

Memoria 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

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

Realización: Hores extraordinàries
Impresión: GR Impresores
DL: B-31.097-2010

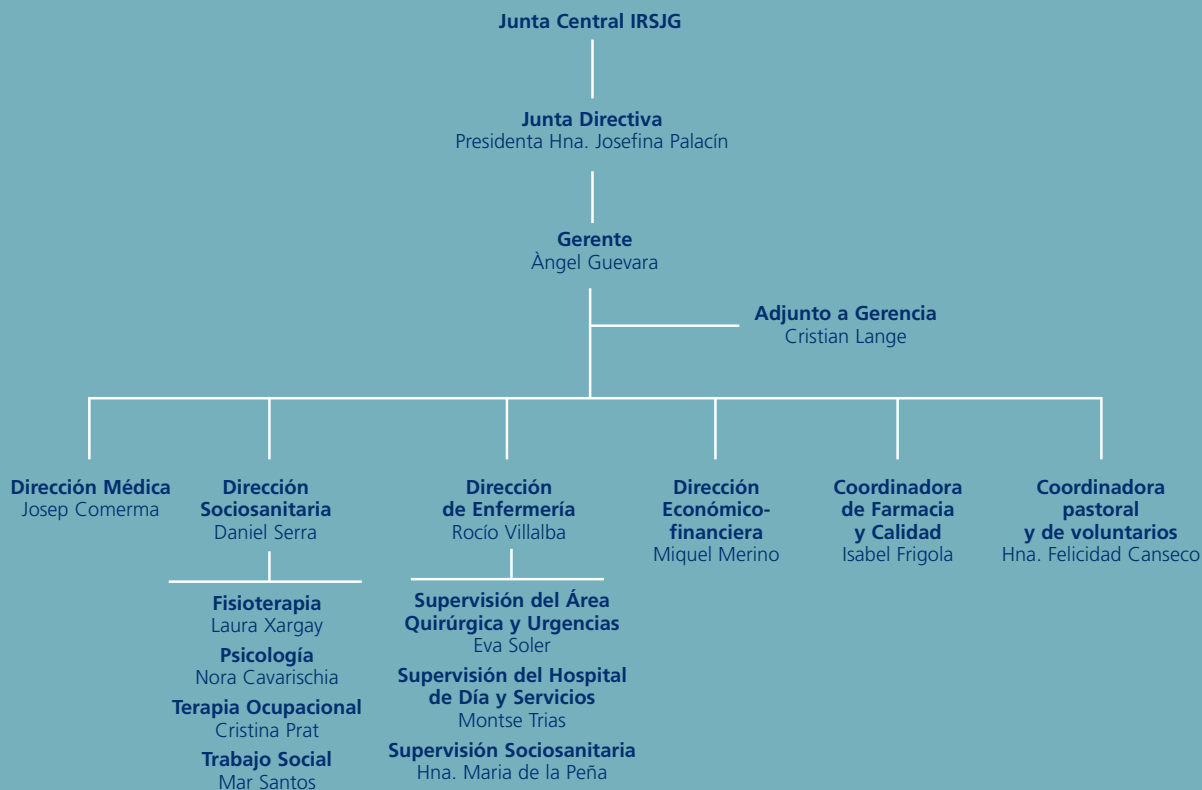
Junio 2010

ÍNDICE

- 3 **Presentación**
- 4 **Recursos**
- 5 **Cartera de servicios**
- 6 **Actividad asistencial**
- 7 **Calidad**
- 10 **Responsabilidad social**
- 12 **Plan Estratégico 2008-2012**



Organigrama



■ Desde julio de 2008 la Clínica Salus Infirmorum de Banyoles forma parte de la XHUP (red hospitalaria de utilización pública). Ofrece servicios de hospitalización de agudos, sociosanitarios y de apoyo (Diagnóstico por la imagen, Laboratorio y Rehabilitación), y los pacientes pueden acudir a cargo del CatSalut, de mutuas o particularmente.



