

MEMÒRIA

FUNDACIÓ NOU HOSPITAL EVANGÈLIC

2016

Índex

Presentació	3
Fundació Nou hospital evangèlic	Junta del Patronat 4
	Visió, missió 4
	Valors corporatius 5
	Estratègia 6
Cartera de serveis		
Àrea d'hospitalització	Activitat Hospitalització 7
	Unitat de subaguts 8
	Unitat de convalsència 8
	Unitat de pal·liatius 9
	Unitat de llarga estada 9
	Unitat accidentats de trànsit 10
Àrea ambulatoria	Hospital de dia 11
	Consultes externes 11
	Altres serveis 11
Equip humà	Organigrama 12
	Comité operatiu 12
	Model de competències 13
	Professionals 14
	Voluntariat 16
Resultats econòmics	17
Satisfacció a l'usuari	Resultats enquesta satisfacció 18
	Agraïments 20
	Queixes 21
Activitat científica	22
Formació	23
Comunicació	26
Responsabilitat social corporativa	27

Presentació



Reyes Gualda
Gerent

La nostra voluntat és anar construint un **hospital excel·lent**, innovador, obert, i proper. Amb proper, volem dir un Hospital centrat en les persones, on cultivem les relacions amables i afectives amb els pacients i entre el personal. Volem ser un **Hospital de les persones, per a les persones.**

Aquest any hem treballat de ple en el Pla estratègic de transició 2015-2019, en les diferents línies estratègiques de sostenibilitat econòmica, posicionament, eficiència i qualitat, capital humà i potenciació de la missió cristiana.

Destacaria el canvi organitzatiu fet al maig del 2016 en l'àrea de recursos humans, transformant la Direcció de RRHH en un departament que anomenem **Gestió i Atenció al Professional** que lidera una nova professional. Amb aquest canvi de nom volem emfatitzar el concepte d'atenció, de parar i escoltar, de tenir una actitud de cura del professional, al igual que ells la tenen amb els pacients, de procurar servir-los en allò que puguin requerir dins el marc de la relació contractual i personal.

D'altra banda hem dissenyat un model de competències que volem sigui la nostra guia per seleccionar professionals i acompanyar i desenvolupar l'equip que posem l'Hospital.

La inversió en formació ha estat molt significativa passant de 7h de mitja per treballador a 12h. Com a fet diferenciador hem acreditat, en el Consell Català de la Formació Continuada de les Professions Sanitàries (CCFCPS) amb 3,9 crèdits, un curs sobre **l'abordatge multidimensional de la persona ad hoc per al nostre centre.**

En una altre àmbit, mencionar que aquest any hem millorat l'accessibilitat de pacients al nostre centre, en especial durant els caps de setmana i festius, donant una resposta eficaç als serveis d'urgències de la ciutat i en especial de l'H. de Sant Pau. En aquest mateix sentit de recolzar altres dispositius per facilitar els ingressos, a finals d'anys hem signat un acord de derivació de l'Atenció Primària, concretament amb SAP Dreta.

Pel que fa a la satisfacció del pacients, l'estudi del *Plaensa* mostra que anem pujant puntuacions fins arribar al 9,37, sobrepasant significativament la puntuació mitja del sector de 8,36.

Aquest any hem iniciat una nova **àrea d'estudis neurocognitius, l'Observatori de Neurociència Aplicada**. Es tracta del Conveni de Col·laboració establert amb el Dr. Jaume Guilera Vallès, professional de reconegut prestigi en l'àmbit de les neurociències. El Dr. Guilera participa en la creació de plataformes per a la rehabilitació cognitiva, en particular una APP en línia de neuro-rehabilitació cognitiva implementada amb algoritmes de *machine-learning*.

Relacionat amb l'observatori vam posar en funcionament un bloc divulgatiu accessible tant per als pacients com per als familiars, perquè pugui ser d'ajuda en el procés de comprensió i acceptació de les malalties mentals. Un repte que ens estimula i ens fa il·lusionat.

Cada any estem més aprop del trasllat cap a la zona sud de Barcelona, on clarament hi ha menys recursos assistencials. El conveni entre la Generalitat, el Consorci Sanitari de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona per a la millora de la qualitat de la Xarxa Sanitària de la ciutat de Barcelona, signat el 4 de juliol de 2016, recull aquest trasllat al Districte de Sant Martí. Durant l'any hem estat treballant amb les administracions perquè pugui ser una realitat. No obstant, el projecte va més lent del que ens agradaria.

Acabem l'any satisfets per allò aconseguit i volem aprofitar l'ocasió per agrair els 1.378 pacients i els més de 150 professionals i col·laboradors que han format part de la vida de l'hospital durant aquest any.

Fundació Nou hospital evangèlic



Junta del Patronat

President

Dr. Jesús Garrigós Pérez

Vicepresident

Dr. Diego Frutos Vicente

Secretari i Tresorer

Dr. Gerard Urrutia Cuchí

Vocals

Dr. Andreu Dionís García

Sr. Jordi Urbea i Castells

Sr. Francisco Mira Moya

Dr. Robert Memba Ikuga

President Honorífic

Dr. Armand Urrutia Agraz

Visió

Ser un Hospital Cristià de referència dins la sanitat en què alhora es comuniquin de paraula i amb l'exemple els principis i els ensenyaments de Jesús entre

pacients, familiars, amics i treballadors, en un entorn proper i acollidor i amb un tracte marcadament personal.

Missió

Oferir atenció integral a la persona, tenint cura de les seves necessitats físiques, emocionals, morals i espirituals, des del coneixement medicocientífic, la tecnologia i la comprensió psicològica i espiritual.

Fomentar i incentivar la formació, capacitació i millora del seus col·laboradors i professionals, tant des de la vessant de coneixements tècnics i científics com també la humana i l'espiritual.

Promoure la cooperació entre els professionals i les aliances amb associacions i organitzacions de prestigi per intercanviar informació, recursos i experiències en el camp de la medicina, preferentment quan facin referència a temes de fe i d'ètica cristiana.

Dur a terme projectes d'investigació i desenvolupament en l'assistència sanitària integral de la persona, podent ser aquests en col·laboració amb altres entitats, empreses, centres d'investigació nacionals i internacionals.

Estimular i donar suport a la tasca de missions cristianes (mèdiques, odontològiques i d'altres) tant a nivell nacional com internacional mitjançant la relació amb esglésies, associacions, organitzacions proeclesials i estaments no governamentals d'ajut humanitari.

Valors corporatius

Apropament cristià a la persona

Entenem, d'acord amb l'ensenyament bíblic, que l'ésser humà té cos, ment i esperit i cadascuna d'aquestes àrees necessita d'un tracte específic i acurat. Creiem que la persona és més important que la seva malaltia i que es mereix una cura integral i la utilització de tots els recursos a l'abast: científics, tecnològics i també espirituals (com per exemple la pregària), respectant en tot moment les creences i voluntat de la persona.

Vocació de servei

Estar sempre disponibles per ajudar l'altre, amb humilitat.

Excel·lència

És el compromís exigent amb la qualitat total, millorant de forma continuada l'estructura organitzativa, els sistemes d'informació, els protocols i guies clíniques, l'assistència mèdica, el treball en equip i interdisciplinari promovent l'intercanvi d'experiències entre els professionals i amb d'altres hospitals, el desenvolupament del personal en les àrees de coneixements tècnics, humans i espirituals... tot això des d'una gestió eficient dels recursos.

Transparència i comunicació

Estimular la comunicació, la transparència, la confiança, la il·lusió, la cohesió, el sentit de pertinença i la identificació.

