

Memòria 2009



CLÍNICA
SALUS
INFIRMORUM



Instituto de Religiosas de
SAN JOSÉ DE GERONA

© Instituto de Religiosas de San José de Gerona
www.irsjg.org

Clínica Salus Infirmorum

Pg. Mossèn Lluís Constans, 130
17820 Banyoles (Girona)
Tel. 972 57 02 08
Fax 972 57 32 02
www.clinicasalus.org

Realització: Hores extraordinàries
Impressió: GR Impresores
DL: B-31.097-2010

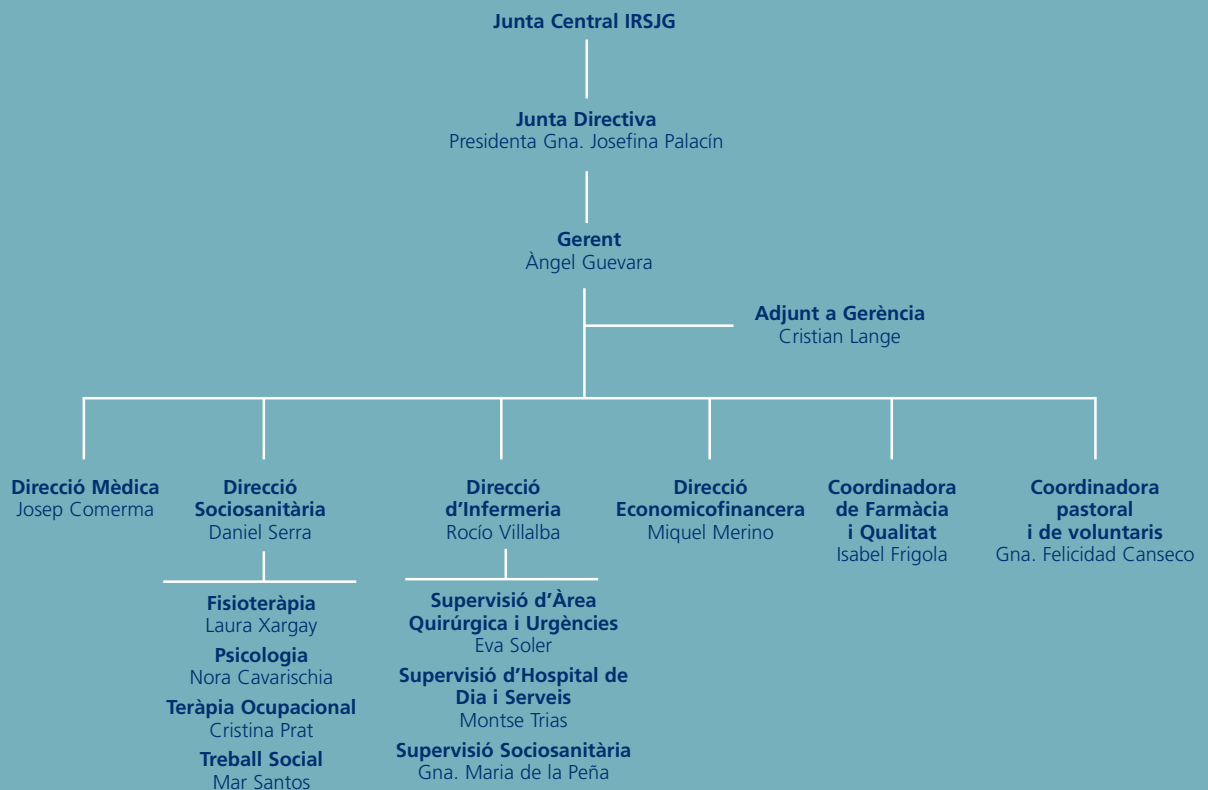
Juny 2010

Í N D E X

- 3 **Presentació**
- 4 **Recursos**
- 5 **Cartera de serveis**
- 6 **Activitat assistencial**
- 7 **Qualitat**
- 10 **Responsabilitat social**
- 12 **Pla Estratègic 2008-2012**



Organigrama



■ Des de juliol de 2008 la Clínica Salus Infirmorum de Banyoles forma part de la XHUP (xarxa hospitalària d'utilització pública). Ofereix serveis d'hospitalització d'aguts, sociosanitaris i de suport (Diagnòstic per la imatge, Laboratori i Rehabilitació), i els pacients hi poden acudir a compte del CatSalut, de mútues o particularment.



