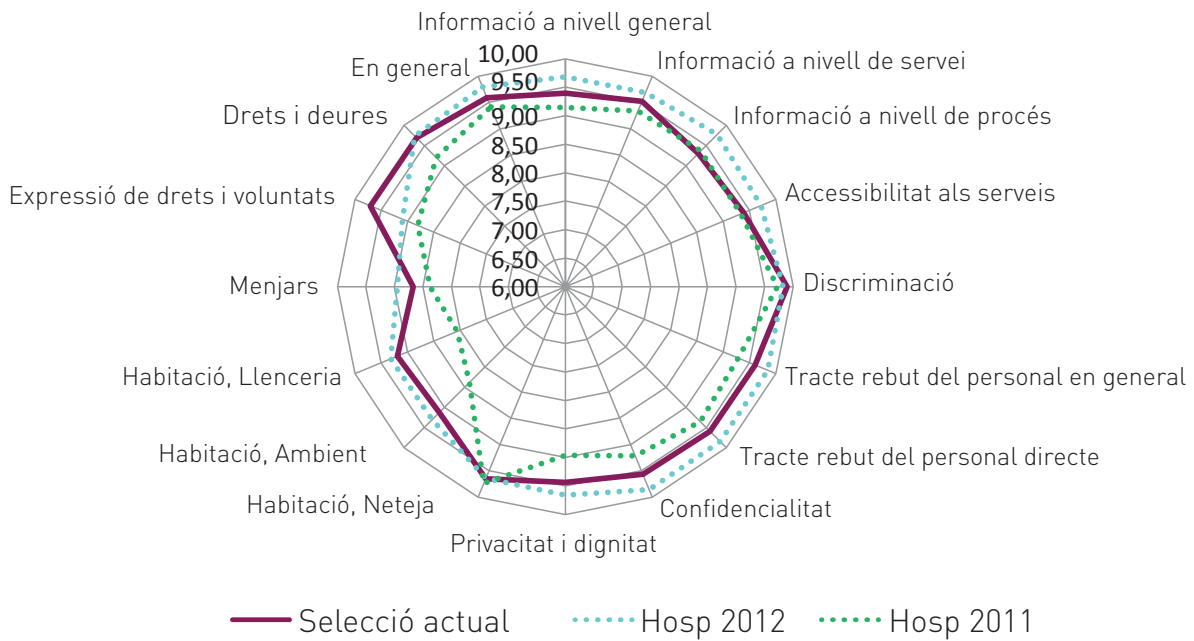
Satisfacció de l'usuari

Resultats del Pla d'enquestes de satisfacció (PLAENSA) del Servei Català de la Salut.

Ítem valorat	Malament	Regular	Bé	Total	Actual	Període anterior	
					Valoració (sobre 10)	Hosp 2012	Hosp 2011
Informació a nivell general	11	40	460	511	9,39	9,69	9,14
Informació a nivell de servei	11	26	468	505	9,52	9,68	9,33
Informació a nivell de procés	18	34	449	501	9,30	9,77	9,37
Accessibilitat als serveis	14	32	447	493	9,39	9,72	9,33
Discriminació	5	1	503	509	9,89	9,82	9,73
Tracte rebut del personal en general	7	26	477	510	9,61	9,84	9,29
Tracte rebut del personal directe	7	27	474	508	9,60	9,85	9,35
Confidencialitat	6	32	466	504	9,56	9,86	9,22
Privacitat i dignitat	11	35	461	507	9,44	9,66	8,96
Habitació, Neteja	6	23	481	510	9,66	9,64	9,74
Habitació, Ambient	16	56	434	506	9,13	9,31	8,38
Habitació, Llenceria	16	50	438	504	9,19	9,32	8,05
Menjars	17	101	390	508	8,67	8,95	8,38
Expressió de drets i voluntats	14	2	485	501	9,70	9,09	8,80
Drets i deures	14	3	488	505	9,69	9,74	9,20
En general	6	30	476	512	9,59	9,79	9,42