Solidaritat amb la comunitat

Contribuir en la comunitat donant assistència, en la mesura de les possibilitats, a aquelles persones que per qualsevol motiu es trobin en situació d'inferioritat o d'especial fragilitat i potenciar la col·laboració solidària amb iniciatives i institucions que ajudin els més necessitats.

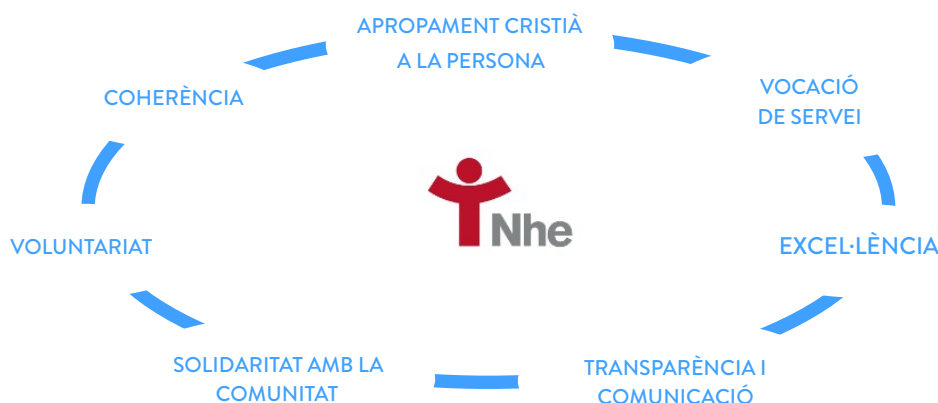
Voluntariat

Cercar, acollir, formar i tenir cura d'aquells voluntaris necessaris en cada moment per tal d'assolir els objectius institucionals.

Coherència

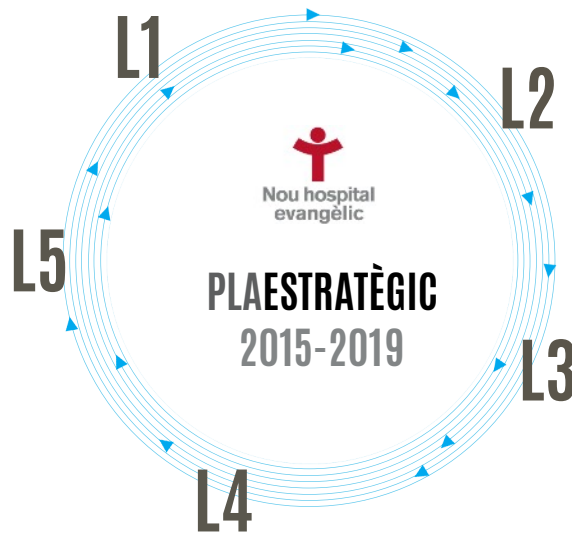
El personal ha de ser capaç de tractar pacients, familiars i companys d'acord amb la visió cristiana de l'hospital, independentment de la seva confessió religiosa. Tanmateix, les activitats desenvolupades en el marc de l'hospital hauran de ser coherents amb aquest caràcter cristià.

Serà requisit indispensable disposar d'un equip executiu compromès amb l'expressió pràctica de la fe cristiana a l'Hospital.



Estratègia

El nostre pla estratègic està dividit en 5 línies de treball com es mostra en el següent quadre.



L1 SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

- 1.1 gestió econòmica sostenible
- 1.2 ampliació de serveis i fonts d'ingressos

L2 POSICIONAMENT I VALOR SOCIAL

- 2.1 ser de referència en l'àmbit Sociosanitari
- 2.2 millorar l'experiència dels pacients i familiars
- 2.3 contribuir en la I+D+I per la població d'edat avançada

L3 CAPITAL HUMÀ I ORGANITZACIÓ

- 2.1 millorar l'experiència del professional
- 2.2 fomentar la formació i capacitació pel desenvolupament tècnic i humà
- 2.3 dissenyar un model de competències com a eina de selecció, avaluació i millora de les persones
- 2.4 dotar l'organització dels recursos materials i humans adequats
- 2.5 impulsar una cultura que afavoreixi la innovació

L4 EFICIÈNCIA I QUALITAT

- 4.1 definir un model de qualitat propi basat en el lideratge i la gestió per processos
- 4.2 millorar la seguretat del pacient.
- 4.3 desenvolupar eines per a la gestió de la qualitat

L5 POTENCIACIÓ DE LA MISSIÓ CRISTIANA

- 5.1 sensibilització del valor de la persona
- 5.2 desenvolupament d'un model d'atenció espiritual
- 5.3 consolidar el compromís social de la fundació

Cartera de serveis

El **Nou hospital evangèlic** és un fundació amb concert amb el CatSalut i forma part del Sistema Sanitari Integral d'Utilització Pública de Catalunya (SISCAT). En els darrers anys el nostre centre s'ha orientat clarament a l'atenció intermèdia (sociosanitària).

Els serveis estan distribuïts en una àrea d'hospitalització i una àrea ambulatoria de consultes externes.

Pacients	1.378
Llits	116
Plantes	5



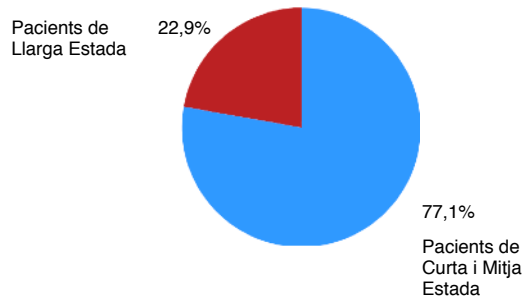
SISCAT

Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya

ÀREA D'HOSPITALITZACIÓ

Resum activitat hospitalització

	2016		2015		2014	
	Pacients atesos	Estades	Pacients atesos	Estades	Pacients atesos	Estades
Unitat de subaguts	438	3.332	408	3.222	368	2.983
Unitat de Convalescència	315	7.427	286	7.327	162	5.621
Cures Palliatives	292	3.756	342	3.759	298	3.812
Llarga Estada	315	22.104	321	22.050	277	23.566
Altra ocupació	18	1096	12	581	8	368
TOTAL	1.378	37.715	1.369	36.939	1.113	36.350
Increment percentual en referència any anterior	0,66 %	2,10 %	23 %	1,62 %	42,5 %	2,87 %



Unitats assistencials

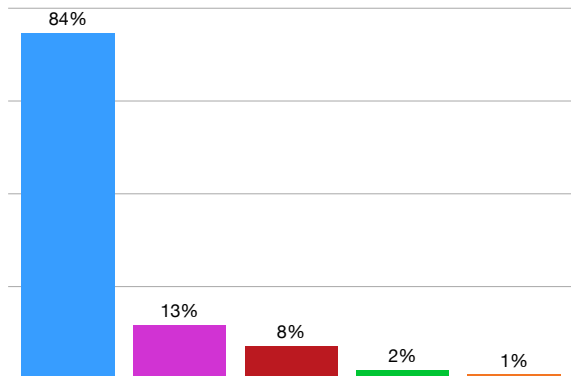
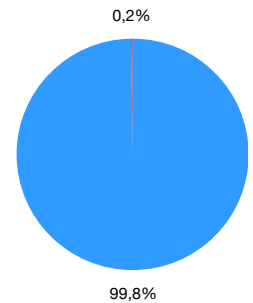
UNITAT DE SUBAGUTS

Servei orientat a l'atenció de pacients crònics amb agudització que necessiten un internament de curta durada fins a la seva estabilització.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades a l'alta
438	429	424	3.288