Els professionals i voluntaris que col·laborem amb les Religioses de Sant Josep de Girona presentem els resultats del servei ofert durant l'any 2009 a la comunitat que ens ofereix la seva confiança.

Guiats pels plans Estratègic i de Qualitat, anem desenvolupant els nostres compromisos com a col·laboradors del sistema públic, les mútues i els particulars. Els plans impliquen concretar la nostra cartera, treballar per processos amb el suport del sistema d'informació transaccional i continuar millorant les instal·lacions i l'equipament. L'element bàsic dels plans és el compromís de totes les persones que treballem a la Clínica amb la seva missió, visió i valors.

Com a centre d'aguts, hem continuat col·laborant amb l'Institut Català de la Salut (ICS) mitjançant el conveni corresponent, per encàrrec del CatSalut. Ha augmentat el nombre de pacients, en la seva majoria quirúrgics, provinents de les llistes d'espera de l'Hospital Universitari de Girona Dr. Josep Trueta, fet que ha permès reduir els temps d'espera i millorar el servei a la població. El grau de satisfacció, puntuant del 0 al 10, ha estat de 8,38. Continuem tenint la confiança de les mútues i els particulars, oferint els serveis de la Clínica i els serveis dels professionals associats en consulta externa, diagnòstic, hospitalització mèdica i quirúrgica, i rehabilitació.

Com a centre sociosanitari, col·laborem amb el CatSalut en les àrees d'hospitalització, llarga i mitjana estada, incloent-hi el descans familiar i l'hospital de dia. Optimitzem els recursos a les reunions que fem setmanalment amb la resta d'agents externs responsables dels recursos sociosanitaris i amb l'equip intern de la Clínica.

Com a novetat i des del final de setembre de 2009, cal assenyalar el conveni amb l'ICS que ha permès crear el Punt d'Atenció Continuada per atendre d'urgència els pacients del CatSalut de tota la comarca del Pla de l'Estany. S'ha creat un equip conjunt entre els professionals de medicina i infermeria de l'ICS i els de la Clínica per a les nits i els caps de setmana. Aquest equip permet atendre a la Clínica i als domicilis, amb la coordinació del Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM).

Àngel Guevara i Casanova

Gerent

Equipaments

Llits d'hospitalització	
Aguts	30
Sociosanitaris	66
Consultoris	10
Quiròfans	
Principals	2
Auxiliar	1
Boxs d'UCSI	5
Boxs d'urgències	3
Llits d'observació d'urgències	2
Sales de diagnòstic per la imatge	3
Laboratori d'anàlisis clíniques	1
Sala de rehabilitació	1
Farmàcia	1
Hospital de dia sociosanitari (places)	25

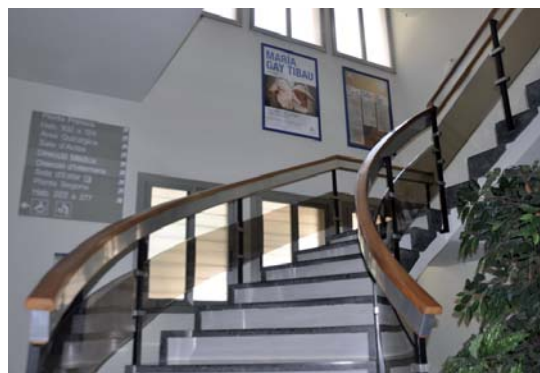
Recursos econòmics i inversions

Volum de negoci	7.553.273,58 €
Inversions en equipaments i infraestructures	363.058,34 €