Los profesionales y voluntarios que colaboramos con las Religiosas de San José de Gerona presentamos los resultados del servicio ofrecido durante el año 2009 a la comunidad que nos brinda su confianza.

Guiados por el Plan Estratégico y el de Calidad, desarrollamos nuestros compromisos como colaboradores del sistema público, las mutuas y los particulares. Los planes implican concretar nuestra cartera, trabajar por procesos con el apoyo del sistema de información transaccional y seguir mejorando las instalaciones y el equipamiento. El elemento básico de los planes es el compromiso de todas las personas que trabajamos en la Clínica con su misión, visión y valores.

Como centro de agudos hemos seguido colaborando con el Instituto Catalán de la Salud (ICS) con el convenio correspondiente, por encargo del CatSalut. Ha aumentado el número de pacientes, quirúrgicos en su mayoría, que provienen de las listas de espera del Hospital Universitario Dr. Josep Trueta de Gerona, lo que permite reducir el tiempo de espera y mejorar el servicio para la población. El grado de satisfacción, en una puntuación de 0 a 10, ha sido de 8,38. Continuamos teniendo la confianza de las mutuas y los particulares, ofreciendo los servicios de la Clínica y los servicios de los profesionales asociados en consultas externas, diagnóstico, hospitalización médica y quirúrgica, y rehabilitación.

Como centro sociosanitario, colaboramos con el CatSalut en las áreas de hospitalización, de larga y media estancia, incluidos el descanso familiar y el hospital de día. Optimizamos los recursos en las reuniones semanales que tenemos con el resto de los agentes externos responsables de los recursos sociosanitarios y con el equipo interno de la Clínica.

Como novedad, y desde finales de septiembre de 2009, cabe destacar el convenio con el ICS, que ha permitido crear el Punto de Atención Continuada para atender de urgencia a pacientes del CatSalut de toda la comarca del Pla de l'Estany. Se ha creado un equipo conjunto entre los profesionales de medicina y enfermería del ICS y los de la Clínica, para las noches y fines de semana. Este equipo permite atender en la Clínica y en los domicilios, con la coordinación del Sistema de Emergencias Médicas (SEM).

Àngel Guevara i Casanova

Gerente

Equipamientos

Camas de hospitalización	
Agudos	30
Sociosanitario	66
Consultorios	10
Quirófanos	
Principales	2
Auxiliar	1
Boxes de UCSI	5
Boxes de urgencias	3
Camas de observación de urgencias	2
Salas de diagnóstico por la imagen	3
Laboratorio de análisis clínicos	1
Sala de rehabilitación	1
Farmacia	1
Hospital de día sociosanitario (plazas)	25

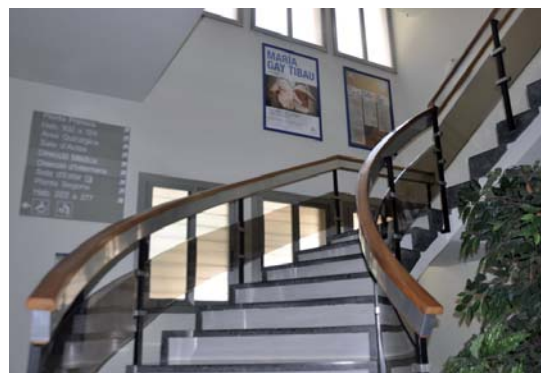
Recursos económicos e inversiones

Volumen de negocio	7.553.273,58 €
Inversiones en equipamientos e infraestructuras	363.058,34 €



Profesionales

Equipo directivo	6
Personal médico	
Médicos de plantilla	5
Médicos asociados	33
Personal de enfermería	
Diplomados	16
Auxiliares de enfermería	43
Auxiliar de farmacia	1
Camillero	1
Personal asistencial	
Farmacéutica	1
Psicólogo	1
Trabajadora social	1
Logopeda	1
Fisioterapeutas	3
Terapeuta ocupacional	1
Dietista	1
Personal administrativo	9
Personal de apoyo	
Auxiliares de cocina	4
Cocineras	2
Limpiadoras	12
Auxiliar de mantenimiento (asociado)	1
Auxiliares de lavandería	2
Modista	1
Total personal propio	110
Total personal asociado	36
Total	146