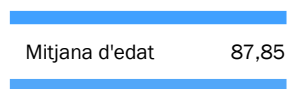
Procedència dels ingressos

- Hospital d'aguts (servei d'urgències)
- Atenció primària



Destí a l'alta

- Domicili habitual
- Èxitus
- Recurs socio sanitari
- Hospital d'aguts
- Altres



Estada mitjana	Valor	Estada mediana	Valor
Estada mitjana	7,75 dies	Estada mediana	8 dies

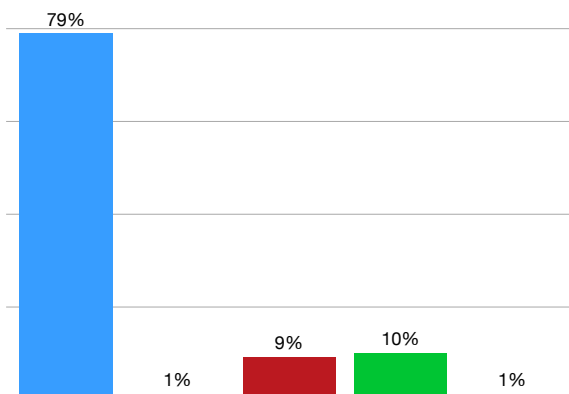
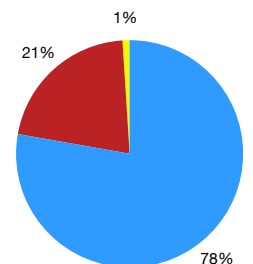
UNITAT DE CONVALESCÈNCIA

Unitat d'atenció a pacients crònics que han superat la fase aguda d'una reagudització i que, després d'una hospitalització convencional requereixen intensitat rehabilitadora per assolir la recuperació de l'autonomia funcional en les Activitats de Vida Diària abans de tornar al seu domicili.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades a l'alta
315	290	298	7.400

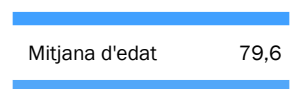
Procedència dels ingressos

- Hospital d'aguts
- Atenció primària
- PADES



Destí a l'alta

- Domicili habitual
- Èxitus
- Recurs socio sanitari
- Hospital d'aguts
- Altres

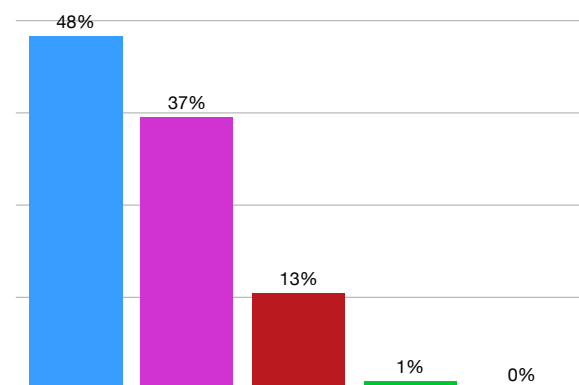


Estada mitjana	Valor	Estada mediana	Valor
Estada mitjana	24,83 dies	Estada mediana	28 dies

UNITAT DE PAL·LIATIUS

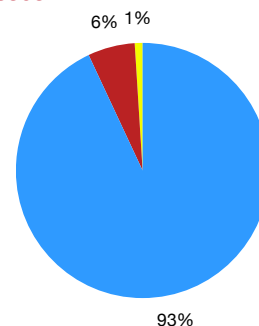
Unitat d'atenció a persones que pateixen una malaltia avançada o en fase terminal tant oncològica com no oncològica amb necessitats assistencials complexes.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades a l'alta
292	280	282	3.768



Procedència dels ingressos

- Hospital d'aguts
- Atenció primària
- PADES



Destí a l'alta

- Domicili habitual
- Èxitus
- Recurs socio sanitari
- Hospital d'aguts
- Altres

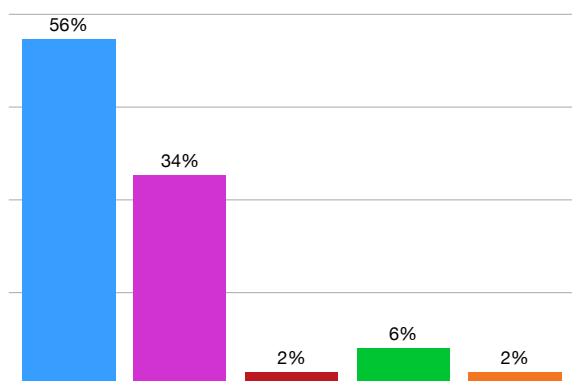
Mitjana d'edat	86,52
----------------	-------

Estada mitjana	13,36 dies	Estada mediana	13 dies
----------------	------------	----------------	---------

UNITAT DE LLARGA ESTADA

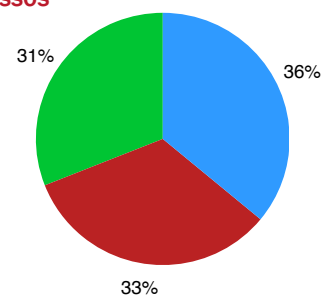
Unitat destinada a l'atenció de persones amb malalties cròniques o processos crònics de diferents nivells de dependència i/o complexitat que no poden ser ateses al seu domicili.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades a l'alta
315	251	255	22.883



Procedència dels ingressos

- Hospital d'aguts
- Atenció primària
- Altres



Destí a l'alta

- Domicili habitual
- Èxitus
- Recurs socio sanitari
- Hospital d'aguts
- Altres

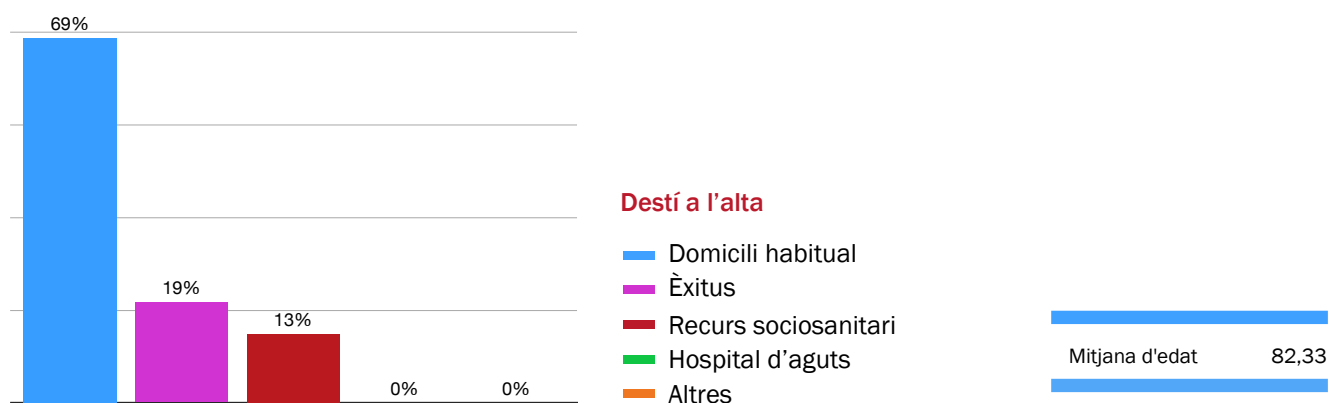
Mitjana d'edat	89.73
----------------	-------

Estada mitjana	89,73 dies	Estada mediana	57 dies
----------------	------------	----------------	---------

UNITAT ACCIDENTATS DE TRÀNSIT

Unitat multidisciplinària orientada al tractament i a la rehabilitació de patologies derivades d'accidents de trànsit.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades
18	14	16	1.284



Estada mitjana	80,25 dies	Estada mediana	44,5 dies
----------------	------------	----------------	-----------

ÀREA AMBULATORIA

HOSPITAL DE DIA

Unitat d'atenció ambulatoria orientada a l'estimulació i a la rehabilitació cognitiva.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades		
44	19	22	7.583	Mitjana d'edat	83,27

CONSULTES EXTERNES

Històricament, el nostre centre ha estat lligat al mutualisme i, és en aquest sentit que es manté una activitat de consultes externes de diverses especialitats.