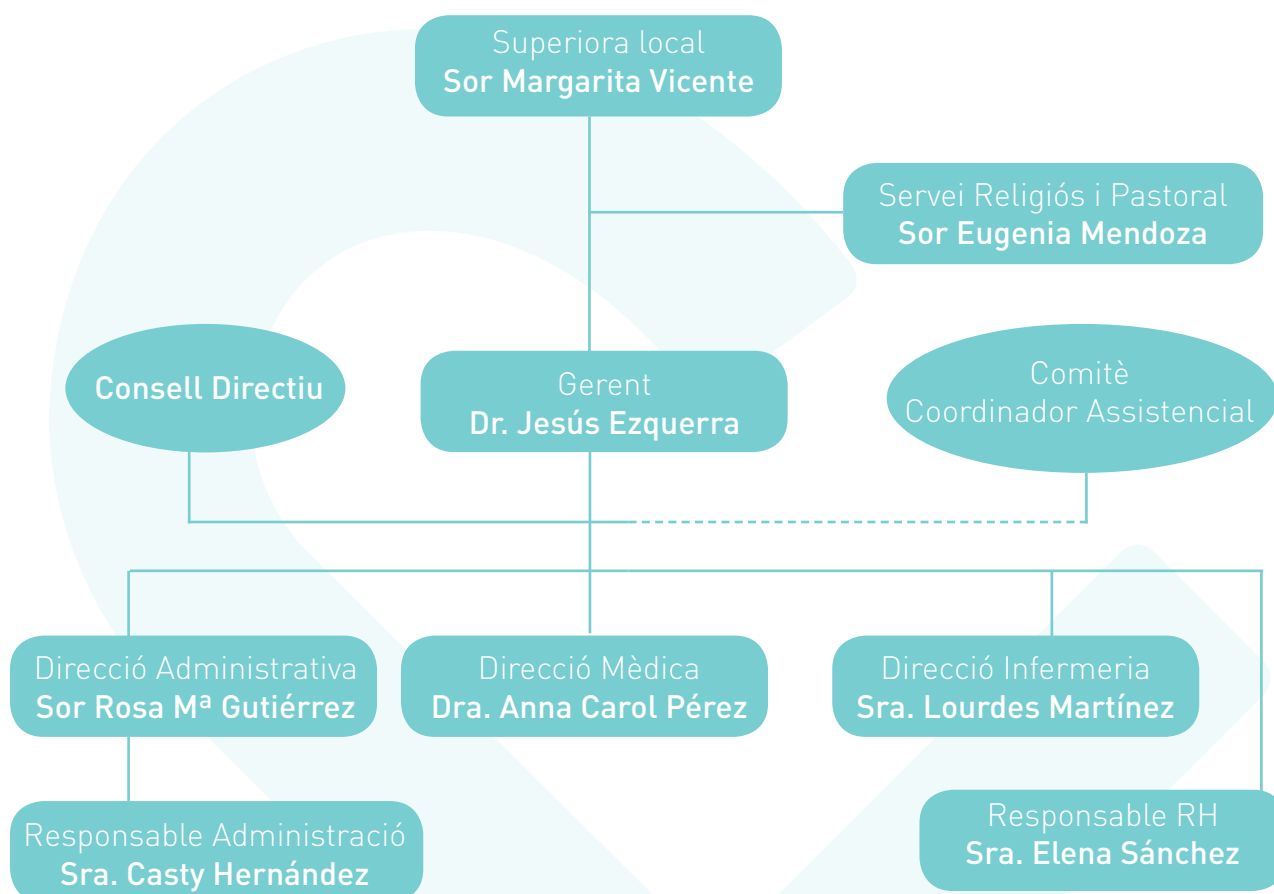
Mitjana Total	9,43
---------------	------





RECURSOS HUMANS

Organigrama



Personal

	Contractes indefinits			Contractes eventuais		
	Inici	Final		Inici	Final	
		Prev.	Real.		Prev.	Real.
Metges	58,99	57,74	57,74	0,25	0,25	0,25
Psicòlegs/farmacèutics	6,39	5,73	5,73	0,25	0,25	0,25
Professors						
DUE/Fisioterapeuta	101	87,76	87,76	1	1	1
Terapeutes ocupacionals						
Treballadors socials	2	2	2			
Servei religiós						
Auxiliars de clínica	103,9	89,75	89,75	1	1	1
Monitors						
Altre personal assistencial	15,67	13,86	13,86			
TOTAL ASSISTENCIAL	287,9	256,9	256,9	2,5	2,5	2,5
Directius	6	6	6	0,25	0,25	0,25
Administratius	40,86	36,11	36,11			
Serveis generals	43,85	38,43	38,43	0,25	0,25	1,25
Altre personal no assistencial	2	1,33	1,33			
TOTAL NO ASSISTENCIAL	92,71	81,87	81,87	0,5	0,5	1,5
TOTAL PERSONAL	380,6	338,8	338,8	3	3	4

*Equivalent a personal contractat a Jornada Completa



GESTIÓ ECONÒMICA

INGRESSOS EXPLOTACIÓ		28.720.449
CatSalut		28.275.871
Altres prestacions		332.504
Altres ingressos		112.074
DESPESES EXPLOTACIÓ		28.111.622
RH		15.633.053
Consums		5.167.803
Serveis assistencials		2.185.730
Altres despeses		5.125.036





Germanes
Hospitalàries

L'HOSPITALITAT ENS DEFINEIX



Descobreix aquí
els nostres Valors
Hospitalaris

www.hospitalarias.org



Germanes
Hospitalàries

HOSPITAL SANT RAFAEL

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