



Germanes
Hospitalàries

HOSPITAL SANT RAFAEL

MEMÒRIA ANUAL
2015

ÍNDEX

PÀG.

4	PRESENTACIÓ
6	ESTRATÈGIA
	Línees i objectius estratègics: principals avenços 2015
7	Model de seguiment de la implantació
12	ÀMBIT ASSISTENCIAL
	Resum de l'activitat
19	Accions destacades en l'àmbit Assistencial
22	Accions destacades en Formació i Docència
23	Accions destacades en l'àmbit de la Seguretat del Pacient
28	Accions destacades en l'àmbit dels Sistemes d'Informació
30	Accions destacades en l'àmbit de la Gestió per Processos i Millora Contínua
32	Accions destacades en l'àmbit de l'Atenció a l'Usuari
34	Accions destacades en l'àmbit del Treball Social
36	Accions destacades en el Servei Pastoral
38	RECURSOS HUMANS
	Organigrama
40	Personal
41	Formació
42	GESTIÓ ECONÒMICA
43	CRÒNICA D'ESDEVENIMENTS

PRESENTACIÓ

Un any més, a través d'aquest document es presenten els resultats d'activitat i econòmics de l'Hospital Sant Rafael del passat exercici i es repassen els esdeveniments més rellevants per al nostre Centre durant el 2015.

Destaquem, en aquest sentit, la visita a l'Hospital de la Superiora General de la Congregació, Sor Anabela Carneiro, el mes de gener, en el marc de les visites canòniques que el Govern General de la Congregació realitza als centres cada sis anys. La trobada va resultar molt enriquidora i la Germana va valorar molt positivament el treball realitzat i els plans de futur de la nostra Entitat. Una de les principals fites del 2015 ha estat, sens dubte, l'alt grau d'implantació del Pla Estratègic 2014-2016, del que ja s'ha complert el 82 % de les accions previstes. Entre les accions realitzades cal mencionar el nou model de gestió assistencial i l'estructuració en sis àrees clíniques, les activitats organitzades a la comunitat, l'elaboració dels Plans de Comunicació interna i externa, la definició d'un model per a la implementació de serveis assistencials privats i l'e-consulta amb els equips d'atenció primària de referència en algunes especialitats, com Dermatologia o Odontologia.

D'altra banda, durant el 2015 s'han finalitzat les obres que han permès posar en marxa la nova Àrea d'Odontologia i Cirurgia Oral i Maxil·lofacial, per millorar i ampliar el servei en aquestes especialitats. També s'ha dut a terme la digitalització del servei de Diagnòstic per la Imatge.



Entre els esdeveniments duts a terme a l'Hospital, destaquem la Jornada Institucional d'Investigació FIDMAG, com acte de clausura de l'any del centenari de la mort del Pare Menni. En aquest sentit, ha resultat molt positiva la constitució, durant el 2015, del Comitè d'Actes, el treball del qual ha permès recuperar actes i tradicions molt valorades pels nostres treballadors, com



l'homenatge als professionals jubilats i el sopar de Nadal.

No volem acabar sense agrair l'esforç i la dedicació dels professionals de l'Hospital Sant Rafael que han contribuït a aconseguir totes les fites que reflecteix aquesta

Memòria. Sense el treball de tots hauria estat impossible obtenir els bons resultats que es presenten a continuació, en un any en el que, com en els anteriors, hem hagut de lidiar amb les dificultats pròpies del context econòmic i social.

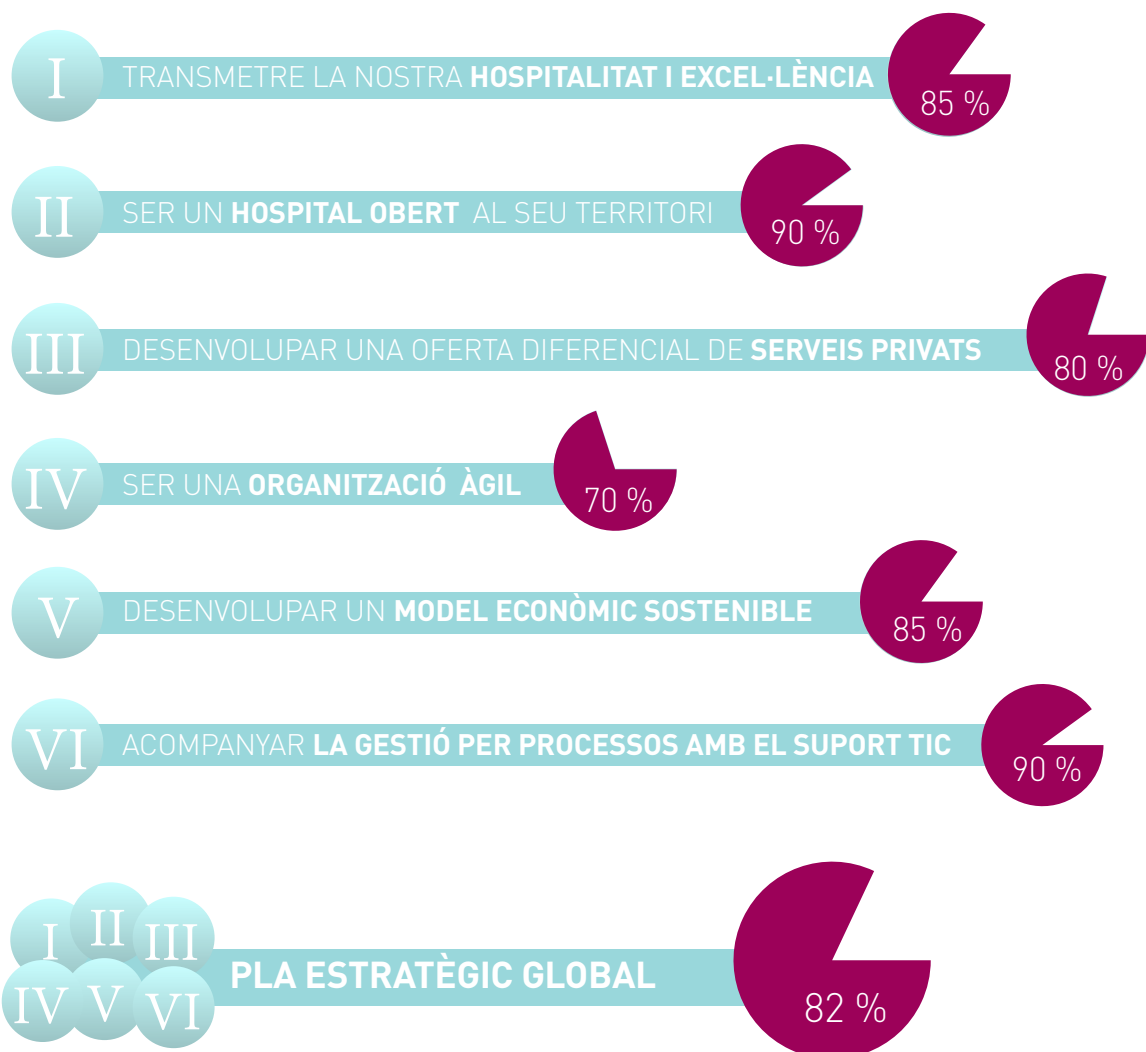
Sor Margarita Vicente
Superiora Local

Jesús Ezquerro
Gerent

ESTRATÈGIA

Línies i objectius estratègics: principals avenços 2015

La informació que es detalla a continuació reflecteix els principals avenços del Pla Estratègic de l'Hospital Sant Rafael durant l'any 2015.



Nota: El grau d'avenç és un percentatge respecte al total d'accions previstes a juliol de 2015.

Amb la col·laboració de



Model de seguiment de la implantació

I

TRANSMETRE LA NOSTRA HOSPITALITAT I EXCEL·LÈNCIA

- ▷ S'ha començat a implantar el **pla de comunicació externa**, destacant la posada en funcionament del **nou web**.
- ▷ En l'àmbit de la **qualitat i l'excel·lència** s'han dut a terme diverses iniciatives:
 - ✓ S'han realitzat **enquestes de satisfacció** pròpies de l'Hospital per als serveis d'Hospitalització, CCEE, UCPQ.
 - ✓ Nominació de l'Hospital als **Premis TOP20** (categoria de Gestió Hospitalària Global) i als **Premis d'Innovació en Gestió de La Unió**, per "Implantació del Projecte Essencial".
 - ✓ Se segueix treballant en la implantació dels **plans de millora** del model d'**acreditació**.
 - ✓ S'ha visitat l'Hospital Benito Menni per conèixer com s'ha implantat el **model EFQM** i com el grup de qualitat ha rebut la formació en EFQM.
- ▷ S'ha donat continuïtat a diferents iniciatives relacionades amb la població de l'àrea de referència:
 - ✓ S'ha realitzat formació en prevenció de caigudes en la tercera edat i formació en higiene bucodental per a la gent gran a entitats sanitàries de l'entorn, casals i centres cívics.
 - ✓ Formació per a cuidadors en l'autocura del pacient fràgil (ex.: la disfàgia, atenció a l'epilèpsia, etc.).
- ▷ Pel que fa als àmbits de **Seguretat del Pacient, d'Ètica** i de **Promoció de la Salut**, destaquen els següents punts:
 - ✓ S'ha realitzat l'**autoavaluació de Seguretat del Pacient** i s'ha actualitzat el **Pla de Seguretat del Pacient 2016**. Es continuen realitzant accions de millora en la notificació dels registres.
 - ✓ S'han realitzat formacions sobre els valors de la hospitalitat i la confidencialitat (LOPD) i s'està treballant en un protocol sobre la morfina.
 - ✓ S'ha realitzat una autoavaluació dels estàndards de Promoció de la Salut.
 - ✓ S'han realitzat accions formatives i s'ha participat en les Jornades de Promoció de la Salut (Girona i Vic).