Especialitats

- Cardiologia
- Cirurgia General i de l'Aparell Digestiu
- Endocrinologia
- Medicina general
- Neurologia
- Psiquiatria
- Traumatologia i Cirurgia Ortopèdica
- Urologia
- Psicologia
- Ginecologia

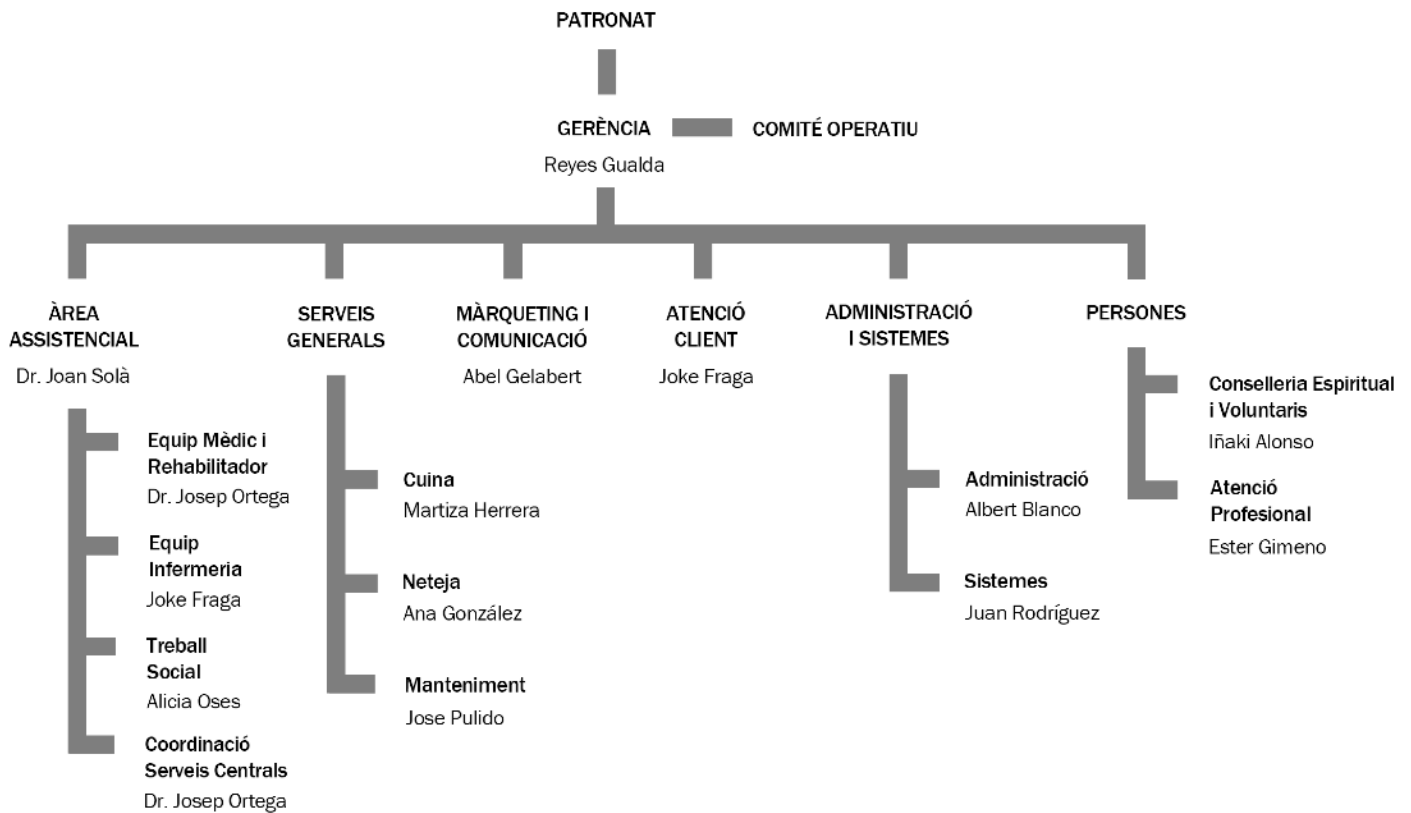
ALTRES SERVEIS

El nostre centre també compta amb els següents serveis:

- Anàlisis Clíniques i Anatomia Patològica
- Consulta Ambulatoria
- Radiologia convencional digitalitzada
- Ecografia d'Alta Resolució
- Mamografia
- Fisioteràpia i rehabilitació
- Unitat d'atenció Accidentats Trànsit
- Consulta Infermeria
- Podologia

Equip humà

ORGANIGRAMA



COMITÈ OPERATIU

Gerent

Sra. Reyes Gualda

Director Assistencial

Dr. Joan Solà

Directora d'Atenció Professional

Sra. Ester Gimeno

Assistent a Direcció

Sra. Noemi Rabadán

Direcció Administrativa

Sr. Albert Blanco

Adjunt Direcció Assitencial

Dr. Josep Ortega

Coordinació d'Infermeria i Atenció Client

Sra. Joke Fraga

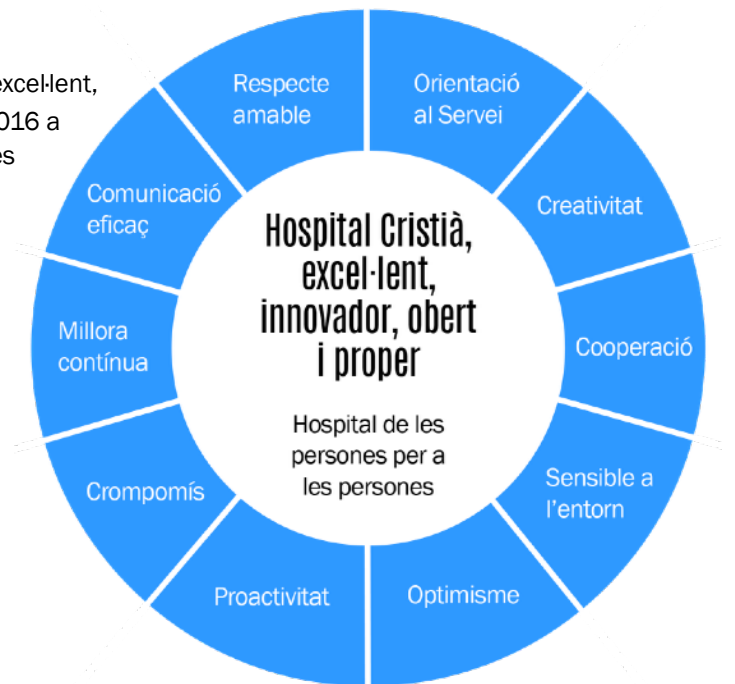
Direcció de Comunicació i Màrqueting

Sr. Abel Gelabert

MODEL DE COMPETÈNCIES

Amb la idea d'anar apropant-nos a ser un hospital cristià excel·lent, innovador, obert i proper hem dedicat part d'aquest any 2016 a dissenyar un model de competències que promogui que les persones se sumin al propòsit de donar la millor l'atenció integral a la persona.

Hem escollit 10 competències que han de servir de guia per l'organització tant per seleccionar nous professionals com per traçar un camí de millora pels que ja componem l'equip del Nhe.