CARTERA DE SERVICIOS

Hospital de agudos

Consultas externas
Hospitalización de agudos
Quirófanos
Unidad de Corta Estancia
Urgencias-PAC

Sociosanitario

Hospital de media y larga estancia
Hospital de día

Servicios centrales clínicos

Diagnóstico por la imagen
Dietética
Farmacia
Laboratorio de análisis clínicos (servicio externo)
Rehabilitación/Logopedia

Servicios centrales generales

Atención al usuario
Administración
Cocina
Almacén
Mantenimiento (servicio externo)
Limpieza

Pastoral religiosa



ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Hospitalización de agudos	
Altas	1.874
Estancia media (días)	2,14
Sociosanitario	
Altas	
Larga estancia	61
Media estancia	125
Estancias	
Larga estancia (días)	16.052
Media estancia (días)	5.281

Urgencias	
Visitas (mutuas y CatSalut)	13.199
% urgencias ingresadas (mutuas y CatSalut)	1,11
Controles de urgencia (mutuas)	1.470
Consultas externas propias	
Primeras visitas (CatSalut)	1.606
Visitas sucesivas (CatSalut)	298
Diagnóstico por la imagen	
Radiología convencional	13.097
Ecografías	479
Ortopantomografías	263



Estándares de calidad de los servicios de agudos

Estándares de acreditación	72%
Liderazgo	63%
Política y estrategia	53%
Personas	76%
Alianzas y recursos	72%
Procesos	88%
Resultados en clientes	44%
Resultados en las personas	58%
Resultados en la sociedad	83%
Resultados clave	43%
Satisfacción global	9,0



Valoración por parte de los usuarios de los servicios de agudos

	2008 (%)	2009 (%)
Ingreso	86,7	95,8
Trato	93,3	92,2
Intimidad y privacidad	93,3	90,9
Información al usuario	91,0	91,3
Atención sanitaria	93,1	95,2
Coordinación y comunicación del equipo	93,2	97,1
Comida	85,5	88,5
Confort y hotelería	84,4	88,1
Atención espiritual/Misión	92,1	94,2
Fidelización	93,3	94,4
Protocolos y procedimientos estandarizados actualizados: 159		
Protocolos y procedimientos revisados, actualizados o incorporados en el último año: 21		

Plan de Calidad 2009-2012

Como parte del proceso de acreditación oficial por parte del Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya, la Clínica Salus fue evaluada en 2008 y en 2009 presentó su Plan de Calidad para tres años. Durante este último año han aumentado los esfuerzos para mejorar y mantener el óptimo cumplimiento en áreas clave.

El mismo proceso de preparación de la acreditación ha servido de aprendizaje para todo el equipo y ha facilitado el enfoque y la priorización de acciones de mejora en todas las áreas. A pesar de esto, ha sido la intersección con el Plan Estratégico lo que realmente ha permitido dar sentido a muchas de las acciones e incrementar el compromiso del equipo para llevarlas a cabo y alcanzar los objetivos de la organización.

Las acciones prioritarias para los primeros años son:

- Mejorar las relaciones con los grupos de interés y con las organizaciones y personas (externas) que colaboran con la Clínica y con las que ésta colabora.
- Desarrollar políticas, metodologías, programas y acciones que permitan cuidar más al personal del centro y promover el liderazgo entre los mandos.
- Mejorar el sistema de información asistencial y no asistencial para la toma de decisiones y la mejora continua.

- Promocionar los valores y la cultura de empresa basada en la misión, la visión y los valores del Instituto.
- Buscar la coherencia entre las necesidades de la población, los servicios clave de la Clínica, las políticas del centro, el marco de valores, la misión, los objetivos, las acciones de los planes y los mecanismos de control y seguimiento.