II

SER UN HOSPITAL OBERT AL SEU TERRITORI

- ▷ Amb l'objectiu de desenvolupar un model d'**hospital més resolutiu**, s'han dut a terme les següents accions:
 - ✓ S'ha revisat la cartera de serveis, inclosos els nous serveis.
 - ✓ En l'àmbit de la cronicitat, s'ha dissenyat el **protocol d'estada mitjana** de més de 15 dies.
 - ✓ El Comitè d'Ètica ha posat en marxa nous protocols d'**atenció al final de la vida**.
 - ✓ S'han prioritzat les proves a internalitzar (electromiograma i densitometria) i s'han elaborat els protocols associats.
 - ✓ S'ha incrementat el percentatge d'ambulatorització i augmentat l'activitat de l'**Hospital de Dia**.
 - ✓ S'ha creat la Comissió de Control del Quiròfan, per a l'anàlisi de les anul·lacions de quiròfans. Arran del Pla de Cataractes, s'ha **optimitzat** el funcionament del **Bloc Quirúrgic**.
 - ✓ Ha augmentat l'activitat de l'**UCSI**: s'ha ampliat una plaça i s'han dissenyat nous procediments (ex.: hèrnia inguinal).
- ▷ Pel que fa a les **aliances**, destaquen:
 - ✓ Amb l'**Hospital Mare de Déu de la Mercè** s'ha dissenyat un projecte comú d'atenció integral de salut mental.
 - ✓ Amb relació al projecte de modernització tecnològica del **Servei de Radiologia**, s'han realitzat les obres i la instal·lació de l'equip de ressonància.
 - ✓ S'han implantat les noves rutes amb l'**atenció primària**, que han reduït les derivacions.
 - ✓ Els metges de l'Hospital han realitzat infiltracions i CMA en el CAP Vallcarca, així com **formació en Dermatologia**.
 - ✓ En relació amb el model de suport a l'**atenció primària pel CSMIJ**, s'han desplaçat psiquiatres i psicòlegs.
- ▷ Desenvolupar un model de **docència de qualitat** i potenciar **les línies d'investigació**:
 - ✓ FIDMAG ha organitzat una **jornada docent**, així com **sessions de formació** per a professionals investigadors.
 - ✓ S'ha consolidat FIDMAG com a entitat que dóna **suport als projectes d'I+D**.
 - ✓ A través del web de l'Hospital i de la memòria de FIDMAG s'ha donat **visibilitat als projectes d'I+D** de l'Hospital.

III

DESENVOLUPAR UNA OFERTA DIFERENCIAL DE **SERVEIS PRIVATS**

- ▷ Amb relació a l'UME, s'ha obtingut la re acreditació del Departament de Salut, s'estan habilitant nous espais, s'han definit tarifes dels nous serveis i s'han establert acords de col·laboració amb nous professionals (ex.: podòleg i dietista).
- ▷ Pel que fa al pla de comunicació, s'ha elaborat un díptic que es difondrà en centres esportius de l' AIS Nord.
- ▷ Es va crear un grup focal entorn del servei privat d'Odontologia, en el qual van participar deu usuaris i van mostrar un alt nivell de satisfacció amb el servei.
 - ✓ Com punt a millorar, es va identificar l'absència d'un servei d'Urgències en els períodes de vacances. Amb relació a aquest punt, s'està estudiant una aliança amb una consulta externa.
- ▷ S'està treballant per potenciar els serveis privats en l'àmbit de radiodiagnòstic.
- ▷ S'ha arribat a un acord amb el centre d'investigació oncològica de Vall d'Hebron per a la realització d'assajos clínics a l'Hospital Sant Rafael.



IV SER UNA ORGANITZACIÓ ÀGIL

- ▷ S'ha anat ajustant el **model organitzatiu** en funció de les necessitats a nivell assistencial.
- ▷ Se segueix treballant en la **descripció dels llocs de treball**, conjuntament amb la Província.
- ▷ S'ha posat en funcionament l'**aula virtual**, amb una formació *on-line* del procediment d'**acollida**.
- ▷ En base a les directrius de la Província, s'estan treballant els criteris de la **carrera professional**.
- ▷ S'ha adaptat el **quadre de comandament de RH** als requeriments de la Província.
- ▷ S'han comunicat els resultats de l'enquesta de **clima laboral i risc psicosocial**.
- ▷ S'ha dissenyat el **Pla de Formació 2016**.
- ▷ S'ha posat en funcionament l'**Equip de Comunicació**, fet que està contribuint a coordinar i centralitzar les accions de comunicació.



V

DESENVOLUPAR UN MODEL ECONÒMIC SOSTENIBLE

- ▷ S'ha treballat en el disseny de l'actualització del **quadre de comandament de Gerència**.
- ▷ Amb relació als **contractes d'autogestió**, es va celebrar una sessió de treball amb l'equip de l'Hospital d'Igualada per conèixer el seu model.
- ▷ Arran del projecte de millora de la **gestió de magatzems de roba**, s'ha canviat el proveïdor de bugaderia.
- ▷ Les iniciatives al voltant d'**aliances estratègiques en compres i serveis generals** estan a l'espera de la implantació de la Província Única.
- ▷ S'ha realitzat un estudi sobre el funcionament del **sistema de climatització**, així com del canvi a nivell d'il·luminació (aplicació de Leds i cogeneració).
- ▷ Se segueix treballant per a l'obtenció de la **licència mediambiental** de les plantes 2, 3 i 4 de l'Hospital.

VI

ACOMPANYAR LA GESTIÓ PER PROCESSOS AMB EL SUPORT TIC

- ▷ S'estan executant els **plans de millora** dels processos implantats.
- ▷ S'han identificat els **projectes TIC per al 2016**, amb el pla d'inversions associat.
- ▷ S'ha contractat una **empresa externa** per prestar el **suport informàtic** i s'ha aconseguit reduir el volum d'incidències informàtiques.
- ▷ La **substitució** dels equips d'**electromedicina** s'està coordinant amb Compres, de manera que els nous equips s'integraran amb els sistemes d'informació.
- ▷ S'ha implementat el **Projecte WIFI's**.
- ▷ Ha arrancat la implantació d'una **plataforma mòbil** que permetrà el registre del *check-list* quirúrgic i el consentiment informat, a través de *tablets*.
- ▷ S'ha realitzat formació en **SAVAC** als equips d'UIPA i Medicina Interna.

ÀMBIT ASSISTENCIAL

Resum de l'activitat

Evolució de l'activitat assistencial 2012 - 2015

Total activitat	2012	2013	2014	2015
Hospital General				
Altes Hospital General	8.303	8.639	9.368	9.380
Intervencions	5.619	6.177	6.509	6.189
Cirurgia menor ambulatoria	3.748	4.253	3.834	4.229
Visites de consulta externa	88.905	94.517	94.706	93.361
Tractaments d'Hospital de Dia	279	350	558	1.139
Cicles de rehabilitació ambulatoria	2.856	3.576	3.183	3.457
Cicles de rehabilitació domiciliària		678	944	789
Cicles Logopèdia		284	259	279
Salut Mental				
Altes Psiquiatria adults	728	741	727	754
Visites CSMIJ	7.775	8.106	7.535	8.972

Activitat assistencial de l'Hospital General

Hospitalització	2015	Distribució	2015	EM (días)
Total altes hospitalàries	9.380	Altes mèdiques	2.982	7,29
Altes convencionals	4.689	Altes quirúrgiques	6.398	2,14
Altes CMA	4.691			
Estada mitjana (dies)	5,42			



Activitat Quirúrgica Programada				2015
	Convencional	CMA	Índex de substitució	Total
Cirurgia General	806	147	15,42 %	953
Cirurgia Maxil·lofacial	11	505	97,87 %	505
Cirurgia Ortopèdica	607	1.118	64,81 %	1.725
Cirurgia Plàstica	26	175	87,06 %	201
Cirurgia Vasculat	7	462	98,51 %	469
Oftalmologia	4	1.792	99,78 %	1.796
ORL	176	53	23,14 %	229
UAOD	6	293	97,99 %	299
Urologia	72	138	65,71 %	210
Total general	1.715	4.672	73,15 %	6.387

Cirurgia menor ambulatoria	2014	2015
Cirurgia General	266	286
Cirurgia Maxil·lofacial	2.839	2.001
Cirurgia Plàstica	74	64
Dermatologia	462	1.682
Urologia	192	191
Altres	1	5
Total	3.834	4.229

Hospital de Dia	2014	2015
Reumatologia	540	653
Rehabilitació	0	181
Cirurgia Ortopèdica	0	239
Neurologia	0	25
Altres serveis i actuacions d'Hospital de Dia	18	222
Total	558	1.139

Rehabilitació ambulatoria	2014	2015
Processos	3.183	2.678
Sessions	27.887	26.364

Rehabilitació domiciliària	2014	2015
Processos	944	789
Sessions	11.160	9.246

Logopèdia	2014	2015
Processos	259	279
Sessions	3.172	3.420

Del total d'altres, 9.380 corresponen a altes mèdiques i quirúrgiques generals, i 754, a l'activitat de Psiquiatria (Unitat Integrada de Psiquiatria d'Adults - UIPA).

Les 6.398 altes quirúrgiques representen el 63 % del total de l'activitat d'hospitalització, un 30 % (2.982 altes) són mèdiques i l'activitat d'hospitalització en Psiquiatria, amb 754 altes, suposa el 7 %. L'estada mitjana global de l'Hospital ha estat de 5,42 dies, similar a la del 2014.

Un 73,15 % del total d'activitat quirúrgica s'ha realitzat sense ingrés i, pel que fa a l'any anterior, ha millorat el percentatge d'ambulatorització de l'activitat quirúrgica en un 5 %. La cirurgia major ambulatoria és una alternativa a l'hospitalització tradicional que permet reduir els costos per procés i les llistes d'espera. Permet, a més, un ús més eficient dels recursos amb repercussió en la seguretat i la satisfacció dels pacients.

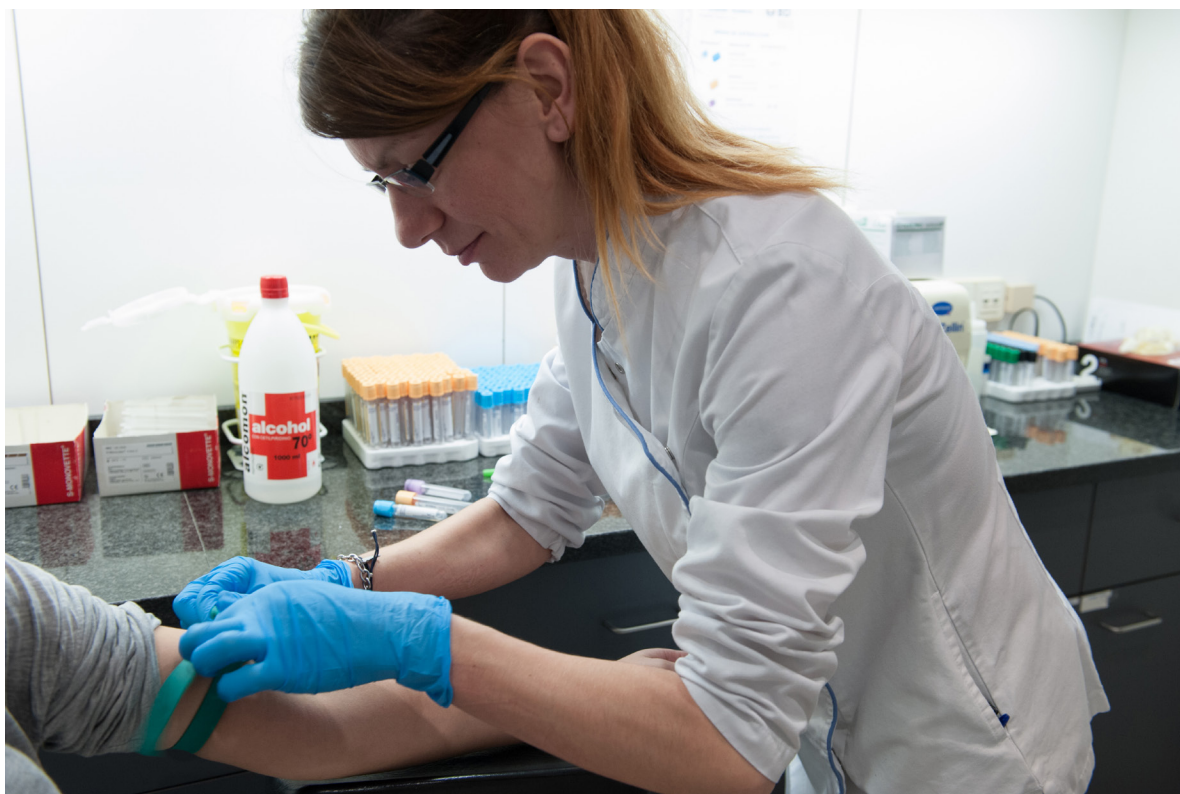
En altres línies d'atenció, s'han realitzat 4.229 intervencions de cirurgia menor ambulatoria i, en rehabilitació, s'ha presat atenció als àmbits d'atenció ambulatoria, domiciliària i de logopèdia.