<p>PROACTIVITAT Capacitat per anar més enllà, anticipar-se i triar l'actitud i/o acció que vols prendre en cada situació.</p>	<p>ORIENTACIÓ AL SERVEI Passió i propòsit d'estar disponible i donar resposta a les expectatives de la persona/client.</p>	<p>COOPERACIÓ Acció generosa i facilitadora que persegueix un benefici comú i el treball en equip.</p>
<p>RESPECTE AMABLE Reconèixer el valor i la singularitat de cada persona com a ésser únic tot mostrant estima i afecte</p>	<p>COMPROMÍS Identificació e implicació en el projecte.</p>	<p>OPTIMISME Visió positiva, entusiasta i esperançadora de la vida que ajuda vèncer les adversitats.</p>
<p>SENSIBLES A L'ENTORN Seguir l'evolució de l'entorn i ser solidaris amb les necessitats de la comunitat. Estar oberts a col·laborar amb altres entitats i col·lectius.</p>	<p>COMUNICACIÓ EFICAÇ intercanviar informació i gestionar significats de manera assertiva, oberta i honesta.</p>	<p>MILLORA CONTÍNUA Orientació cap a l'excel·lència i l'aprenentatge constant.</p>
<p>CREATIVITAT Capacitat per associar idees de manera nova i oferir alternatives sostenibles per avançar cap a realitats més favorables.</p>		

PROFESSIONALS

Dades dels professionals que treballen al Nhe

El nostre centre aposta per l'estabilitat i continuïtat del seu conjunt de professionals, amb un manteniment de la plantilla en equilibri, procurant que la dotació sigui l'adequada tenint en compte els recursos dels que es disposa, amb esforç i anàlisi constant per la millora de l'organització.

	2016				2015			
	Persones E.(*)	Dones	Homes	Total	Persones E.(*)	Dones	Homes	Total
Equip de Direcció	4,31	2	2	4	4,73	3	2	5
Facultatius i Tècnics	8,32	8	7	15	8,34	7	6	13
Infermeria	61,03	65	12	77	62,77	61	10	71
Serveis de Suport Assistencial	5,54	5	4	9	6,08	2	4	6
Administració	5,13	2	3	5	5,23	3	3	6
Serveis Generals	11,87	9	2	11	13,52	12	3	15
	96,2	91	30	121	100,67	88	28	116

*Càlcul equivalent en persones a jornada complerta.

Conciliació laboral i familiar

L'Equip del Nou hospital evangèlic estem concients amb la dificultat de conciliar la vida laboral i familiar en els nostres dies, i donem prioritat a la tasca de poder trobar l'equilibri entre l'atenció als nostres professionals i les necessitats organitzatives del centre, tenint en compte que l'activitat es desenvolupa durant els 365 dies de l'any les 24 hores.

	2016	2015
Permisos per hospitalització	41	32
Permisos per exàmens	22	21
Permisos per accident, malaltia greu o mort familiar	10	7
Permisos per naixement o adopció de fills	0	3
Reducció de jornada per cura fill	1	2
Excedència voluntària	2	2
Permís de maternitat	0	2
Excedències especials (conciliació)	0	1
Persones acumulació d'hores de lactància	0	1
Persones amb permís canvi domicili	3	1
Assumptes propis	332	299
Jubilació parcial	1	1

VOLUNTARIAT

Els **Voluntaris** de la **Fundació Nou hospital evangèlic** tenen com a missió acompanyar els malalts durant el seu ingrés a l'hospital. Es tracta de facilitar-los l'experiència de l'ingrés hospitalari oferint-los la possibilitat de relacionar-se i participar en diferents activitats socials.

Les tasques realitzades durant el 2016 han estat:

- Més de 1.000 visites a malalts ingressats a l'hospital.
- 21 acompanyaments en ambulància a un altre centre hospitalari
- Acompanyament a més de 170 persones als 48 cultes cristians que s'han celebrat a l'auditori del Nhe.
- Col·laboració a festes: taller d'elaboració de panellets, Nadal, Pare Noel amb regals de Nadal per els malalts facilitats per el Banc d'Acció Social, visita d'una tuna universitària, visita d'un pallaso d'animació, acompanyament musical a l'Hospital de Dia amb una pianista tots els dimecres i ocasionalmen en altres plantes.

Durant l'any, els voluntaris de la nostra fundació han pogut completar la seva formació com a voluntaris del Nhe.

	2016	2015
Total voluntaris participants	19	22
Altes	2	2
Baixes	5	2



Resultats econòmics

	2016	2015	2014	2013
Ingressos	5.573.636 €	5.382.158 €	5.225.615 €	5.001.399 €
Despeses	5.307.310 €	5.382.158 €	5.134.017 €	3.726.933 €

	2016	2014	2015	2013
Total actiu	3.638.297 €	4.210.345 €	3.382.541 €	4.311.131 €
Patrimoni net	2.951.932 €	2.685.606 €	2.685.606 €	2.599.062 €

	2016	2015	2014	2013
Resultats	266.325 €	0 €	91.599 €	-5.153 €

En 2016, la Fundació Hospital Evangèlic va rebre un donatiu de 60.000€ destinats a la construcció del nou hospital que esdevindrà en els propers anys.

Satisfacció a l'usuari

Resultats enquesta satisfacció Plaensa 2016

El CatSalut publica els resultats de l'estudi Plaensa 2016, on cada 3 anys es valora la percepció sobre la qualitat del servei i es mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries en la línia d'Atenció Sociosanitària amb internament.

Aquest any han participat 80 centres i s'han fet 3.778 enquestes a tota Catalunya.

La Fundació Nou hospital evangèlic ha obtingut **molt bons resultats**, tant en comparativa amb la Regió Sanitària de Barcelona (RSB) i amb la resta de Catalunya, així com en la comparativa amb el nostre centre, consolidant l'evolució positiva i la millora continua del Nhe.

De les 21 preguntes específiques de l'estudi obtenim:

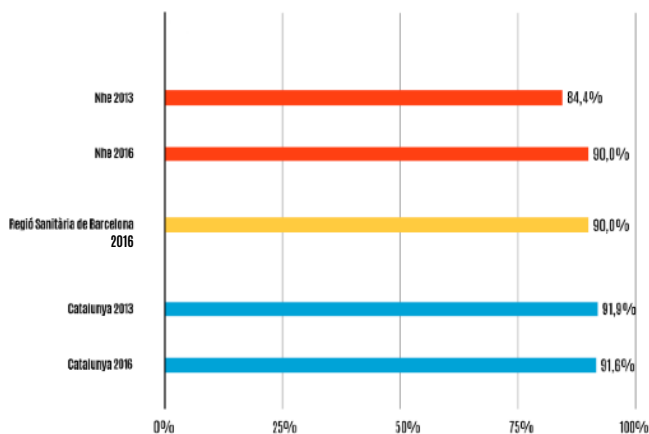
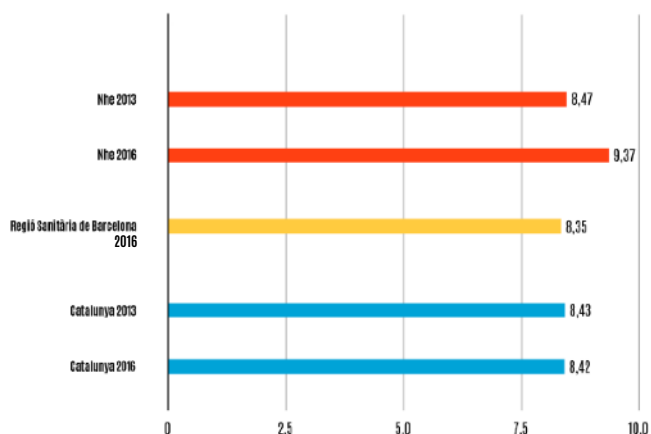
- 19 indicadors d'excel·lència.
- 20 indicadors amb resultats per sobre de la RSB.
- 19 indicadors amb resultats per sobre de la mitjana de Catalunya.