El Plan de Calidad de la Clínica Salus define las acciones, dando respuesta a las exigencias de la adaptación catalana al modelo EFQM, y define las responsabilidades compartidas que obligan a trabajar en equipo, procurando mantener siempre un enfoque interdisciplinario centrado en la atención integral a los pacientes.

Aunque la acreditación está orientada al sector de centros asistenciales de agudos, el despliegue de este Plan en la Clínica Salus se ha desarrollado en los servicios sociosanitarios, ya que los servicios y estándares de buenas prácticas también son aplicables a este ámbito.

Los resultados del trabajo de las personas y los equipos durante los años 2008 y 2009 serán medibles de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos, con el cumplimiento de las tablas específicas y con la auditoría que se espera realizar a mediados de 2010.



Cumplimiento general de los estándares de calidad de los servicios sociosanitarios

	2008 (%)	2009 (%)
Global	85,2	89,0
Intervención del equipo	89,1	91,2
Organización del trabajo	91,2	94,1
Protocolos	100,0	100,0
Acogida	87,5	91,7
Valoración de riesgos	91,5	93,3
Administración de medicación	95,0	96,7
Control de síntomas	75,0	83,1
Rehabilitación	80,5	82,0
Higiene de los pacientes	90,0	95,0
Nutrición	100,0	100,0
Actividades de ocio	93,0	93,0
Apoyo a la familia	25,0	37,5
Educación al paciente y su familia	30,0	41,7
Entorno físico	78,7	86,3
Higiene y mantenimiento del entorno	85,3	93,4
Accesibilidad y seguridad	77,0	77,0
Habitabilidad	100,0	100,0
Intimidad	100,0	100,0
Contactos con la comunidad	100,0	100,0
Información y actividades de los pacientes	82,5	86,7
Comunicación del paciente	78,6	82,3
Aspectos éticos	88,9	95,8
Satisfacción	100,0	100,0
Relación con la familia	84,2	84,2
Coordinación de la atención y continuidad asistencial	85,5	91,3
Continuidad de la asistencia	85,5	91,3
Indicadores de resultados	73,8	81,8
Cuadro de mandos	50,0	75,0
Mejora funcional	40,0	77,5
Gestión del riesgo	78,5	81,0
Control de síntomas	50,0	68,8
Satisfacción	92,5	92,5
Adecuación	88,6	90,9
Organización del centro	94,6	94,6
Estándares de pertenencia a la Red	100,0	100,0
Criterios de personal	88,9	88,9
Gestión de la información	100,0	100,0
Criterios de personal para cada servicio	93,8	93,8

Obra Social

La Clínica Salus Infirmorum contribuye, con parte de los recursos que genera, a la realización de la Obra Social del Instituto de Religiosas de San José de Gerona, al que pertenece.

Las Religiosas de San José y su Obra Social están presentes en varios países de Europa, África y América Latina donde, además de la asistencia directa a la población, también realizan proyectos para el desarrollo y la promoción de la salud, apadrinamientos, envío de medicinas, material sanitario, etc.

Asimismo, desde el año 2000 el Instituto cuenta con dos programas de voluntariado, nacional e internacional, cuyos participantes colaboran en los diferentes proyectos de la Obra Social y en la realización de actividades para los residentes en los centros de larga estancia.

Se puede encontrar información más detallada en la *Memoria 2009* de la Obra Social del Instituto y en la página web www.irsjg.org.



Servicio de Pastoral de la Salud

El objetivo de este servicio, según el Plan de Pastoral del Instituto de Religiosas de San José de Gerona, es “ser buena noticia del amor misericordioso de Dios en la persona que sufre, para aliviarle el dolor, sembrando la paz en su corazón” y de esta manera ayudarle a vivir las limitaciones con esperanza y alegría, como hicieron María Gay Tibau y las primeras hermanas.