Cal destacar el dispositiu d'Hospital de Dia que, durant el 2015, ha vist remodelades les seves instal·lacions i les places disponibles (un total de 8 butaques). Finalment, s'han realitzat prop de 1.000 sessions d'Hospital de Dia i s'han facturat altres actuacions que, malgrat no s'han dut a terme en aquest dispositiu, són considerades pel CatSalut com a sessions d'Hospital de Dia.

En Consultes Externes s'han realitzat 35.027 primeres visites i 59.854 successives, amb un índex de reiteració d'1,70.

Consultes Externes		2015	
	Primera Visita	Visita Successiva	Total visites
Total Hospital General	35.027	59.854	94.881
ATM	801	1.408	2.209
Anestesiologia	4.772		4.772
Cirurgia General	1.790	4.835	6.625
Cirurgia Maxil·lofacial	2.014	1.608	3.622
Cirurgia Ortopèdica	3.989	15.399	19.388
Cirurgia Plàstica	260	457	717
Cirurgia Vascular	1.326	2.385	3.711
Cardiologia	1.517	871	2.388
Dermatologia	2.835	3.421	6.256
Ginecologia	421	410	831
Medicina Interna	222	303	525
Neurologia	823	1.547	2.370
ORL	1.676	2.163	3.839
Oftalmologia	3.608	9.979	13.587
Pediatría	101		101
Rehabilitació	3.618	6.084	9.702
Reumatologia	1.083	2.979	4.062
Unitat d'atenció Odontològica a Discapacitats	584	472	1.056
Unitat de l'Àpares Digestiu	751	883	1.634
Unitat del Son	96	68	164
Unitat d'Endocrinologia	368	1.337	1.705
Unitat de Medicina de l'Esport	36		36
Unitat de Pneumologia	353	612	965
Urologia	1.160	1.936	3.096





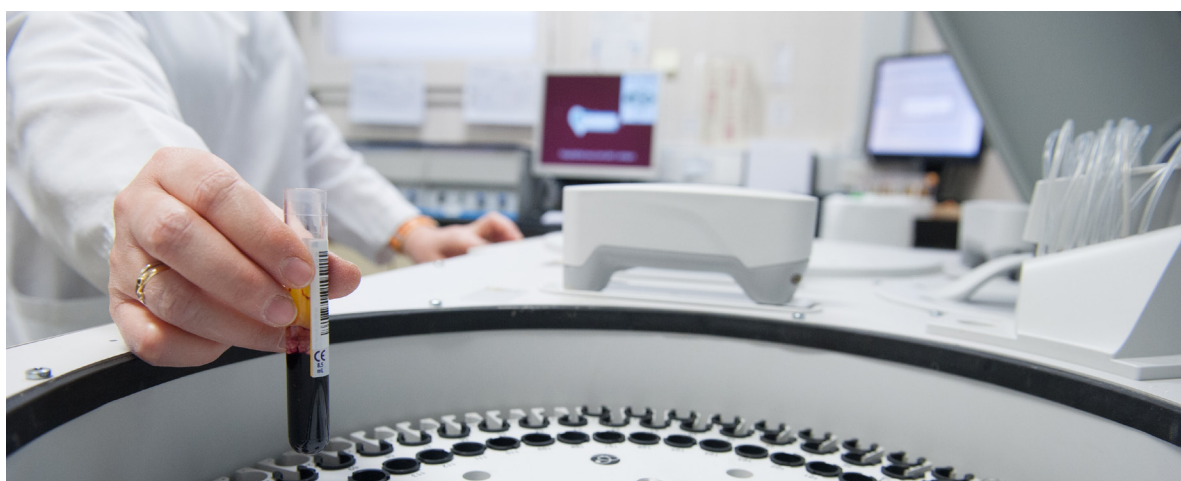
Finalment, es detalla l'activitat en proves i exploracions realitzades en el mateix centre:

Principals Proves		2015
Servei	Prova	Total
Anestesiologia	Anestèsia TEC	305
Cirurgia General	Eco endoanal	6
Cirurgia Vascular	Eco doppler ART ABD	8
	Eco doppler arterial TSA	72
	Eco doppler venós M. INF	622
	Estudi hemodinàmic MI	43
	Eco doppler venós M. SUP.	2
	Eco doppler arterial MMI	2
	Estudio hemodinàmic M. SUP.	1
Cardiologia	Eco cardiodoppler	1156
	Holter cardíac	534
	Electrocardiograma cardiologia	1610
	Eco cardiodoppler ICAM	5
Dermatologia	Biòpsia cutània	160
	Proves epicutànies	6
Medicina Interna	Electrocardiograma simple	5197
	Proves cutànies (prick-test)	2
	Mapa	5

Principals Proves		2015
Servei	Prova	Total
ORL	Audiometria	818
	Craneocorporografia	
	Impedanciometria	39
	Rinomanometria	55
	Timpanometria	15
Oftalmologia	Biometria	788
	Campimetria computada	810
	Ecografia oftalmològica	14
	Làser Oftalmologia	439
	Microscòpia especular endotelial	1058
	Refracció	1832
	Refracció 5e/6d	342
	Refracció 7e	455
	Test Lancaster	12
	Tomografia de coherència òptica	371
	Tractament ortoèpic i pleòptic	6
	Test colors	10
	Tomografia de coherència òptica retina	184
Unitat de l'Àpares Digestiu	Colonoscòpia total	1126
	Fibrogastrososcòpia	410
	Gastrostomia endoscòpica percutània	1
	Fibragastrososcòpia amb biòpsia	13
	Fibrogastrososcòpia amb sedació	56
	Fibrogastrososcòpia amb exèresis lesió	6
Unitat de Pneumologia	Corba flux-volum	5
	Proves cutànies (prick-test)	77
	Proves funcionals respiratòries	228
	Broncoscòpia	3
Urologia	Fluxometria	563
Neurologia	Electroencefalograma	63
	Electromiograma 45'	27
	Electromiograma 30'	10

Proves a pacients ingressats		Transfusions a través del Dipòsit de Sang	
2015		2015	
Determinació	Total	Determinació	Total
Hemogrames	9.134	Concentrats d'hematies	321
Determinacions bioquímiques	81.325	Unitats de plasma	24
Gasometries	1.656	Unitats de sang total (autotransfusions)	0
Proves de coagulació	5.825	Concentrat de plaquetes	2
Anàlisis d'orina	2.826	Proves creuades	1.073

Serveis prestats amb col·laboració amb LABCO



Activitat assistencial en Salut Mental

Unitat Integrada Psiquiatria Adults (UIPA)		2015
Total altes hospitalàries UIPA		754
Estada mitjana (dies)		16,60

Centre Salut Mental Infantojuvenil (CSMIJ)			2015
	Primera Visita	Visita Successiva	
Visites CSMIJ	364	8.609	

Accions destacades en l'àmbit assistencial

Des de les **Direccions Assistencials** s'ha seguit treballant en les línies i àrees compartides entre les Direccions Mèdiques i d'Infermeria, així com en la definició d'una organització assistencial cohesionada. Així mateix, s'ha assumit un paper impulsor de l'Àrea de Seguretat del Pacient incorporant en l'orde del dia dels Consells de Direcció un apartat fix per tractar i fer seguiment dels seus projectes. També a través de la realització d'una jornada anual amb tots els membres de la Unitat Funcional de Seguretat del Pacient, posant en comú els resultats i els objectius del període, i amb una sessió informativa general dirigida a tota l'organització. A nivell organitzatiu, s'han configurat les àrees assistencials mèdiques i d'infermeria.

En l'àmbit concret d'Infermeria destaca la **unificació de l'Àrea de Consultes Externes i Proves Diagnòstiques**, la integració de la Supervisió d'Infermeria de tarda amb la de les diferents àrees d'hospitalització i la de cap de setmana amb la figura del responsable d'Infermeria. S'ha treballat en la unificació dels horaris d'Infermeria de les diferents àrees d'hospitalització Mèdica, Quirúrgica i de Psiquiatria.

Pel que fa a l'Àrea Mèdica, s'han definit **6 àrees assistencials sota un model de gestió clínica** fonamentat en el lideratge clínic, la gestió de processos i la coordinació assistencial, per facilitar la participació i comunicació entre els professionals, responsables mèdics i d'infermeria, i les direccions assistencials:

- ✓ Àrea Mèdica
- ✓ Àrea Quirúrgica
- ✓ Àrea de l'Àparell Locomotor
- ✓ Àrea d'Odontologia i Cirurgia Oral i Maxil·lofacial
- ✓ Àrea de Salut Mental
- ✓ Àrea de Suport Diagnòstic





Durant el 2015 s'ha creat la **Comissió de Reanimació Cardiopulmonar**, que ha desenvolupat el Codi Blau per a l'atenció de la parada cardiorespiratòria, que inclou la formació dels professionals implicats i la planificació de la formació de la resta de personal.

Així mateix, durant el primer trimestre del any s'ha activat el **Pla d'Urgències d'hivern**, amb l'apertura de llits addicionals de Medicina Interna per donar resposta a l'increment de demanda estacional d'ingressos procedents d'Urgències de l'Hospital Vall d'Hebron.

En l'àmbit quirúrgic, s'ha creat la **Comissió de quiròfan i el Grup de treball de cancel·lacions quirúrgiques**, i s'ha reforçat l'actuació de la infermera referent quirúrgica per a l'avaluació preoperatòria dels pacients seleccionats junt amb el Servei d'Anestèsia. Aquest fet ha permès disminuir les estades preoperatòries, garantir l'adequada preparació dels pacients per a la seva intervenció quirúrgica i actuar proactivament, a través de la trucada prèvia al pacient quirúrgic, per evitar anul·lacions.