Els nostres pacients puntuen la seva **Satisfacció General** en un 9,37, una millora en el Nhe de 0,9 punts des de 2013:

- 1,02 punts per sobre de la RSB.
- 0,95 punts per sobre de la mitjana de Catalunya.

A la pregunta que valora la **Fidelitat**, és a dir, si els nostres pacients voldrien tornar al nostre centre si poguessin triar, el 90% tornaria al Nhe, un increment del 2013 al 2016 superior al 10%.

- aquest percentatge és igual al de la RSB.
- i lleugerament inferior al de Catalunya.



Evolució de l'Indicador Positiu

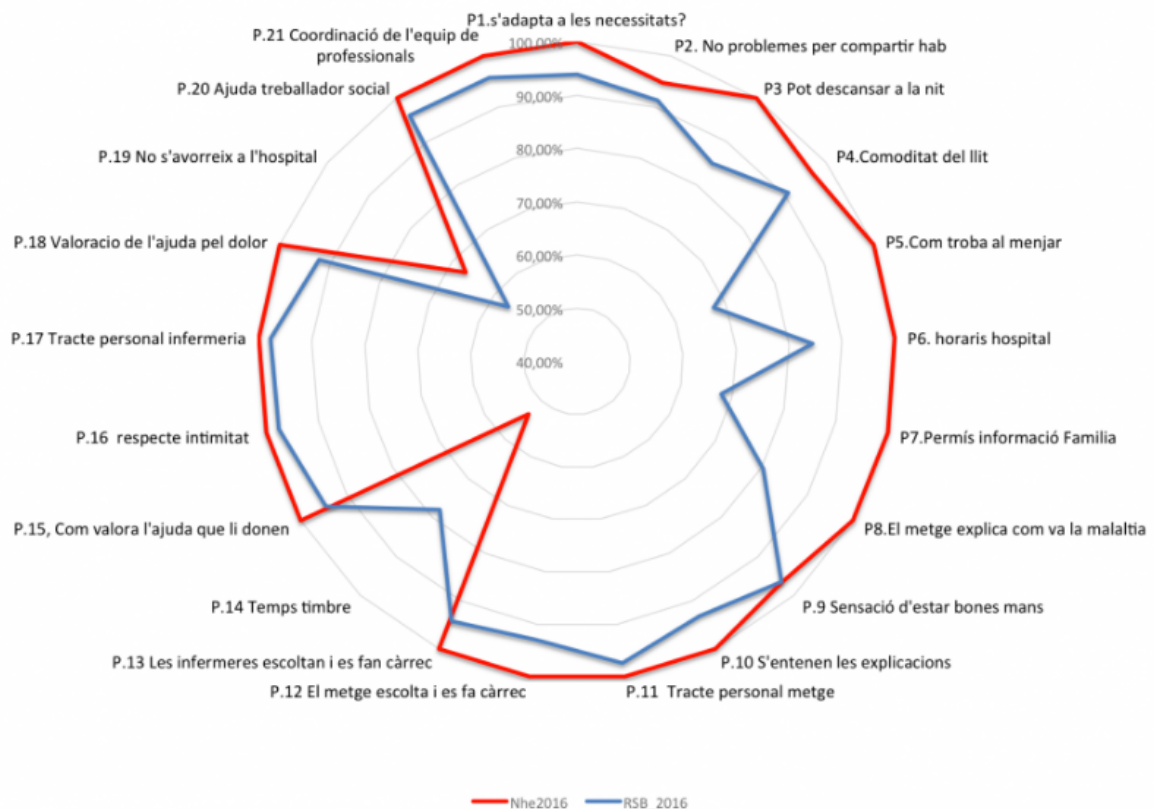
L'estudi classifica com a excel·lent les preguntes que obtenen més d'un 90% de valoració positiva (és a dir, quan es contesta perfecte, molt bé, bé o sempre) per part dels enquestats.

El resultat del Nhe en aquest indicador positiu ha estat molt satisfactori, amb un 90% de respostes positives en 2016 i que milloren el 73% de 2013.

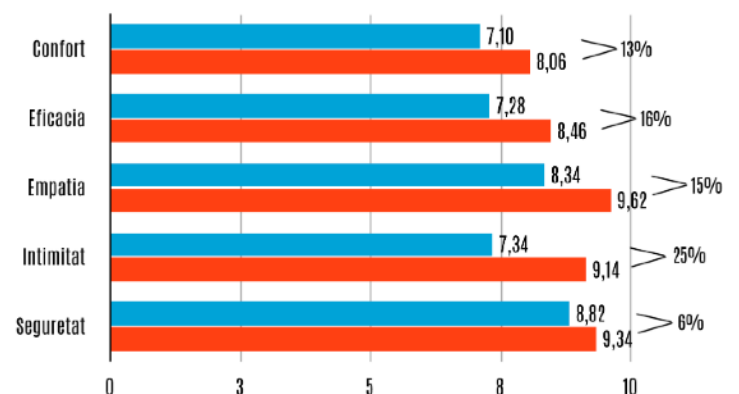
- La RSB obté una puntuació del 67%.
- La mitjana a Catalunya obté una puntuació de 62%.

En el **gràfic comparatiu amb la Regió Sanitària de Barcelona**, podem veure que estem per sobre en tots els ítems (20) excepte en l'ítem: "temps de respondre el timbre" (1).

No obstant això, com àrea de millora, afegim a aquest punt treballar per a què els pacients no s'avorreixin en l'estada hospitalària.



Agrupades les preguntes i classificades en els següents atributs; empatia, seguretat, intimitat, eficàcia i confort, si les comparem amb la puntuació del 2013, obtenim una **millora en tots els àmbits**.



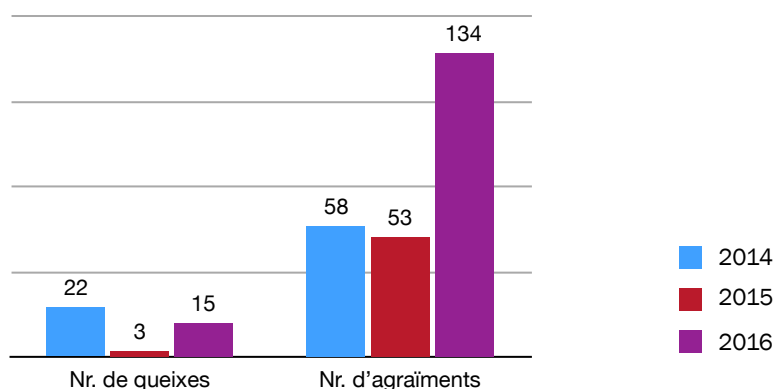
Queixes i agraïments

La **Unitat d'Atenció al Client** de l'Hospital, atén les reclamacions, suggeriments i agraïments, per tal de poder millorar els nostres serveis.

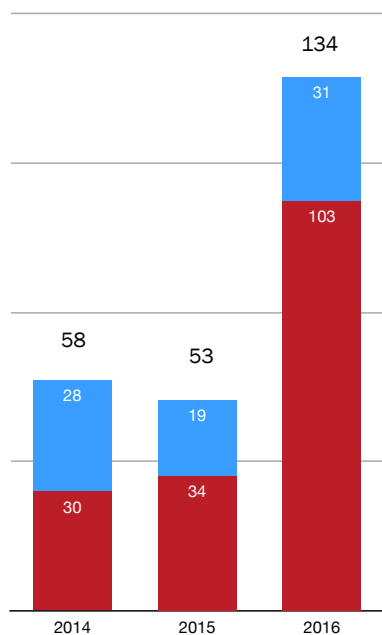
Realitzem un recull de la percepció dels clients en relació als serveis que oferim, per tal d'identificar possibles àrees de millora i informar als responsables de cada àrea.