Professionals

Equip directiu	6
Personal mèdic	
Metges de plantilla	5
Metges associats	33
Personal d'infermeria	
Diplomats	16
Auxiliars d'infermeria	43
Auxiliar de farmàcia	1
Portalliteres	1
Personal assistencial	
Farmacèutica	1
Psicòleg	1
Trelladora social	1
Logopeda	1
Fisioterapeutes	3
Terapeuta ocupacional	1
Dietista	1
Personal administratiu	9
Personal de suport	
Auxiliars de cuina	4
Cuineres	2
Netejadores	12
Auxiliar de manteniment (associat)	1
Auxiliars de bugaderia	2
Cosidora	1
Total personal propi	110
Total personal associat	36
Total	146



CARTERA DE SERVEIS

Hospital d'aguts

Consultes externes
Hospitalització d'aguts
Quiròfans
Unitat de Curta Estada
Urgències-PAC

Sociosanitari

Hospital de mitjana i llarga estada
Hospital de dia

Serveis centrals clínics

Diagnòstic per la imatge
Dietètica
Farmàcia
Laboratori d'anàlisis clíniques (servei extern)
Rehabilitació/Logopèdia

Serveis centrals generals

Atenció a l'usuari
Administració
Cuina
Magatzem
Manteniment (servei extern)
Neteja

Pastoral religiosa



ACTIVITAT ASSISTENCIAL

Hospitalització d'aguts	
Altes	1.874
Estada mitjana (dies)	2,14
Sociosanitari	
Altes	
Llarga estada	61
Mitjana estada	125
Estades	
Llarga estada (dies)	16.052
Mitjana estada (dies)	5.281

Urgències	
Visites (mútues i CatSalut)	13.199
% urgències ingressades (mútues i CatSalut)	1,11
Controls d'urgència (mútues)	1.470
Consultes externes pròpies	
Primeres visites (CatSalut)	1.606
Visites successives (CatSalut)	298
Diagnòstic per la imatge	
Radiologia convencional	13.097
Ecografies	479
Ortopantomografies	263



Estàndards de qualitat dels serveis d'aguts

Estàndards d'acreditació	72%
Lideratge	63%
Política i estratègia	53%
Persones	76%
Aliances i recursos	72%
Processos	88%
Resultats en clients	44%
Resultats en les persones	58%
Resultats en la societat	83%
Resultats clau	43%
Satisfacció global	9,0



Valoració per part dels usuaris dels serveis d'aguts

	2008 (%)	2009 (%)
Ingrés	86,7	95,8
Tracte	93,3	92,2
Intimitat i privacitat	93,3	90,9
Informació a l'usuari	91,0	91,3
Atenció sanitària	93,1	95,2
Coordinació i comunicació de l'equip	93,2	97,1
Menjar	85,5	88,5
Confort i hoteleria	84,4	88,1
Atenció espiritual/Missió	92,1	94,2
Fidelització	93,3	94,4
Protocols i procediments estandarditzats actualitzats: 159		
Protocols i procediments revisats, actualitzats o incorporats l'últim any: 21		

Pla de Qualitat 2009-2012

Com a part del procés d'acreditació oficial per part del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, la Clínica Salus va ser avaluada el 2008 i va presentar, el 2009, el seu Pla de Qualitat a tres anys. Durant aquest any han augmentat els esforços per millorar i mantenir l'acompliment òptim en àrees clau.

El mateix procés de preparació de l'acreditació ha servit d'aprenentatge per a tot l'equip i ha facilitat l'enfocament i la prioritització d'accions de millora en totes les àrees. No obstant això, ha estat la intersecció amb el Pla Estratègic el que ha permès realment donar sentit a moltes de les accions i incrementar el compromís de l'equip de dur-les a terme per arribar als objectius de l'organització.

Les accions prioritàries per als primers anys són:

- Millorar les relacions amb els grups d'interès i amb les organitzacions i persones (externes) que col·laboren amb la Clínica i amb qui aquesta col·labora.
- Desplegar polítiques, metodologies, programes i accions que permetin tenir més cura del personal del centre i promoure el lideratge entre comandaments.