També s'ha avançat en el projecte de millora del **Servei de Diagnòstic per la Imatge** i a través de l'acord amb Alliance Medical:

- ✓ Resonància Magnètica
- ✓ Mamografia digital, ecografia i punció mamària
- ✓ Ortopantomògraf
- ✓ Digitalització de la radiologia convencional. D'altra banda, s'han inclòs procediments d'intervenció dirigida per Radiologia

Dins les millores en la cartera de serveis de l'Hospital, s'ha incorporat l'**electromiografia** com una prova interna i s'ha adquirit una cinta ergomètrica per a la realització de proves d'esforç.

S'han adaptat també nous espais a la segona planta per a l'**Hospital de Dia**, amb la finalitat d'oferir una millor atenció a l'activitat creixent d'aquest recurs assistencial, al qual s'han incorporat noves actuacions assistencials de l'especialitat de Neurologia.

D'altra banda, el servei d'Odontologia s'ha traslladat a unes noves instal·lacions a la 1a planta que permeten desenvolupar una oferta de serveis de millor qualitat, tant en la seva cartera de serveis públics com privats.

Cal destacar que el 2015 s'ha produït una nova incorporació al **Servei de Medicina Interna**: el doctor Jordi Ibáñez, amb motiu de la jubilació del doctor Javier Pastor, gestionarà l'àrea mèdica que engloba Medicina Interna i la resta d'especialitats mèdiques.

En l'àmbit de la salut mental d'adults s'ha produït un creixement de l'activitat a la Unitat de teràpia electroconvulsiva i una potenciació de l'activitat d'investigació de manera complementària a l'assistencial.

En salut mental infantojuvenil s'ha assumit la coordinació del **Projecte comunitari "Interxarxes"** i del suport de l'Escola Folch i Camarasa, especialitzada en alumnes amb discapacitats sensorials, espectre autista i trastorns motors per lesió cerebral.



Dins els projectes que s'han realitzat amb l'**atenció primària de salut** de referència per a la millora del nivell de resolució assistencial, mereix una menció destacada la celebració del *I Curs d'Exploració Bàsica de Patologia de l'Aparell Locomotor*, dirigit pels serveis de Rehabilitació, Cirurgia Ortopèdica i Reumatologia. Aquest curs es va enfocar a afavorir la continuïtat assistencial i la formació dels metges d'atenció primària per incrementar l'eficiència de les derivacions a l'Hospital. En aquest sentit, es van oferir coneixements teòrics i pràctics útils perquè el metge d'atenció primària diagnosticui i orienti les diferents possibilitats terapèutiques en la freqüent patologia degenerativa de l'aparell locomotor.

Com és habitual, el 2015 s'ha seguit treballant en estreta relació amb l'**Hospital Universitari Vall d'Hebron** per a l'atenció dels pacients mèdics derivats des d'Urgències i els pacients quirúrgics, dins els pactes d'activitat territorial establerts.

3.3. 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 2015 s'ha seguit realitzant el Programa de pràctiques clíniques per als alumnes de 6è de Medicina en les especialitats de Cirurgia General, Ortopèdia i Traumatologia, Psiquiatria i Medicina Interna, amb un alt índex de satisfacció per part d'alumnes i professionals de l'Hospital.

Igualment, ha continuat la col·laboració del Centre 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, Tècnics en Diagnòstic per la Imatge, 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**, l'Hospital ha seguit amb la formació d'alumnes de la Facultat de Filosofia per realitzar pràctiques amb la Comissió d'Ètica Assistencial del Centre. En formació de postgrau, l'Hospital rep 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. També s'acullen professionals de Psicologia en formació PIR.



Així mateix, l'Hospital Sant Rafael realitza **Sessions Clínicas Generals** de periodicitat mensual i que estan dirigides a tot el personal de l'Hospital, a més d'algunes sessions extraordinàries per l'interès o l'actualitat del tema. Per facilitar l'accés a la informació es publica la presentació a la Intranet del Centre.

Accions destacades en l'àmbit de la Seguretat de Pacients

Aquest any 2015 ha destacat per tres projectes estratègics:

- ✓ Pla de seguretat
- ✓ Percepció de seguretat
- ✓ Formació

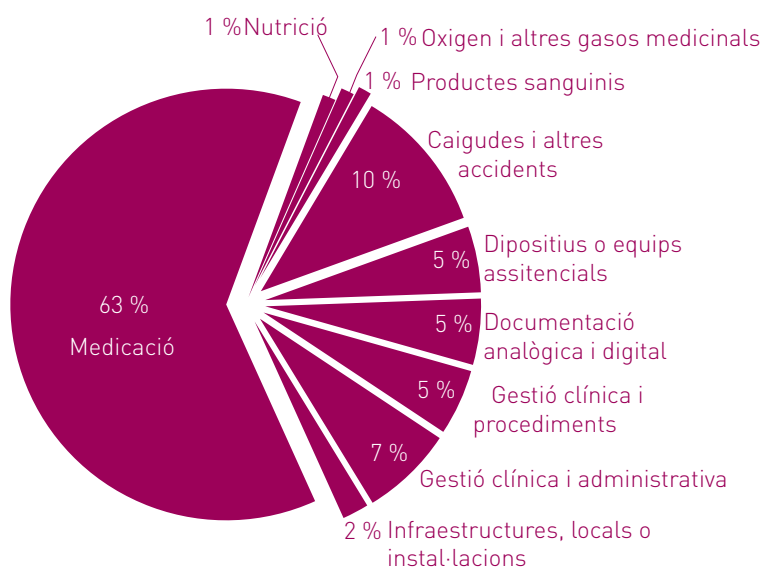
El primer semestre s'ha centrat en la renovació del Pla de seguretat del pacient, que s'ha dut a terme revisant el pla de seguretat de 2013-2014 i realitzant l'autoavaluació EFQM sobre seguretat del pacient proporcionada pel Departament de Salut. Amb tots dos resultats s'ha elaborat el nou pla de Seguretat del Pacient 2015-2016.

Cal destacar la **percepció de cultura de seguretat** dels professionals i dels pacients, a través d'enquestes a professionals que mostren que el 80,85 % coneix els objectius de la seguretat del pacient. També s'han realitzat enquestes específiques d'iniciatives més concretes, com la higiene de mans o la seguretat en la cirurgia, que s'explicaran més endavant.

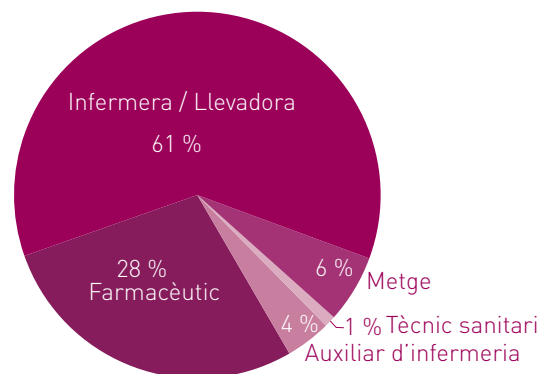
Paral·lelament, s'ha realitzat una enquesta a pacients sobre la percepció de seguretat durant la seva estada hospitalària. El resultat obtingut ha estat que un 97 % dels pacients sent seguretat en l'atenció que li ofereixen els nostres professionals a l'Àrea de Cirurgia.

Pel que fa a la Plataforma de notificació d'incidents i esdeveniments adversos, durant el 2015 s'ha acabat de consolidar i s'ha arribat a doblar la xifra de notificacions del 2014 fins a un total de 142 incidents.

Distribució per tipus d'incident



Categoria professional del notificant



Millores implantades durant el 2015:

- ✓ Protocol d'administració de medicació a les unitats d'hospitalització.
- ✓ Canvi de color de les etiquetes dels medicaments d'alt risc per millorar la identificació.
- ✓ Diversos comunicats informatius/recordatoris sobre prescripcions, actuacions d'Infermeria, circuits i de procediments en general.
- ✓ Revisió i modificació del circuit d'atenció al pacient discapacitat (UAOD).
- ✓ S'ha analitzat 1 cas sentinella que ha generat accions de millora.

Resum de les accions destacades durant l'any en cada iniciativa:

a Higiene de mans

S'ha elaborat un nou **pla d'acció 2015-2016** per augmentar el compliment de l'adherència a la higiene de mans. A través d'una enquesta als professionals s'ha obtingut un compliment global del 61,39 %.

En el marc d'autoavaluació de la higiene de mans 2010, dissenyat per l'Oms, s'ha obtingut un resultat de 390 punts, que significa que el nivell d'higiene de mans en el nostre Centre és avançat.

El 5 de maig es va celebrar el Dia Mundial de la Higiene de Mans, amb una assistència de 123 professionals que hi van participar activament.

El consum de solució alcohòlica actual per al rentat de mans és de 13.87l/1.000 estades. S'ha realitzat formació a pacients i familiars per sensibilitzar-los en aquest tema.



b Prevenció de les caigudes

El 2015, la incidència de caigudes anual és un 1,78 % inferior a la del 2014, que ascendia a un 2,16 %. Respecte a la gravetat de les caigudes, totes han produït lesions menors.

c Detecció i prevenció de les infeccions nosocomials

El resultat del registre i detecció de les infeccions nosocomials globals és d'un 0,94 % al maig i un 0 % a l'octubre, fet que indica que estem per sota dels estàndards del VINCat (<5 %). Com a acció de millora per a reduir les ITU derivades del sondatge en pacients intervinguts de pròtesis de genoll i de maluc, es va plantejar el 2014 i s'aplicà el 2015 un protocol basat en no sondar sistemàticament a aquests pacients, sinó només aquells que

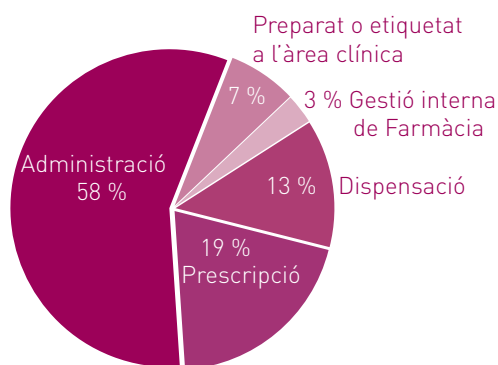
l'anestesia considerés necessari per a la seva evolució clínica. El resultat final és d'un 0 % d'infeccions de tracte urinari relacionades amb la sonda urinària.

En relació amb les infeccions de localització quirúrgica, cal destacar:

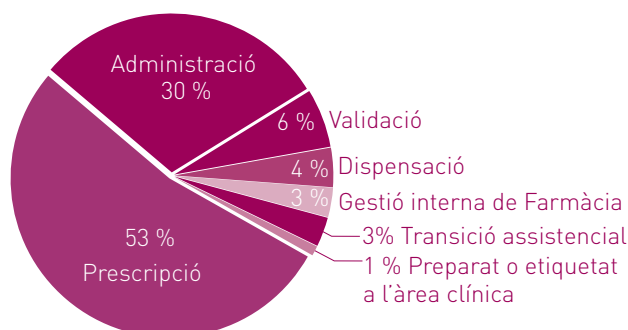
- ✓ ILQ pròtesis de genoll = 2,07 % (estàndard del VINCat < 6 %)
- ✓ ILQ pròtesis de maluc = 1,54 % (estàndard del VINCat < 6 %)
- ✓ ILQ cirurgia de colon = 27,27 % (estàndard del VINCat < 15.4 %) poc significatiu donat que el número de la mostra és molt petit.

d Prevençió i detecció d'errors de medicació

Errors de medicació 2014



2015



Els errors de medicació són l'incident que més es notifica. Els gràfics mostren els percentatges dels tipus d'errors que es cometen relacionats amb la medicació.