Anàlisi intern de l'opinió dels clients

Periòdicament es realitza un anàlisi intern de l'opinió dels clients mitjançant les dades recollides amb les queixes, suggeriments i agraïments.



Agraïments



Motiu dels agraïments

- Tracte
- Assistencial

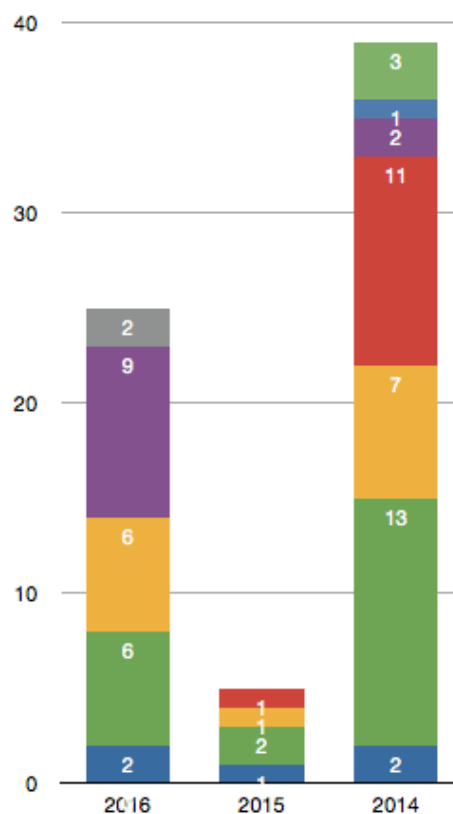
Canals	2016		2015		2014	
	Verbals	Escrits	Verbals	Escrits	Verbals	Escrits
Agraïments	99	35	49	9	39	14

Queixes

	2016		2015		2014	
Canals	Verbals	Escrits	Verbals	Escrits	Verbals	Escrits
Queixes	2	13	1	2	8	14

Motius de les queixes

	2016	2015	2014
Informació	2	1	2
Assistència infermeria	6	2	13
Assistència mèdica	6	1	7
Tracte	0	1	11
Estructura	9	0	2
Cuina	2	0	0
Neteja	0	0	1
Consultes externes	0	0	3



El nombre de queixes s'ha incrementat en el 2016, com ho ha fet en el sector en general i en especial a Barcelona ciutat, on destaquen les queixes assistencials i seguidament, d'hosteleria.

En el cas del nostre Hospital les queixes d'estructura van lligades a deficiències de l'edifici, difícils de modificar. Es per això que treballem per tenir un nou Hospital en els propers anys i poder donar un servei hoteler de qualitat.

Temps de resposta a les queixes

	2016
< 15 dies	80 %
entre 16-30 dies	0
entre 31-60 dies	20 %

Accions de millora realitzades

	2016	2015	2014
Queixes	15	3	22
Propostes realitzades	6	3	4
Accions de millora	40 %	100 %	18 %

Activitat científica

Presència en jornades i congressos

- Presència al Congrés de la Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA)
- Presència Jornades Catsalut
- Presència al Congrés de la Sociedad Española de Cuidados Paliativos (SECPAL)
- Presència al Congrés Nacional de Geriatria

XXXIV CONGRESO SECA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL 18-21 de octubre 2016 MADRID (CONGRESO LA ARMONÍA)

XXI CONGRESO Sadeqa SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CUIDADOS PALIATIVOS 18-21 de octubre 2016 MADRID (CONGRESO LA ARMONÍA)

GESTIÓN CLÍNICA

Características de los pacientes atendidos en la Unidad de Curas Paliativas del Nou hospital evangélic de la ciudad de Barcelona

AUTORES: Dr. Jover Solé Genovés, Dr. Josep Ortega Segura, Dra. Lluís Guàrdia Trias, Dr. Francesc López Espinosa

JUSTIFICACIÓN: En las unidades de curas paliativas se ha diseñado un sistema programado del número de pacientes con patología oncológica y no oncológica (PCO). Estos pacientes a menudo tienen unos aspectos diferenciales que requieren una abordaje específico.

OBJETIVOS: Determinar y describir las características de los pacientes atendidos en una unidad de curas paliativas del ámbito sociosanitario.

RESULTADOS:

- Pacientes atendidos:** 111 (40,8%), 117 (42,8%), 106 (36,4%)
- Pacientes oncológicos o no:** 97 (87,4%), 14 (12,6%)
- Pacientes identificados como enfermedad crónica avanzada con necesidad de atención paliativa:** 136 (41,21%)
- Distancia media:** 11,28 km
- Diagnósticos principales:** 32% (Oncología), 17% (Enfermedad crónica avanzada), 17% (Neurología), 34% (No oncológico)

CONCLUSIONES: El perfil del paciente atendido en nuestra UCPC ha cambiado significativamente, predominando el paciente con enfermedades crónicas respecto al paciente oncológico. La etiología de los pacientes atendidos en nuestra unidad de curas paliativas corresponde a un paciente geriátrico con enfermedad crónica avanzada con una elevada tasa de mortalidad a domicilio. Además, que se identifican, entre los pacientes atendidos, han resultado identificados previamente como "enfermedad crónica avanzada" con necesidad de atención paliativa.



Perfil de los pacientes atendidos en la Unidad de Curas Paliativas del Nou hospital evangélic de la ciudad de Barcelona

OBJETIVOS: Determinar y describir las características de los pacientes atendidos en una unidad de curas paliativas del ámbito sociosanitario.

RESULTADOS:

- Pacientes atendidos:** 111 (40,8%), 117 (42,8%), 106 (36,4%)
- Pacientes oncológicos o no:** 97 (87,4%), 14 (12,6%)
- Pacientes identificados como enfermedad crónica avanzada con necesidad de atención paliativa:** 136 (41,21%)
- Distancia media:** 11,28 km
- Diagnósticos principales:** 32% (Oncología), 17% (Enfermedad crónica avanzada), 17% (Neurología), 34% (No oncológico)

CONCLUSIONES: El perfil del paciente atendido en nuestra UCPC ha cambiado significativamente, predominando el paciente con enfermedades crónicas respecto al paciente oncológico. La etiología de los pacientes atendidos en nuestra unidad de curas paliativas corresponde a un paciente geriátrico con enfermedad crónica avanzada con una elevada tasa de mortalidad a domicilio. Además, que se identifican, entre los pacientes atendidos, han resultado identificados previamente como "enfermedad crónica avanzada" con necesidad de atención paliativa.

ONA~LAB

En 2016 el Dr. Guilera, que participa en la creació de plataformes per a la rehabilitació cognitiva, i el nostre hospital vam signar un conveni que permet crear les bases d'un futur Laboratori: l'Observatori de Neurociència Aplicada que rebrà el nom de ONA LAB.

Com a primeres passes s'han iniciat els protocols de visites a pacients al temps que hem creat un bloc per publicar informació sobre Neurociència i edat avançada.

www.neurociencia.nouhospitalevangelic.com



Alzheimer
Una malaltia que afecta al 10% de la població major de 65 anys

Des de fa diverses dècades, l'entel·lènol del cervell ha patit una revolució, provocant grans avanços en aquest camp i obrint-li noves àrees d'investigació. Gràcies a aquesta energia i mitjançant sistemes sofisticats de neuroimatge, a poc a poc, s'estan descobrint les bases biològiques de la conducta. Voleu conèixer-ho?