- Millorar el sistema d'informació assistencial i no assistencial per a la presa de decisions i la millora contínua.
- Promocionar els valors i la cultura d'empresa basada en la missió, visió i valors de l'Institut.
- Buscar la coherència entre les necessitats de la població, els serveis clau de la Clínica, les polítiques del centre, el marc de valors, la missió, els objectius, les accions dels plans i els mecanismes de control i seguiment.

El Pla de Qualitat de la Clínica Salus defineix les accions donant resposta a les exigències de l'adaptació catalana al model EFQM i defineix les responsabilitats compartides que obliguen a treballar en equip, procurant mantenir sempre un enfocament interdisciplinari centrat en l'atenció integral dels pacients.

Tot i que l'acreditació està orientada al sector dels centres assistencials d'aguts, a la Clínica Salus el desplegament d'aquest Pla també s'ha dut a terme en l'àmbit dels serveis socio-sanitaris, ja que els criteris i estàndards de bones pràctiques són aplicables a tots dos.

Els resultats del treball de les persones i els equips durant el 2008 i 2009 seran mesurables d'acord amb el compliment dels objectius, amb el compliment de les taules específiques i amb l'auditoria que s'espera a mitjan any 2010.



Compliment general dels estàndards de qualitat dels serveis socio-sanitaris

	2008 (%)	2009 (%)
Global	85,2	89,0
Intervenció de l'equip	89,1	91,2
Organització del treball	91,2	94,1
Protocols	100,0	100,0
Acolliment	87,5	91,7
Valoració de riscos	91,5	93,3
Administració de medicació	95,0	96,7
Control de símptomes	75,0	83,1
Rehabilitació	80,5	82,0
Higiene dels pacients	90,0	95,0
Nutrició	100,0	100,0
Activitats de lleure	93,0	93,0
Suport a la família	25,0	37,5
Educació al pacient i la família	30,0	41,7
Entorn físic	78,7	86,3
Higiene i manteniment de l'entorn	85,3	93,4
Accessibilitat i seguretat	77,0	77,0
Habitabilitat	100,0	100,0
Intimitat	100,0	100,0
Contactes amb la comunitat	100,0	100,0
Informació i activitats dels pacients	82,5	86,7
Comunicació del pacient	78,6	82,3
Aspectes ètics	88,9	95,8
Satisfacció	100,0	100,0
Relació amb la família	84,2	84,2
Coordinació de l'atenció i continuïtat assistencial	85,5	91,3
Continuïtat de l'assistència	85,5	91,3
Indicadors de resultats	73,8	81,8
Quadre de comandament	50,0	75,0
Millora funcional	40,0	77,5
Gestió del risc	78,5	81,0
Control de símptomes	50,0	68,8
Satisfacció	92,5	92,5
Adequació	88,6	90,9
Organització del centre	94,6	94,6
Estàndards de pertinença a la Xarxa	100,0	100,0
Criteris de personal	88,9	88,9
Gestió de la informació	100,0	100,0
Criteris de personal per a cada servei	93,8	93,8

Obra Social

La Clínica Salus Infirmorum contribueix, amb part dels recursos que genera, a la realització de l'Obra Social de l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona, al qual pertany.

Les Religioses de Sant Josep i la seva Obra Social són presents a diversos països d'Europa, l'Àfrica i l'Amèrica Llatina on, a més de l'assistència directa a la població, també duen a terme projectes per al desenvolupament i la promoció de la salut, apadrinaments, enviament de medicines i material sanitari, etc.

Així mateix, des de l'any 2000 l'Institut inclou dos programes de voluntariat, nacional i internacional, en què els participants col·laboren en els diferents projectes de l'Obra Social i en la realització d'activitats per als residents en els centres de llarga estada.

Es pot trobar informació més detallada a la *Memòria 2009* de l'Obra Social de l'Institut i a la pàgina web www.irsjg.org.



Servei de Pastoral de la Salut

L'objectiu d'aquest servei, segons el Pla de Pastoral de l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona, és "ser bona notícia de l'amor misericordiós de Déu a la persona que pateix, per alleujar-li el dolor, sembrant la pau en el seu cor", i així ajudar-la a viure les limitacions amb esperança joiosa, tal com feien Maria Gay Tibau i les primeres germanes.