Després dels resultats de 2014, es va dissenyar un protocol d'administració de medicació a les unitats d'hospitalització que s'ha implantat el 2015. Amb l'aplicació d'aquesta mesura observem que quasi tots els errors de medicació han estat de gravetat B (91,67 %), és a dir, que l'error es produeix però no arriba al pacient, es detecta abans.

Així mateix, els errors detectats per senyals d'alerta són molt baixos, perquè es notifiquen poc. Malgrat es recorda cada any la importància de la seva notificació a Farmàcia, se segueixen registrant en el curs clínic del pacient.

Una altra millora important del 2015 ha estat la implantació de l'**etiquetatge de color taronja** dels fàrmacs d'alt risc per evitar confondre'ls i identificar-los més ràpidament.

Cal destacar, entre les accions dutes a terme en aquest àmbit, que, en el marc de la celebració del Dia Mundial de l'Adherència al Medicament, es va passar una enquesta als pacients per identificar les dificultats amb què es troben en la comprensió de la pauta a nivell domiciliari. Aquesta enquesta estava dirigida per la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, a la qual es van reportar els resultats.

Es va celebrar també el Dia Mundial de l'Ús Responsable dels Antibiótics, amb xerrades al personal assistencial de les plantes d'hospitalització.

e Identificació inequívoca del pacient

Els resultats de la prevalença de la polsera identificativa donen un percentatge del 76,15 % al maig i un 88,98 % al desembre. El percentatge global se situa en un 98,59 %.

Las situacions de risc observades són:

- ✓ A l'arribada del pacient a la unitat
- ✓ Abans de l'administració de fàrmacs
- ✓ Abans d'obtenir mostres de sang o altres fluids
- ✓ Abans de traslladar el pacient a un altre servei

f Cirurgia segura

Aquest 2015 s'ha realitzat l'observació de l'aplicació de la llista de verificació per a la prevenció d'incidents en cirurgia (LVSQ). Aquesta observació la realitza de forma directa un professional entrenat durant 5 sessions quirúrgiques escollides a l'atzar. Els resultats són valorats per la persona referent de seguretat en cirurgia del nostre Hospital. Després de l'observació, els objectius que es van marcar per al següent any van ser:

- ✓ Millorar l'adequació de la profilaxis antibiòtica en intervencions quirúrgiques amb implants i Cirurgia Colorectal → El compliment d'aquest objectiu ha estat del 85,50 %.
- ✓ Millorar el marcatge en intervencions amb risc de lateralitat → S'han dut a terme accions per fomentar el marcatge en aquest tipus d'operacions.
- ✓ Dissenyar un registre de verificació dels dispositius i connexions a la sortida del pacient del bloc quirúrgic i de la seva arribada a la planta d'hospitalització → El registre dissenyat s'implantarà el 2016.

La correcta complementació de tots els ítems ha passat del 66,29 % al 90,48 %.



g Prevençió d'úlceres per pressió

Els resultats de la taxa de prevalença d'aparició d'úlceres per pressió a l'Hospital són:

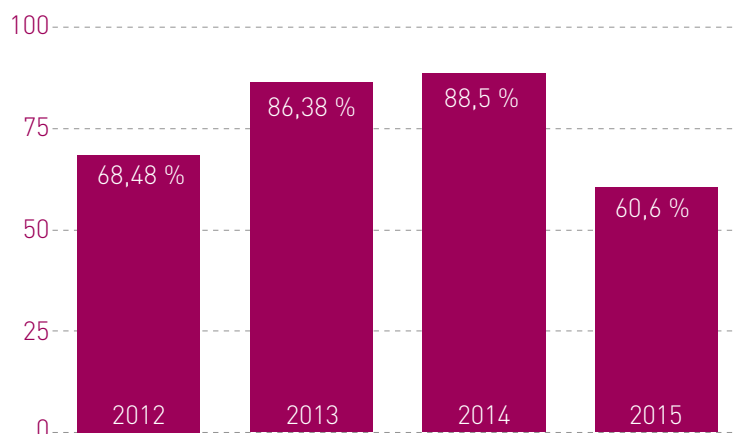
- ✓ Prevalença úlceres per pressió (maig) = 2,75 %
- ✓ Prevalença úlceres per pressió (novembre) = 1,30 %

Les xifres són favorables, ja que la Gneaupp –el grup nacional per a l'estudi i assessorament de les úlceres per pressió– situa l'estàndard entre el 6 i 8 % en els centres d'hospitalització d'aguts. Les úlceres sorgides en els talls de prevalença han estat de grau I – II.

Pel que fa a l'avaluació del risc que es fa a l'ingrés dels pacients, a través de l'escala EMI-NA, els talls de prevalença mostren les següents xifres:

- ✓ Avaluació del risc de lesions per pressió (maig) = 64,22 %
- ✓ Avaluació del risc de lesions per pressió (novembre) = 56,99 %

La trajectòria anual d'aquesta avaluació del risc es mostra en la gràfica següent:



h Hemovigilància

Durant el 2015 s'ha continuat fent el seguiment de les unitats transfoses en el Centre i de les incidències aparegudes. S'han administrat 352 unitats a un total de 170 pacients, dels quals cap ha patit un esdeveniment advers, només 2 incidents per excés d'horari en la transfusió.

i Contencions mecàniques

El nombre de contencions durant el 2015 és de 446 en el servei de Medicina Interna, el que representa un 14,91 % de pacients amb contencions físiques. Aquesta xifra és excessivament elevada. Per aquest motiu, s'ha creat una Subcomissió de Seguretat per tractar el tema de les contencions, que té com a objectiu la no contenció segons el model de cura Libera-Care.

Accions destacades en l'àmbit dels Sistemes d'Informació

En l'àmbit de la gestió de la informació, aquest 2015 s'ha apostat per **integrar el quadre de comandament** dins de la Intranet (Minerva). Aquest nou quadre de comandament permet accedir als principals indicadors agrupant la informació en els següents tres grans blocs:

- ▶ Activitat assistencial
- ▶ Facturació
- ▶ Farmàcia



L'avantatge d'aquest model és que el professional només ha d'accedir a un entorn per consultar les notícies, els documents, les tasques i, ara també, els indicadors filtrats per Àrea/Servei/Professional, i així poder agilitar l'accés a les dades dels professionals.

Així mateix, l'elaboració d'un **Pla funcional de Sistemes d'Informació** ha permès, entre d'altres aspectes, canviar el model funcional del Departament d'informàtica i millorar les infraestructures de la xarxa de l'Hospital.

Amb el suport d'una empresa externa (INDIGO), també s'ha creat un **nou model d'organització de l'Àrea d'Informàtica**, donant un nou enfocament tant a la gestió de les incidències com a la gestió dels projectes.

Les millores introduïdes en el departament són les següents:

- ▶ A l'àrea estratègica:
 - ✓ Un consultor extern per donar suport al coordinador de processos (responsable de l'Àrea de Sistemes d'Informació).
 - ✓ Un tècnic sènior per canviar la metodologia de treball dels tècnics del departament.
- ▶ A l'àrea operativa:
 - ✓ Un gestor de projectes IT
 - ✓ Un gestor d'aplicacions assistencials
 - ✓ Dos tècnics de camp

També s'han implementat unes millores introduïdes en el **nou model de gestió d'incidències informàtiques**, que ha comportat:

- ▶ Canviar la metodologia i l'estil d'atenció de les incidències.
- ▶ Crear d'un *call center* per a l'atenció de les trucades al departament.
- ▶ Ampliació de l'horari d'atenció del suport tècnic.
- ▶ Registrar les incidències a través de l'eina Minerva Tasques, que en permet una anàlisi ràpida.

Per altra banda, el **projecte d'interoperabilitat iSISS.Cat**, basat en la interconnexió entre l'Hospital Sant Rafael i els centres d'atenció primària (CAP), ha permès realitzar:

- ▶ Cites directes en les agendes dels especialistes directament des dels CAP.
- ▶ E-Consultes dels professionals d'atenció primària amb els especialistes de l'Hospital.
- ▶ Telemedicina (amb algunes especialitats), permetent la visita no presencial dels pacients.
- ▶ Enviament estructurat de les dades de laboratori als CAP (actualment en PDF) per ser integrades en els seus sistemes.

A finals del 2015 s'han aconseguit establir les primeres proves de connexió i missatgeria en Preproducció, postergant per al 2016 l'operativitat del projecte descrit.

Per millorar els registres assistencials, durant el 2015 s'ha continuat apostant per la **formació en SAVAC** del personal, realitzant cursos personalitzats dirigits als serveis assistencials i amb una participació multidisciplinària (administratius, infermeria i metges), amb l'objectiu d'aprendre de forma transversal la funcionalitat de SAVAC a cada lloc de treball.

Així mateix, s'ha dissenyat el **Pla de contingència**, que inclou no només la recuperació de les dades assistencials, sinó també la garantia de la comunicació entre els professionals, sobretot, amb els metges de guàrdia, ja que actualment tota la comunicació interna funciona per xarxa (telefonía IP).

L'estructura de la xarxa informàtica de l'Hospital s'ha quedat obsoleta amb el pas del temps i amb l'aparició de les noves tecnologies, per aquest motiu se n'han establert **accions de manteniment i redisseny**. De la mateixa manera, s'ha procedit a ampliar les zones de cobertura WIFI, instal·lant antenes a les àrees de Consultes Externes, Rehabilitació i Administració.

Durant l'últim trimestre del 2015, l'Hospital, seguint la política del Departament de Salut sobre la **publicació d'informació de la Història Clínica Compartida de Catalunya (HC3)**, ha introduït millores a través de la publicació de la següent informació:

- ▶ Variables estructurades de laboratori i anatomia patològica
- ▶ Agenda de cites de consulta externa

S'ha posposat per al 2016 la publicació de variables estructurades per a les espirometries i els electrocardiogrames.

A més, al 2015 s'ha establert un **pla de mobilitat directiva**, amb la finalitat de dotar de dispositius mòbils (*smartphone, tablet, etc.*) a l'equip directiu i a aquells professionals que, pel seu tipus d'activitat, necessiten accedir a la informació fora del seu àmbit de treball.

També s'ha coordinat amb l'Hospital Vall d'Hebron l'**accés a la seva estació clínica**, per tal de facilitar als metges de l'hospital Sant Rafael l'accés a la informació rellevant dels pacients procedents d'aquest hospital.