Desde el respeto y la libertad, el Servicio de Pastoral de la Salud se acerca a todas las personas, creyentes y no creyentes y de otras confesiones religiosas, para atenderlas en sus necesidades espirituales o religiosas, dándoles siempre el protagonismo y aportando lo que necesitan para vivir con paz interior en el momento de la enfermedad o el deterioro. El servicio espiritual religioso forma parte de la asistencia integral que ofrece la Clínica.

Hospitalización y sociosanitario

- Acogida y salutación el día del ingreso.
- Acompañamiento del enfermo y su familia en la integración al centro.
- Visita a pacientes con deterioro cognitivo.
- Acompañamiento en el proceso de duelo.
- Celebración y recuerdo de los muertos durante todo el año.
- Actividades de ayuda religiosa: catequesis y sacramento.

Agudos

- Visita amistosa a los pacientes ingresados.
- Visita pastoral de seguimiento a los pacientes que la soliciten.
- Recepción de sacramentos para los pacientes que los soliciten.

Hospital de día

Visita amistosa todos los días y ofrecimiento de actividades de ayuda religiosa que se organizan en el centro.

Voluntariado

El equipo está formado por una coordinadora pastoral, una colaboradora técnica y 29 voluntarios.

El objetivo de este servicio es la atención personalizada y cualificada a los pacientes hospitalizados o de hospital de día, aportando un valor añadido de apoyo emocional y calor humano desde la humanización, de manera que este sea el núcleo de su trabajo, aliviando el dolor y sembrando la paz.

Actividad en el sociosanitario, hospitalización y hospital de día

- Manualidades: 2 días/semana (1.664 horas anuales), 8 voluntarios
- Juegos lúdicos: 2 días/semana (2.080 horas anuales), 10 voluntarios
- Animación de fiestas: 13 días/año (650 horas anuales), 25 voluntarios
- Salidas: 3 días/año (174 horas anuales), 29 voluntarios
- Traslados: 5 días/semana (1.170 horas anuales), 3 voluntarios
- Compañía: 1 día/semana (1.144 horas anuales), 11 voluntarios
- Suplencia de familia: 25 días/año (225 horas anuales), 3 voluntarios
- Pastoral: 6 días/año (1.450 horas anuales), 29 voluntarios
- Comedor: 5 días/semana (1.300 horas anuales), 5 voluntarios

Formación de los voluntarios

- Federación Catalana del Voluntariado
 - Curso: Voluntariado hospitalario y sociosanitario (8 horas), 21 voluntarios
 - Charla formativa: La incorporación de la Clínica a la XHUP (1 hora), 29 voluntarios
- Institucional
 - Carisma, misión, visión y valores de la Institución (2 horas), 29 voluntarios

Formación

- Curso de *coaching*, PNL
- Prevención de riesgos laborales en el entorno sanitario
- Curso de formación para el personal de limpieza
- Curso sobre cómo ser más efectivo ante el estrés
- Curso sobre el documento de voluntades anticipadas. Sus inicios y la situación actual
- Curso básico para técnicos de farmacia hospitalaria
- 7.º Seminario de Enfermería Quirúrgica: Infección hospitalaria
- Jornadas Técnicas de Esterilización 2009
- Jornada de Experiencias Innovadoras en la Gestión Compartida de la Demanda Asistencial
- Jornada sobre Liderazgo Clínico
- I Jornada para Directoras y Directores de Enfermería de Cataluña
- Curso específico de actuación en caso de emergencia: Lucha contra el fuego
- II Jornada de Esterilización de la Clínica Girona
- Formación ECAP y SIAP
- Jornada sobre Riesgos Biológicos Parenterales en el Personal Sanitario, a cargo de SATSE
- XVI Congreso de la Sociedad Catalano-Balear de Geriátrica y Gerontología
- Curso de gestión de casos complejos en el ámbito sociosanitario
- XII Jornada de Enfermería de los Servicios de Medicina Interna de los Hospitales de Gerona
- El liderazgo para salir de la crisis - Plan anticrisis, objetivo: ganar musculación y quemar grasas
- I Jornada VINCAT: Vigilancia de la infección nosocomial en los hospitales de Cataluña
- II Jornada de Direcciones de Enfermería de Cataluña: Estrategias para la seguridad del paciente
- XI Jornadas sobre la Protección Jurídica de las Enfermeras y Enfermeros
- V Reunión sobre el Paciente Pluripatológico y de Edad Avanzada
- Sesión formativa sobre lavado de manos
- Curso sobre radiología
- Curso de movilización y traslado de pacientes
- Prevención de riesgos laborales (Prevenrisk)
- 125 aniversario de la muerte de la fundadora María Gay Tibau
- Curso sobre la atención a las llagas 2009
- Charla sobre la gripe A