Des del respecte i la llibertat el Servei de Pastoral de la Salut s'acosta a totes les persones, creients o no creients i d'altres confessions religioses, per atendre-les en les seves necessitats espirituals o religioses, donant-los sempre el protagonisme i aportant el que necessiten per viure amb pau interior en el moment de la malaltia o el deteriorament. El servei espiritual religiós forma part de l'assistència integral que ofereix la Clínica .

Hospitalització i sociosanitari

- Acollida i salutació el dia de l'ingrés.
- Acompanyament del malalt i de la família en la integració al centre.
- Visita a pacients amb deteriorament cognitiu.
- Acompanyament en el procés del dol.
- Celebració i record dels morts durant l'any.
- Activitats d'ajuda religiosa: catequesi i sagrament.

Aguts

- Visita amistosa als pacients ingressats.
- Visita pastoral de seguiment als pacients que ho sol·liciten.
- Recepció de sagraments als pacients que ho sol·liciten.

Hospital de dia

Visita amistosa cada dia i oferiment d'activitats d'ajuda religiosa que s'organitzen en el centre.

Voluntariat

L'equip està format per una coordinadora pastoral, una col·laboradora tècnica i 29 voluntaris.

L'objectiu d'aquest servei és l'atenció personalitzada i qualificada als pacients hospitalitzats o d'hospital de dia, aportant un valor afegit de suport emocional i calor humana des de la humanització, de manera que aquesta sigui el nucli de la seva tasca, i que alleugi el dolor i sembri la pau.

Activitat al sociosanitari, hospitalització i hospital de dia

- Manualitats: 2 dies/setmana (1.664 hores anuals), 8 voluntaris
- Jocs lúdics: 2 dies/setmana (2.080 hores anuals), 10 voluntaris
- Animació de festes: 13 dies/any (650 hores anuals), 25 voluntaris
- Sortides: 3 dies/any (174 hores anuals), 29 voluntaris
- Trasllats: 5 dies/setmana (1.170 hores anuals), 3 voluntaris
- Companyia: 1 dia/setmana (1.144 hores anuals), 11 voluntaris
- Suplència de família: 25 dies/any (225 hores anuals), 3 voluntaris
- Pastoral: 6 dies/any (1.450 hores anuals), 29 voluntaris
- Menjador: 5 dies/setmana (1.300 hores anuals), 5 voluntaris

Formació dels voluntaris

- Federació Catalana del Voluntariat
 - Curs: Voluntariat hospitalari i sociosanitari (8 hores), 21 voluntaris
 - Xerrada formativa: La incorporació de la Clínica a la XHUP (1 hora), 29 voluntaris
- Institucional
 - Carisma, missió, visió i valors de la Institució (2 hores), 29 voluntaris

Formació

- Curs de *coaching*, PNL
- Prevenció de riscos laborals en l'entorn sanitari
- Curs de formació al personal de neteja
- Curs sobre com ser més efectiu davant l'estrès
- Curs sobre el document de voluntats anticipades. El seu inici i la situació actual
- Curs bàsic per a tècnics de farmàcia hospitalària
- 7è Seminari d'Infermeria Quirúrgica: Infecció hospitalària
- Jornades Tècniques d'Esterilització 2009
- Jornada d'Experiències Innovadores en la Gestió Compartida de la Demanda Assistencial
- Jornada sobre Lideratge Clínic
- I Jornada per a Directores i Directors d'Infermeria de Catalunya
- Curs específic d'actuació en cas d'emergència: Lluita contra el foc
- II Jornada d'Esterilització de la Clínica Girona
- Formació ECAP i SIAP
- Jornada sobre Riscos Biològics Parenterals en el Personal Sanitari, a càrrec de SATSE
- XVI Congrés de la Societat Catalano-Balear de Geriatria i Gerontologia
- Curs de gestió de casos complexos en l'àmbit sociosanitari
- XII Jornada d'Infermeria dels Serveis de Medicina Interna dels Hospitals de Girona
- El lideratge per sortir de la crisi - Pla anticrisi, objectiu: guanyar musculació i cremar greix
- I Jornada VINCAT: Vigilància de la infecció nosocomial als hospitals de Catalunya
- II Jornada de Direccions d'Infermeria de Catalunya: Estratègies per a la seguretat del pacient
- XI Jornades sobre la Protecció Jurídica de les Infermeres i Infermers
- V Reunió sobre el Pacient Pluripatològic i Edat Avançada
- Sessió formativa sobre rentat de mans
- Curs sobre radiologia
- Curs de mobilització i trasllat de pacients
- Prevenció de riscos laborals (Prevenrisk)
- 125 aniversari de la mort de la fundadora Maria Gay Tibau
- Curs sobre l'atenció a les nafres 2009
- Xerrada sobre la grip A