Accions destacades en l'àmbit de la Gestió per Processos i Millora Contínua

Avaluació dels processos clau de l'Hospital

Projectes del procés d'atenció quirúrgica:

- ✓ Actualitzar els criteris d'inclusió en la CMA
- ✓ Garantir el marcatge de bilateralitat per a Oftalmologia i Ortopèdia
- ✓ Revisar l'estructura de programació i adaptar criteris mèdics
- ✓ Revisar les pautes analgèsiques post-IQ i monitoritzar el dolor
- ✓ Implantar un circuit d'endoscòpia
- ✓ Definir la normativa de la UCQP per a IQ complexes
- ✓ Revisar la informació prequirúrgica i postquirúrgica del pacient
- ✓ Establir criteris de derivació a un centre de nivell III i difondre'ls
- ✓ Seguiment i millora de l'ocupació quirúrgica

Projectes del procés d'atenció en hospitalització:

- ✓ Reduir el nombre de pacients no presentats a l'ingrés o que l'anul·len
- ✓ Definir el circuit per donar resposta a la interconsulta
- ✓ Definir el circuit per les anul·lacions d'IQ des de planta
- ✓ Definir els trams d'horaris d'alta
- ✓ Disminuir el temps d'estada d'hospitalització mèdica i quirúrgica

Projectes del procés d'atenció ambulatoria:

- ✓ Implantar agendes de cures infermeria-facultatiu
- ✓ Realitzar enquestes de satisfacció

Projectes del procés d'atenció en un Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ):

- ✓ Implantar sessions de supervisió internes i externes
- ✓ Prioritzar demandes segons patologies greus
- ✓ Reduir l'índex d'absentisme
- ✓ Millorar l'accessibilitat telefònica
- ✓ Tancament massiu de processos

Projectes del procés d'atenció en la Unitat Integrada de Psiquiatria d'Adults (UIPA):

- ✓ Revisar l'horari d'ingrés de pacients
- ✓ Millorar l'atenció telefònica a familiars
- ✓ Revisió de les mesures de seguretat davant agitacions
- ✓ Poder verificar la firma digital de l'informe
- ✓ Millorar la informació a l'acollida del familiar
- ✓ Modificar el circuit de finalització de l'informe d'alta

Resultats d'acreditació externa

criteri	Total estàndards	Aconseguits	No aconseguits	%
Criteri 1	71	65	6	91,55
Criteri 2	23	21	2	91,30
Criteri 3	58	53	5	91,23
Criteri 4	106	102	4	96,12
Criteri 5	293	287	6	98,02
Criteri 6	19	17	2	89
Criteri 7	13	11	2	84
Criteri 8	17	16	1	94
Criteri 9	97	63	34	65



Objectius de la comissió de qualitat

- ✓ Avançar en la consolidació de Minerva app
- ✓ Consolidar la figura del propietari: avaluació, tasques i reconeixement
- ✓ Dissenyar el pla de millora de l'acreditació i nova autoavaluació
- ✓ Dissenyar un nou pla de qualitat
- ✓ Implantar el quadre de comandament de facturació i activitat
- ✓ Implantar el quadre de comandament per processos i comissions
- ✓ Implantar la nova metodologia de gestió de les comissions
- ✓ Incorporar l'Hospital de Dia en el cicle de millora contínua
- ✓ Iniciar el projecte de reenginyeria a Consultes Externes
- ✓ Redefinir la classificació de minerva documents i píndola informativa

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



La Unitat d'Atenció a l'Usuari (UAU) ha consolidat aquest any el seu àmbit de competència assumint aquells processos importants per a l'Hospital, com per exemple, la gestió de les enquestes de satisfacció.

S'ha volgut enfocar la Unitat com si fos un servei d'atenció al client, que resol i gestiona els dubtes, queixes o incidències que els usuaris ens han manifestat.

Durant el 2015, s'ha potenciat la figura de l'administratiu de la Unitat formant-lo i dotant-lo d'apoderament per a una gestió eficient dels casos. Fruit d'això s'ha obtingut una notable millora dels temps de resposta, així com una gestió eficient de les incidències.

Durant el mes de setembre, la UAU va coordinar un **Grup focal d'Odontologia**, amb l'objectiu de recollir les impressions dels usuaris del Servei d'Odontologia i en consonància amb la línia estratègica enfocada a noves fonts de finançament (serveis privats).

A partir de l'últim trimestre del 2015, des de la Unitat d'Atenció a l'Usuari es va tramitar, a petició dels professionals del CSMIJ, la **targeta Cuida'm** del CatSalut. Aquesta targeta sanitària permet la identificació de pacients que, per les seves condicions físiques o psíquiques, necessiten més atenció i un tracte diferencial. Amb aquesta finalitat, s'ha creat un protocol disponible a la Intranet de l'Hospital. Durant l'any 2015 s'han tramitat 5 sol·licituds d'aquesta targeta.



Així mateix, per primera vegada a l'Hospital, s'ha establert una **enquesta de satisfacció de Consultes Externes**, amb l'objectiu de recollir les impressions dels usuaris d'aquest àmbit concret. La metodologia de l'enquesta, així com la recollida de dades i la seva posterior explotació, es realitza des d'aquesta unitat.

Resum de reclamacions i suggeriments

El total de **reclamacions** rebudes durant l'any 2015 ha estat de 40. Aquesta xifra suposa un descens d'un 40 % respecte al 2014, any en el qual es van registrar 67 reclamacions.

El motiu principal de les reclamacions fa referència a "Organització i Tràmits" amb un total de 20 reclamacions de les 40 presentades (el 50 %).

Descripció	Nombre de Reclamacions	
	2014	2015
Motius Assistencials	14	6
Motius de Tracte	5	4
Motius d'Informació	3	2
Motius d'Organització i Tràmits	40	20
Motius d'Hosteleria / Habitabilitat i Confort	5	8
TOTAL	67	40

Es pot observar una gran millora en l'apartat "Organització i Tràmits", malgrat segueixi sent l'apartat amb major nombre de reclamacions, si bé hi ha un descens molt considerable respecte l'any passat.

En canvi, el motiu d'Hosteleria/Habitabilitat i Confort ha superat aquest 2015 el nombre de reclamacions respecte al 2014, passant de 5 a 8.

Agraïments

El nombre d'**agraïments** rebuts en el Servei d'Atenció a l'Usuari ha estat de 7, que ordenats per objecte són:

Descripció	Total agraïments 2015
Cirurgia Ortopèdica i Consultes Externes	1
A tot l'Hospital en general	3
Personal Radiologia	1
Dermatologia	1
Oftalmologia	1

Accions destacades en l'àmbit del Treball Social

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

Derivacions a recursos socio-sanitaris

- ▶ Recursos socio-sanitaris d'internament: convalescència, cures pal·liatives, mitja estada a Psicogeriatria, llarga estada i descans familiar.
- ▶ Recursos socio-sanitaris d'àmbit domiciliari: PADES.

Durant l'any 2015 s'han realitzat un total de 294 derivacions a recursos socio-sanitaris, amb un increment de 70 derivacions respecte l'any 2014.

La majoria (201) corresponen a persones que han necessitat un ingrés de convalescència. La resta d'ingressos han estat de llarga estada (59), de descans familiar (14) i de cures pal·liatives (10). Les derivacions als equips de PADES van ser 8.

La gran majoria de pacients que han necessitat aquests recursos corresponen als Serveis de Medicina Interna (196) i de Cirurgia Ortopèdica (81).



Derivacions a recursos socials

- ▶ Recursos socials d'internament
- ▶ Servei d'acollida d'urgència per a persones grans – SAUV (1)
- ▶ Recursos per a persones sense sostre (3)

El **programa de preparació a l'alta (PREALT)** està dirigit a pacients que, postalta hospitalària, precisen d'un seguiment dels seus problemes de salut per l'equip d'atenció primària. Durant l'any 2015 s'han realitzat un total de 1.511 prealtes, amb un increment de 116 respecte l'any 2014. El servei mèdic predominant ha estat el de Medicina Interna, amb la majoria pacients amb Insuficiència Cardíaca (IC), amb Malaltia Pulmonar Obstructiva Crònica (EPOC) o que han necessitat algun tractament o cures.

Menjador Social

El Menjador Social Sant Rafael funciona des del 13 de setembre de 2010 i es tracta d'un projecte que va sorgir de la iniciativa de les Germanes Hospitalàries. Compta amb 24 places per a persones necessitades del districte d'Horta-Guinardó.

És atès per germanes, una treballadora social i personal de l'Hospital que, de manera voluntària i fora del seu horari laboral, ofereixen el seu temps per donar els menjars, i també per persones voluntàries externes al Centre. El menjar és elaborat diàriament per la cuina de l'Hospital.

La responsable del funcionament del menjador és Sor M^a Pilar Cantón. La treballadora social de l'Hospital, M^a Jesús Febré, és qui realitza el seguiment dels usuaris, la coordinació amb els serveis socials i l'organització del menjador.

Perfil de persones que hi acudeixen:

- ▶ Edat: 36 a 45 anys (5) - 46 a 65 anys (13)
- ▶ Sexe: Homes (14) - Dones (4)
- ▶ Sense feina (11) - Incapacitat per treballar (7)

Estadística:

- ▶ Nombre de persones diferents ateses: 46
- ▶ Nombre d'altres: 59 (no corresponen a persones diferents, són el reflex de moviments, una mateixa persona pot haver estat donada d'alta i de baixa més d'una vegada en el transcurs de l'any).
- ▶ Nombre de baixes: 53 (no corresponen a persones diferents, són el reflex de moviments, una mateixa persona pot haver estat donada d'alta i de baixa més d'una vegada en el transcurs de l'any).
- ▶ Nombre de persones en llista d'espera: 0

Voluntariat

Estadística:

- ▶ Nombre de voluntaris a 20 de desembre: 9
- ▶ Voluntaris que treballen a l'Hospital: 1
- ▶ Voluntaris externs a l'Hospital: 8
- ▶ Nous voluntaris durant el curs: 2
- ▶ Nombre de voluntaris que s'han donat de baixa: 5

Accions destacades en el Servei Pastoral



El Servei Pastoral de l'Hospital Sant Rafael realitza acompanyaments i visites als malalts tots els dies i acompanyament en les defuncions dels pacients, a més de donar suport emocional i ajudar els familiars en la tramitació dels diversos certificats.

També es distribueix un full informatiu que fa referència a les grans solemnitats de l'Església, de la Congregació i del Dia del Malalt. Aquest document es distribueix en format paper per les habitacions dels pacients i a través del correu electrònic a tot el personal col·laborador del Centre.

Cal destacar que el P. Julián ha estat col·laborant en el Servei fins a finals de setembre i ha estat enviat a la Comunitat Trinitària de Salamanca. A partir d'octubre ha estat substituït pel P. Lorenzo Aldasoro.