El 2008 fue un año de grandes cambios que obligaron a analizar y reestructurar algunos procesos internos, y también definir y reorientar las líneas estratégicas propias del centro, teniendo en cuenta las necesidades del entorno, los recursos disponibles y las directrices del Instituto de Religiosas de San José de Gerona.

Durante el año 2009, de acuerdo con los valores y las líneas estratégicas del Instituto, la Clínica Salus ha presentado su Plan Estratégico como referente para la gestión de los próximos cinco años. De esta manera, se ha comprometido con el despliegue de las acciones concretas que son transversales a todos los centros del Instituto, por un lado, y, por el otro, con las líneas, objetivos y acciones propios que dan respuesta a las necesidades individuales, producto del análisis del entorno.

Las líneas generales que orientan las acciones se resumen en:

- Escucha activa, acompañamiento al usuario, trato humano, respetuoso y digno.
- Promoción de proyectos sociales.
- Dirección, gestión, diseño de procedimientos y cumplimiento de funciones profesionales coherentes con la misión, la visión y los valores del Instituto.
- Gestión de la excelencia más allá de lo puramente normativo.
- Adaptación a las necesidades reales del entorno de la Clínica, procurando conseguir el mejor nivel técnico, profesional y humano posible.
- Consolidación del programa de formación permanente, adaptado a las necesidades de los distintos colectivos.
- Garantía de presencia de hermanas, u otros miembros vinculados orgánicamente, en las funciones en las que aporten mayor valor: órganos de gobierno y pastoral.
- Promoción de la filosofía de integración y trabajo en equipo, política estable de programas sociales y de integración.
- Promoción de la comunicación interna bidireccional.
- Búsqueda de lugares de trabajo ocupados por profesionales bien preparados, coherentes con sus capacidades, perfil personal y profesional, y también con su identificación con los valores del centro.

Además, el Plan Estratégico de la Clínica se complementa con las acciones propias que corresponden a su estrategia de mercado y gestión:

- Potenciación de la actividad quirúrgica y hospitalaria.
- Consolidación del Servicio de Urgencias como referente de la comarca.
- Reorientación de la actividad de consultas externas.
- Búsqueda de la sostenibilidad de Salud Laboral.
- Potenciación del Servicio de Rehabilitación en coherencia con las necesidades de la Clínica.
- Consolidación del liderazgo de la Unidad de Servicios Sociosanitarios de larga y media estancia en la comarca.
- Potenciación del desarrollo de los servicios sociosanitarios ambulatorios.
- Consecución del compromiso de los profesionales en el desarrollo y despliegue de los planes (incluido el Plan Estratégico).
- Preparación de servicios para garantizar el apoyo a las unidades clave y su futuro crecimiento.

Hay que señalar que el Plan Estratégico será seguido metodológicamente mediante herramientas específicas y será ajustado permanentemente de acuerdo con las necesidades, sobre todo con las referentes a la estrategia competitiva de mercado. Las líneas y acciones derivadas de los mandatos del Instituto serán inamovibles y las que se añadan siempre deberán ser coherentes con éstas.

En el cierre de 2009 se había iniciado el proceso de divulgación del Plan, se habían planificado acciones formativas e informativas y se habían definido las herramientas de seguimiento.