Formació

Per a l'exercici 2016 practicament hem doblat les hores destinades a formació, destacant una major dotació, més del 75% pels professionals de l'àmbit assistencial, on hi ha el grup més nombros de personal.

Fer esment de la necessitat de treballar en el **seguiment, actualització i millora** en l'àrea de riscos laborals, amb una participació de 138 treballadors i una formació total de 259 hores, éssent prioritat del centre seguir reduïnt la sinistralitat i millorar en la qualitat de les tasques a realitzar, amb uns resultats positius respecte el 2015, ja que els accidents amb baixa, hagin tingut lloc al centre o *in itinere*, han disminuït en més d'un 46%, en concret, de 9,09 el 2015, a 4,88 pel 2016.

Destacar el **Curs d'abordatge multidimensional de la persona a la pràctica assistencial**, amb una bona participació dels professionals. Aquest curs ha estat acreditat en el Consell Català de la Formació Continuada de les Professions Sanitàries amb 3,9 crèdits.

	2016	2015
Total hores formació	1.499,00	795,00
Mitjana hores formació/treballador	12,39	6,85

	Participants		Hores invertides en formació	
	2016	2015	2016	2015
Personal Assistencial	171	140	1187	387
Servicios Soporte	43	33	228	297
Direcció	47	11	84	111
TOTAL	261	184	1499	795

Cursos

	Assistents	Hores de formació
Abordatge multidimensional de la persona en la pràctica assistencial	39	20
Fitxes de plat, gramatges i sensibilitzants alimentaris	4	1
Actualització Manipulació Aliments	4	1
Qualitat en la gestió d'operacions	22	8
CIM10	2	1
Formació genèrica de neteja	6	2
Seguretat alimentària	4	1,5
Gestió de les emocions pròpies i alienes	18	6
Actualización Prevención de Riesgos Laborales	30	2
Formación Plan Autoprotección	82	2
Formación Plan Autoprotección II	17	1
Ergonomia limpieza y cocina	9	2
LOPD	13	2
Avaluació en competències transversals	8	6
LinkedIn	1	4
Captació de Fons	1	30
Postgrau en lideratge, habilitats directives i desenvolupament directiu. "Ser-fer"	1	40
Altres	3	74

ABORDATGE MULTIDIMENSIONAL DE LA PERSONA EN LA PRÀCTICA ASSISTENCIAL



AVALUACIÓ EN COMPETÈNCIES TRANSVERSALS



QUALITAT EN LA GESTIÓ D'OPERACIONS



Jornades

IV Jornada de Treball Social

Dia Internacional del Treball Social

Jornada de Rehabilitació Neurocognitiva

Congreso de las Sociedades Española y Andaluza de Geriátría y Gerontología

Congres Catalano-Balear

Congreso de Sanidad Lean

Global Leader Summit

Impacte del patiment i la mort en professionals sanitaris

GLOBAL LEADER SUMMIT



JORNADA DE REHABILITACIÓN NEUROCOGNITIVA

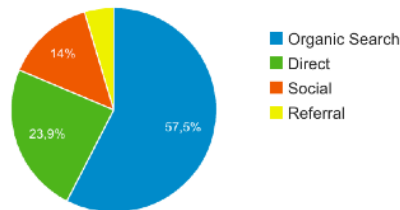


Comunicació

Externa

Web

- 16.343 visites
- 38.724 pàgines visitades
- 1:43 minuts de mitjana per visita
- Referents d'arribada



Xarxes socials

- Facebook: Nouhospitalevangelic
- G+: +Nouhospitalevangelic
- Twitter [NOVETAT]



Notícies del Nhe

La news de la Fundació Nou hospital evangèlic ha estat enviada en forma digital i publicada en paper per fer-la arribar als usuaris de l'Hospital.

	2016	2015
Números	8	6
Dones	799	767

NOTÍCIES

Novetat

Aquest any hem publicat a la nostra plana web la *Plana de Transparència*.



Interna

INTRANET

L'intranet amb un 486,8% més de notícies publicades es consolida és el sistema de màxima difusió entre el personal.

- Notícies publicades: 185
- Publicacions d'agraïments: 87

Responsabilitat social corporativa



Per la Fundació Nou hospital evangèlic, com a fundació cristiana i com a entitat professional de la salut, entenem que el nostre paper en la societat va més enllà del nostre compromís amb els nostres pacients. Des del compromís de la Responsabilitat Social Corporativa, assolim altres fites que ajuden a persones necessitades.

Principalment donem suport a entitats sense ànim de lucre que acosten la salut a societats i persones en situacions precàries a l'Àfrica, però també tenim convenis i actuacions per a persones necessitades de casa nostra.

El 2016 la Fundació Nou hospital evangèlic, va **renovar els seus acords de col·laboració amb dues ONG mèdico humanitàries**: Emsimision i + Qsalud que desenvolupen

la seva activitat a l'Àfrica i amb el Centre Heura i l'Associació Social Yaya Luisa en el barri de Gràcia de Barcelona.

+Qsalud

Vol ser un element clau en la millora de la Salut Integral (física, emocional, social, i espiritual) en els països en vies de desenvolupament a través de la implantació de sistemes sanitaris d'acord que siguin autosuficients i sostenibles; el desenvolupament de programes locals per a l'atenció integral de col·lectius amb problemes específics de salut i la realització d'accions assistencials puntuals.



Emsimision

És una organització no governamental mèdica que treballa perquè els habitants de països en situació d'extrema pobresa puguin millorar la seva qualitat de vida, rebaixar el nivell de dependència d'altres països i reduir de manera significativa els índexs de morbiditat i mortalitat que pateixen.



Això es realitza aplicant recursos professionals (tecnològics i humans) en projectes de cooperació sanitària assistencial i educativa a través del desenvolupament de programes específics d'ajuda humanitària.

Cada any realitza un viatge mèdico-humanitari on participen molts professionals de salut i que tenen per objecte fer intervencions mèdico-quirúrgiques a Burkina-Faso. Allà també porten el projecte Umarou, d'apadrinament de nens amb sordera.



Fundació Temps i Compromís

Cada any, en celebrar el Sant Jordi encarreguem les roses per als treballadors i els pacients a la Fundació Temps i Compromís. El benefici d'aquestes és per L'Escola Emanuel, un col·legi situat a Basapu, Guinea Equatorial, que ofereix estudis d'EGB i Batxillerat a nens i nenes que d'altra manera no podrien estudiar.



El Niño de la Navidad

És el major projecte infantil nadalenc del món dirigit per l'ONG Samaritan's Purse que a l'estat espanyol està coordinada per Decisió, una entitat benèfica evangèlica no lucrativa.

Les 41.107 caixes recollides en 2016, un percentatge que no deixa de créixer des de l'any 1990, demostren la gran extensió d'aquest projecte.

Treballadors i famílies properes al Nhe col·laborem amb caixes des del 2007.



Banc de roba

Des de juny de 2013 mantenim una recollida constant de roba usada amb campanyes especials a l'estiu i l'hivern.

Les entitats socials del Barri de Gràcia: **Centre Heura i Associació Social Yaya Luisa**, són les que reben les caixes amb la roba seleccionada i preparada per entregar als necessitats.

El projecte es va iniciar conjuntament amb **Papelmatic** (proveïdor de productes d'higiene i neteja).

En 2016 hem entregat més de 630 kg de roba a aquestes entitats socials.

Cicle conferències Amics del Nhe

El Cicle de Conferències 2016, que gestiona els Amics del Nhe, ha realitzat un total de XX xerrades a l'auditori del Nhe i 1 al Casal del Barri.