Membres de l'equip

- ▶ P. José Ignacio Arrinda Trinitario
- ▶ P. Julián Andía Trinitario (fins a setembre de 2015)
- ▶ P. Lorenzo Aldasoro (a partir d'octubre de 2015)
- ▶ Sor Virgilia Gorraíz, HSC
- ▶ Sor M^a Eugenia Mendoza, HSC

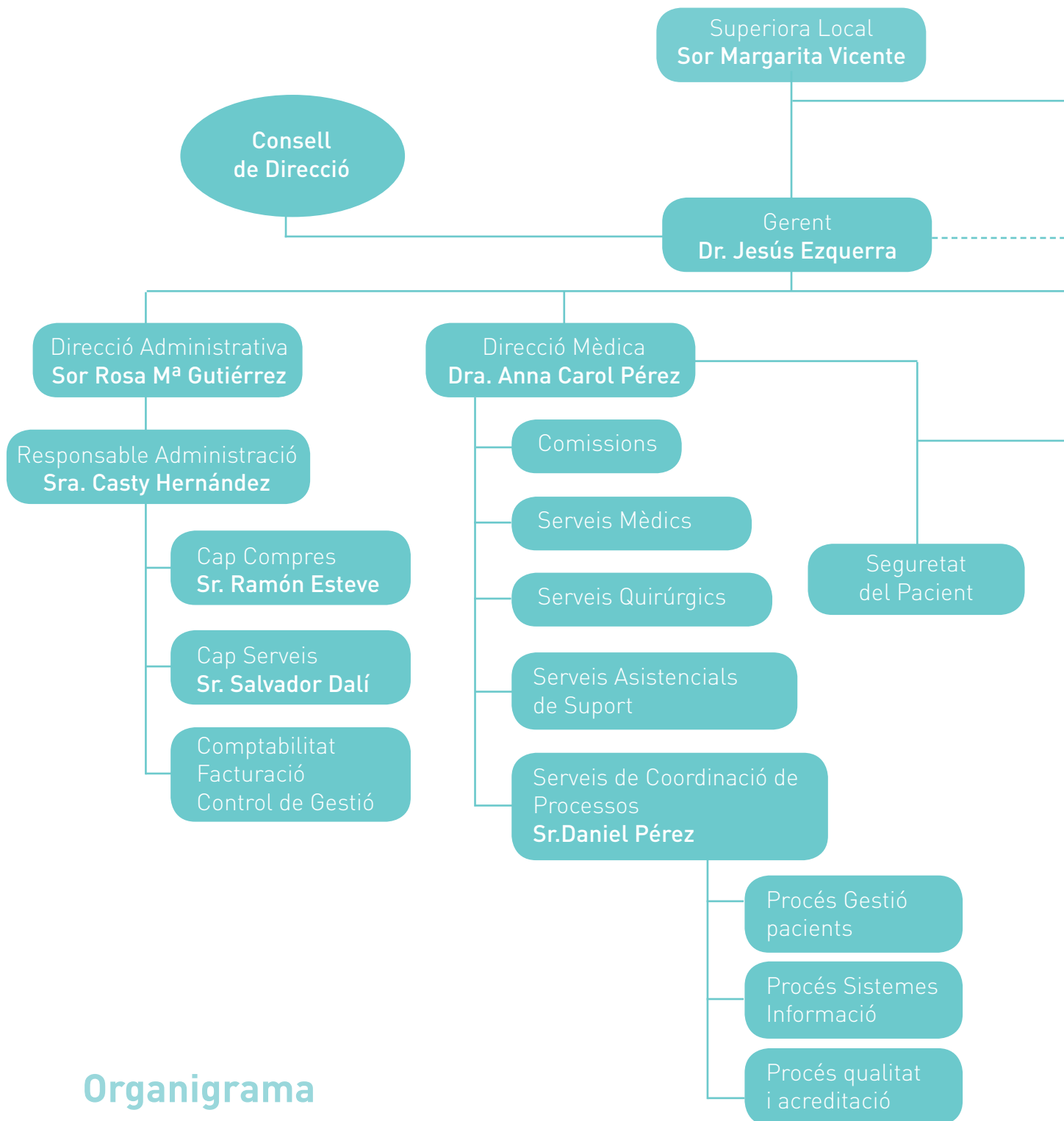
Trobades i Jornades

- ▶ Jornada diocesana de Pastoral de la *Salut Salud y sabiduría del corazón: otra mirada distinta es posible, con corazón nuevo*, 24 de gener de 2015.
- ▶ Jornada de l'Institut Humanitate, 17 de febrer de 2015.
- ▶ Presentació del Pla Provincial Pastoral de la Salut, 10 de març de 2015.
- ▶ Jornada Passat i Present dels *Serveis Religiosos Catòlics*. Secretariat Interdiocesà de Pastoral de la Salut de Catalunya, 20 de març de 2015.
- ▶ Curs de la Pastoral i Ètica de la Salut: *Acompanyament de la Vellesa a la Bellesa, L'espiritualitat de la compassió i Problemàtica social en geriatría, L'expressió de Comunitat i l'Equip de Pastoral parroquial i Ètica en Geriatría i Obra Social: mirada integral en l'atenció a persones amb malalties avançades*, maig de 2015.
- ▶ XI Jornada de Pastoral de la Salut, 15 de maig de 2015.
- ▶ Formació bàsica de la Guia de gestió de la diversitat de creences en els centres sanitaris, 26 de juliol de 2015.
- ▶ Trobada Interprovincial d'Agents de Pastoral de les tres províncies d'Espanya, 14 i 15 d'octubre del 2015.

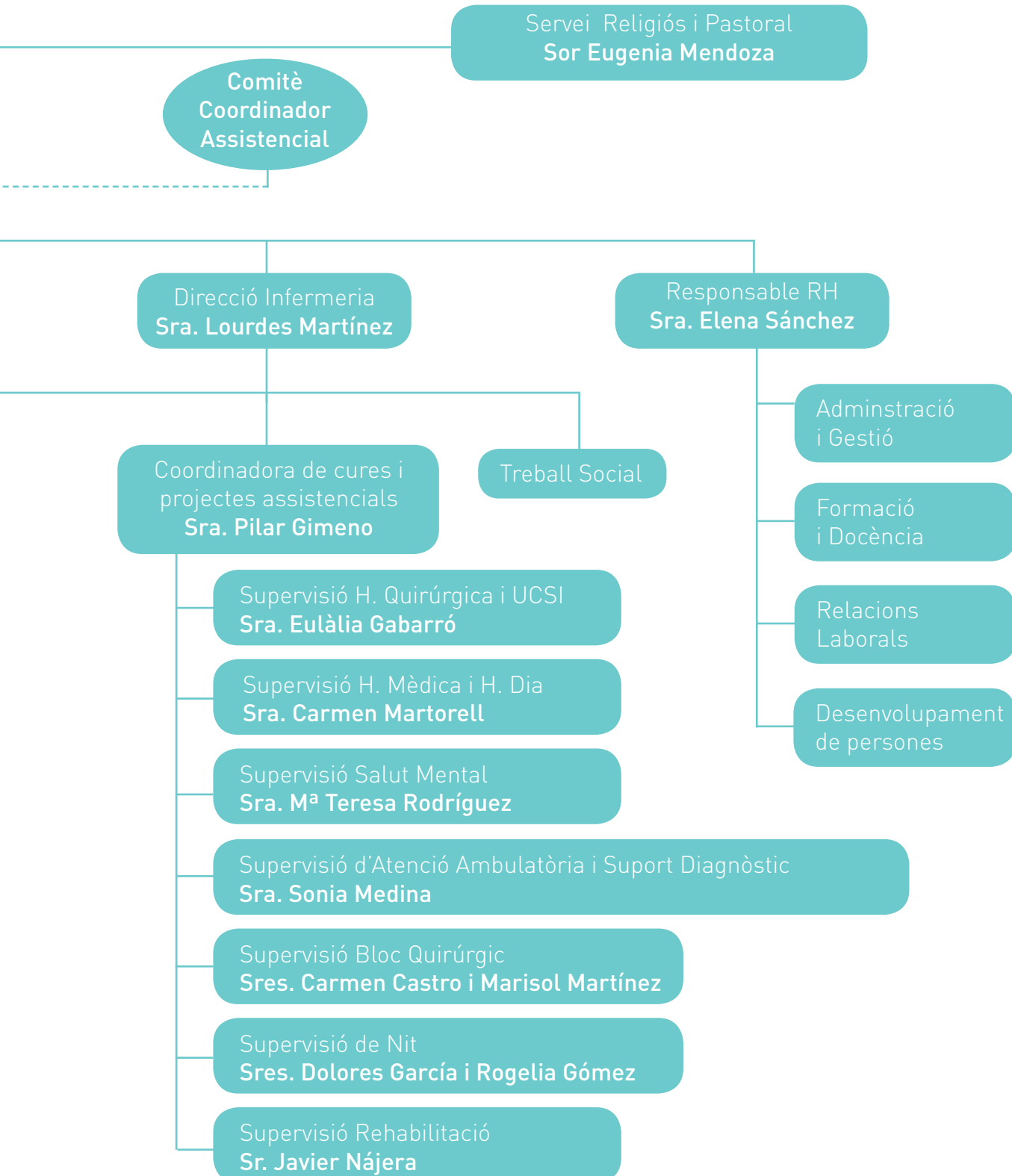
Celebracions a les plantes de l'Hospital i l'Església

- ▶ 6 de gener: Epifania del Senyor
- ▶ 11 de febrer: Ntra. Sra. de Llorda
- ▶ 18 de febrer: Dimecres de Cendra
- ▶ 19 de març: Festivitat de Sant Josep
- ▶ 4 d'abril: Dissabte Sant
- ▶ 10 de maig: Dia del Malalt
- ▶ 12 de juny: Festivitat del Sagrat Cor de Jesús i Festivitat de la Congregació de les Germanes Hospitalàries.
- ▶ 24 de setembre: Festivitat de Ntra. Senyora de la Mercè
- ▶ 12 d'octubre: Ntra. Sra. del Pilar
- ▶ Novembre: mes dels Fidels Difunts
- ▶ Altres celebracions a l'Església

RECURSOS HUMANS



Organigrama



Personal

	Contractat indefinit		Contractat eventual		Subcontractat		Germanes		TOTAL	
	Inici	Final	Inici	Final	Inici	Final	Inici	Final	Inici	Final
Metges	56,4	59	2		29	28			87,5	87
Psicòlegs/farmacèutics	6,5	6,8							6,5	6,8
Professors										
DUE/Fisioterapeuta	96,5	96,3	2,9				1	1	100,4	97,3
Terapeutes ocupacionals										
Treballadors socials	1,8	1,8							1,8	1,8
Servei religiós										
Auxiliars de clínica	98,9	96,4	4,5	0,4			2	2	105,5	98,7
Monitors										
Altre personal assistencial	14,6	14,5	0,8						15,4	14,5
TOTAL ASSISTENCIAL	274,8	274,7	10,3	0,4			3	3	288,1	278,1
Directius	5	5					3	3	8	8
Administratius	40,1	39,2	0,8						41,0	39,2
Serveis generals	14,2	12,6							14,2	12,6
Altre personal no assistencial	30,8	28,4	2,6						33,3	28,4
TOTAL NO ASSISTENCIAL	90,1	85,2	3,4						93,5	85,2
TOTAL PERSONAL	365	359,9	13,7	0,4	29	28	6	6	413,6	394,3