El 2008 va ser un any de grans canvis que van obligar a analitzar i reestructurar alguns processos interns, així com definir i reorientar les línies estratègiques pròpies del centre, tenint en compte les necessitats de l'entorn, els recursos disponibles i les directrius de l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona.

Durant el 2009, d'acord amb els valors i les línies estratègiques de l'Institut, la Clínica Salus ha presentat el seu Pla Estratègic com a referent per a la gestió dels pròxims cinc anys. Així, s'ha compromès, d'una banda, amb el desplegament de les accions concretes que són transversals a tots els centres de l'Institut, i de l'altra, amb les línies, objectius i accions pròpies que donen resposta a les necessitats individuals producte de l'anàlisi de l'entorn.

Les línies generals que orienten les accions es resumeixen en:

- Escolta activa, acompanyament a l'usuari, tracte humà, respectuós i digne.
- Promoció de projectes socials.
- Direcció, gestió, disseny de procediments i compliment de funcions professionals coherents amb la missió, la visió i els valors de l'Institut.
- Gestió de l'excel·lència més enllà del purament normatiu.
- Adaptació a les necessitats reals de l'entorn de la Clínica, procurant el millor nivell tècnic, professional i humà possible.
- Consolidació del programa de formació permanent, adaptat a les necessitats dels diferents col·lectius.
- Garantia de presència de les germanes, o altres membres vinculats orgànicament, en les funcions on aporten més valor: òrgans de govern i pastoral.
- Promoció de la filosofia d'integració i treball en equip, política estable de programes socials i d'integració.
- Promoció de la comunicació interna bidireccional.
- Cerca de llocs de treball ocupats per professionals ben preparats, coherents amb les seves capacitats, perfil personal i professional així com amb la seva identificació amb els valors del centre.

Adicionalment, el Pla Estratègic de la Clínica es complementa amb les accions pròpies que corresponen a la seva estratègia de mercat i de gestió:

- Potenciació de l'activitat quirúrgica i hospitalària.
- Consolidació del Servei d'Urgències com a referent de la comarca.
- Reorientació de l'activitat de consultes externes.
- Recerca de la sostenibilitat de Salut Laboral.
- Potenciació del Servei de Rehabilitació en coherència amb les necessitats de la Clínica.
- Consolidació del lideratge de la Unitat de Serveis Socio-sanitaris de llarga i mitjana estada a la comarca.
- Potenciació del desenvolupament dels serveis socio-sanitaris ambulatoris.
- Assoliment del compromís dels professionals en el desenvolupament i desplegament dels plans (incloent-hi el Pla Estratègic).
- Preparació de serveis per garantir el suport a les unitats clau i el seu creixement futur.

Cal dir que el Pla Estratègic serà seguit metodològicament mitjançant eines específiques i ajustat permanentment d'acord a les necessitats, sobretot pel que fa a l'estratègia competitiva de mercat. Les línies i accions que deriven dels mandats de l'Institut seran inamovibles i les que s'afegeixin sempre hauran de ser coherents amb aquestes.

En el tancament de 2009 s'havia iniciat el procés de divulgació del Pla, s'havien planificat accions formatives i informatives i s'havien definit les eines de seguiment.