Formació

Denominació del Curs	Hores de duració	Recursos	Participants
Atenció al client intern	15	Externs	25
Bones pràctiques en la utilització de registres clínics i d'infermeria	8	Externs	25
Cicle de tallers d'interès general	5	Interns	Tot el personal
<i>Coaching de gestió d'equips: gestió del canvi</i>	15	Externs	25
Comunicació en situacions adverses	20	Externs	25
Curs de contenció verbal i mecànica	20	Externs	25
Ètica i bioètica	8	Externs	25
Formació continuada en QISP	8	Interns	Tot el personal
Formació en igualtat de gènere I	1	Interns	Tot el personal
Formació en igualtat de gènere II	1	Interns	Tot el personal
Formació en segones víctimes	1	Interns	Tot el personal
Formació en valors	1	Interns	Tot el personal
Formació específica en LOPD	8	Externs	Tot el personal
Formació en suport UIPA	1	Interns	25
Formació de formadors II	20	Externs	25
Gestió de residus	2	Externs	25
Eines SSII: Minerva i Savac	1	Interns	Tot el personal
II Curs d'estadística bàsica per ciències de la salut amb Excel	15	Externs	25
III Curs bàsic de metodologia de la investigació en infermeria	15	Externs	25
Introducció al sistema sanitari	1	Interns	Tot el personal
Mindfulness	8	Externs	25
Mobilització de pacients	20	Externs	25
<i>Ofimàtica on-line</i>	25	Externs	25
Perfeccionament de neteja hospitalària	20	Externs	25
PRL bàsic	1	Interns	Tot el personal
Programa 2016 de sessions clíniques i sessions generals		Interns	Tot el personal
Projecte de millora de l'atenció al client II	15	Externs	25
RCP bàsica	1	Interns	Tot el personal
RCP immediata adult	9	Interns	25
Sensibilització en seguretat al pacient	1	Interns	Tot el personal
Treball en equip del personal assistencial	20	Externs	25
Update directiu	8	Externs	25
V Curs de patologies resistents	15	Externs	25
VIII Curs teoricopràctic en teràpia electroconvulsiva	15	Externs	25
Gestió clínica	40	Externs	25

GESTIÓ ECONÒMICA

INGRESSOS TOTALS	30.183.240
CatSalut	28.877.033
Altres prestacions	787.189
Altres ingressos	519.018
DESPESES TOTALS	29.582.743
Recursos Humans	16.123.728
Consums	5.554.258
Serveis assistencials	2.298.680
Altres despeses	5.606.078



CRÒNICA D'ESDEVENIMENTS

A continuació es detallen els esdeveniments més destacats de l'any 2015:

- ✓ L'Hospital Sant Rafael va rebre, el 12 de gener, l'**acreditació d'Argent de la Xarxa Catalana d'Hospitals sense Fum** en un acte celebrat al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, presidit pel llavors conseller de Salut, Boi Ruiz. Aquesta certificació és un reconeixement a la tasca de promoció de les polítiques actives per al control del tabaquisme en l'àmbit hospitalari desenvolupada per l'Hospital.
- ✓ A principis d'any el nostre Centre va superar amb èxit el **procés d'acreditació** per a centres d'atenció hospitalària aguda actualment vigent en Catalunya. Aquest fet va demostrar l'adequació de l'Hospital al nivell de qualitat establert pel Departament de Salut.
- ✓ La Xarxa Catalana d'Hospitals i Centres Promotors de la Salut, HPH-Catalunya, de la qual l'Hospital Sant Rafael forma part, fou reconeguda amb el **premi al millor compliment de les línies estratègiques per la Xarxa Internacional a la 23a conferència internacional** que es va celebrar a Oslo el mes de juny de 2015.
- ✓ L'**Informe de la Central de Resultats** 2014 també va posar de manifest l'efectivitat del Centre, en el qual obtingué valors positius en la majoria d'indicadors d'avaluació i superiors a la mitjana de centres del SISCAT en indicadors d'eficiència i de seguretat.
- ✓ L'Hospital Sant Rafael va participar a la **Barcelona Magic Line**, celebrada l'1 de març. Així, des del Centre es van constituir tres equips de Marxa Nòrdica Sant Rafael, de 10, 20 i 30 kilòmetres. Es va marcar el repte que cada equip aconseguís una aportació de 300€ per a l'Obra Social de Sant Joan de Déu.



Durant el 2015 la sala d'actes de l'Hospital va acollir diferents actes, així com el **X Curs d'Actualització en Psicogeriatría**, organitzat per l'Hospital Sagrat Cor de Martorell, celebrat al febrer, o la jornada **La influència de Benito Menni en la medicina catalana**, a l'abril, en el marc de la celebració del centenari de la mort del pare Menni i de la clausura del 125è aniversari de la fundació de l'Hospital Sant Rafael.

Un altre acte celebrat en el nostre Hospital fou la celebració de la **Festivitat de Sant Rafael**, el 29 de setembre. L'acte s'inicià amb una Eucaristia a l'Església del Centre, presidida per Mn. Jesús Sanz, Vicari Episcopal de la Zona Pastoral II, i també es va realitzar un emotiu homenatge als treballadors de l'Hospital jubilats durant els anys 2014 i 2015.



Durant el 2015 professionals del Centre van participar en jornades externes, com la **II Jornada Tècnica de Col·laboració Publicoprivada (CPP)**, al febrer, i la **IV Jornada de Salut Mental**, al març, ambdues organitzades per la Unió Catalana de Hospitals (UCH); la **IV Jornada de Bioètica**, de la Fundació Sanitària de Mollet, a l'octubre, o la **Jornada commemorativa del desè aniversari del Registre d'artroplasties de Catalunya (RACat)**, al desembre.

Un altre esdeveniment rellevant va ser la participació de l'Hospital Sant Rafael a la **5ª Jornada del Pla de Salut de Catalunya**, a finals de novembre a Sitges, i en la qual es va fer un balanç del període 2011-2015 del Pla de Salut i s'exposaren els reptes del nou Pla de Salut de Catalunya 2016-2020. En el marc de l'acte, des del Centre es van presentar dues experiències: *Programa de cirurgia menor ambulatoria en l'atenció primària i Preguntar al pacient i a la seva família per millorar la qualitat de vida en situacions de cronicitat.*

El 2015 s'han seguit realitzant accions de **formació en salut comunitària** impartides per professionals de l'Hospital i dirigides a la població de l'àrea de referència del Centre, amb l'objectiu de promoure l'educació sanitària. Algunes de les sessions que s'han dut a terme han estat les següents: *Prevenió de caigudes en la tercera edat, Higiene bucodental en la gent gran, Cures i hàbits de salut o Deixar de fumar, apostar per la salut.*



Entre els actes de col·laboració amb causes socials desenvolupats pel nostre Hospital el 2015 destaquen les activitats informatives i festives per commemorar el **Dia Mundial sense Tabac**, el 31 de maig; l'establiment d'un punt de recollida de llet a la cafeteria del Centre, amb motiu de la campanya solidària **'Cap nen sense bigoti'**, en benefici del Banc d'Aliments, i la **Marxa Nòrdica contra la diabetis i l'obesitat**, els beneficis de la qual es van destinar a La Marató de TV3.

Tal i com ve sent habitual, entre el juny i el

✓ juliol la piscina de l'Hospital va acollir el **Curs de natació per a discapacitats**, que consisteix en una sèrie d'activitats aquàtiques destinades a l'aprenentatge de la natació per a persones amb diferents tipus de discapacitat.

✓ L'Hospital Sant Rafael ha aconseguit diferents reconeixements al llarg de l'any. Per exemple, el Centre va quedar finalista en els **Premis Compromís 2015**, atorgat per la fundació Viver de Bell-Lloc, al novembre, en la categoria de Gran Entitat Compromesa. L'Hospital també es va classificar com a finalista dels **Premis Hospitals TOP 20** de la consultora IASIST, en la categoria de Gestió Hospitalària Global. L'acte de lliurament dels guardons es va celebrar a finals de novembre a Madrid.



L'Hospital Sant Rafael, amb l'Essencial

L'Essencial és una iniciativa del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya que identifica pràctiques clíiques de bon valor i promou recomanacions per tal d'evitar-ne la realització. Aquestes recomanacions són consensuades i avalades per les societats científiques, els professionals sanitaris, els pacients i l'Agència de Qualitat i Avaluació Sanitària de Catalunya (AQUAS).

A l'Hospital Sant Rafael hem incorporat les recomanacions del projecte Essencial en la pràctica clínica diària, amb l'objectiu de millorar l'atenció als nostres pacients i, a més, aconseguir-ne un centre més eficient i més sostenible. Per això, li demanem la seva col·laboració, seguint els següents consells:



Confia en el teu metge. Tots els professionals de l'Hospital Sant Rafael compleixen amb la formació i la preparació necessària per atendre i adequadament i tenen com a principal objectiu vetllar per la seva salut.



Si no se li realitza o prescriu una prova diagnòstica –radiografia, anàlisi de sang, resonància, etc.– és perquè el seu metge considera que no serà útil. Fer proves innecessàries li farà perdre el temps i, a més, suposa malbaratar recursos públics.



Igualment, si no se li subministra o prescriu un fàrmac és perquè no està indicat en el seu cas. Recordi que és molt important fer un ús racional dels medicaments per evitar efectes adversos en la seva salut.



Cada persona és única i, per tant, el diagnòstic i tractament per a cada pacient també ho és. Els consells i opinions de coneeguts o persones que escriuen a Internet probablement no són vàlides per a vostè.



Per a la seva salut, només confia en les recomanacions de professionals sanitaris qualificats.

Essencial

Moltes gràcies per la seva col·laboració!



Durant el 2015 es va seguir treballant en la implantació del **Projecte Essencial al Centre**, amb l'objectiu que els professionals incorporessin les seves recomanacions en la seva pràctica clínica, per oferir, així, una millor atenció sanitària i incrementar l'eficiència i sostenibilitat de l'Hospital. També es va voler implicar els usuaris del Centre en aquesta iniciativa i es van elaborar uns pòsters informatius que es van penjar a les sales d'espera i a d'altres ubicacions del recinte sanitari.

Després d'un procés d'avaluació dels resultats de la implementació de la iniciativa, l'Hospital es presentà als **Premis a la Innovació en Gestió** de la Unió Catalana de Hospitals i fou guardonat amb el segon premi en la categoria de gestió dels professionals, en un acte que es va celebrar a mitjan desembre i que va reunir un centenar d'assistents.

Per acabar l'any i felicitar el Nadal d'una manera original, el Centre va utilitzar una composició basada en els dissenys premiats al **I Concurs de dibuixos de l'Hospital Sant Rafael**, dirigit als fills de l'entorn familiar dels treballadors de l'Hospital.





Germanes
Hospitalàries

HOSPITAL SANT RAFAEL

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