

MEMÒRIA

FUNDACIÓ NOU HOSPITAL EVANGÈLIC

2017

Índex

Presentació	3
Fundació Nou hospital evangèlic	Junta del Patronat	4
	Visió, missió	4
	Valors corporatius	5
	Transparència i codi de bon govern	6
	Estratègia	7
Cartera de serveis		
Àrea d'hospitalització	Activitat Hospitalització	8
	Unitat de subaguts	9
	Unitat de convalsència	9
	Unitat de pal·liatius	10
	Unitat de llarga estada	10
	Unitat accidentats de trànsit	11
Àrea ambulatòria	Hospital de dia	12
	Consultes externes	12
	Altres serveis	12
Equip humà	Organigrama	13
	Comitès	13
	Professionals	14
	Voluntariat	16
Resultats econòmics	18
Satisfacció a l'usuari	Abordatge a la millora del sentiment d'avorriment dels pacients	19
	Experiència pacient	20
	Agraïments	21
	Queixes	22
Activitat científica	23
Formació	25
Comunicació	27
Responsabilitat social corporativa	28

Presentació



Reyes Gualda
Gerent

És un motiu de satisfacció, un any més, presentar la memòria.

Ha estat un any de seguiment del Pla estratègic 2015-2019, en les seves 5 línies; sostenibilitat econòmica, posicionament i valor social, capital humà i organització, eficiència i qualitat i per últim, potenciació de la missió cristiana, molt lligada als nostres valors.

Destacaria en primer lloc l'aposta per fer un salt en la qualitat i el compromís d'acreditar l'organització amb una Certificació oficial. Per tant, ha estat un any de **formació en sistemes de gestió de la qualitat** i de preparació de les bases per poder passar l'acreditació ISO 9001:2015 a principis del 2019.

En segon lloc, la decisió de **millorar el clima laboral** a partir de l'estudi de clima liderat per l'empresa e-motiva, on hem pogut valorar el compromís global de les persones, a partir de la satisfacció del professional, la seva motivació, el grau de pertinença i el compromís amb els objectius i prioritats de l'organització i alhora aquest anàlisi ens ha permès fer un comparatiu amb el sector. El més significatiu, és que aquest estudi ens dona les eines, a través de factors gestionables, per elaborar un pla de millora de clima que tindrà fruit en els propers anys. Els professionals són claus en totes les organitzacions però en un hospital on curem i cuidem persones encara més.

En tercer lloc, destacaria l'**increment del nombre de voluntaris**, passant de 19 a 70 i la força que això ens dona, per atendre els aspectes socials i emocionals de les persones, fent més realitat l'abordatge integral de la persona. Pensem que el voluntariat és un dels nostres pilars de futur com organització i estem decidits a potenciar-ho.

En quart lloc hem tingut el privilegi de **col·laborar en nombrosos projectes assistencials internacionals** a Burkina Faso, Grècia, Perú, Haití i Guinea Equatorial que contribueixen a complir també la nostra missió. A nivell nacional subratllar la participació en l'exposició dels 500 anys de Reforma protestant al CaixaForum de Barcelona, aportant divers material del nostre arxiu històric.

En cinqué, hem aconseguit un **acord amb la Universitat de Barcelona** per ser centre formador de pràctiques del Màster Universitari en Psicologia General Sanitària pel curs 2017-2018.

Per últim, estem més a prop d'aconseguir fer realitat el nostre somni de disposar d'una nova estructura que ens permet desenvolupar la nostra feina en un entorn modern i acollidor. Hem treballat de valent amb l'Ajuntament i amb el Catsalut per poder fer realitat un **nou hospital que veurà la llum en els propers anys**.

Vull donar les gràcies a tots els professionals i voluntaris que han atès als 1.500 pacients que han passat pel nostre Hospital, on molts d'ells han quedat profundament agraïts.

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 Mamba 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.

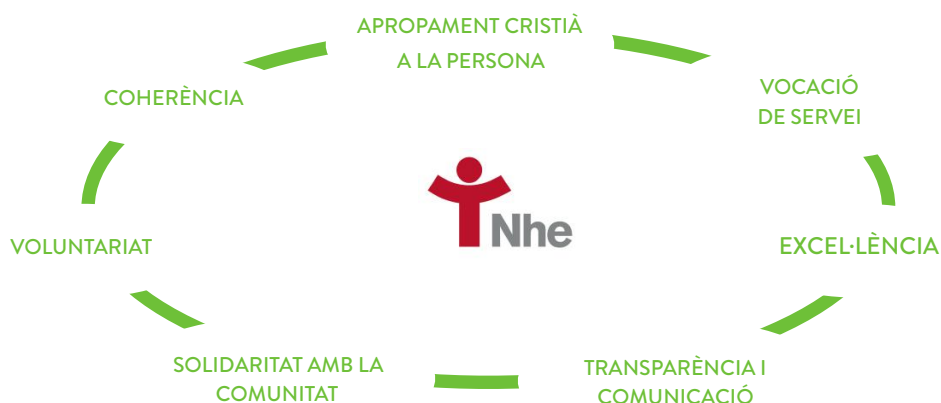
Voluntariat

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.



Transparència i codi de bon govern

En 2017 vam estrenar aquest espai en la web on qui vulgui pot trobar tota l'informació institucional i econòmica de la nostra institució: les memòries, els comptes auditats, les línies estratègiques, etc.

Mapa Web Intranet CA ES

Qui som? Serveis Atenció al client Compromís Social Investigació Notícies f

Transparència i codi de bon govern Estás en: Inicial / Transparència i codi de bon govern

ELS NOSTRES VALORS

Apropament cristià a la persona
Vocació de servei
Solidaritat amb la comunitat
Transparència i comunicació

Excel·lència
Voluntariat
Coherència

Buscar

Bon Govern i Transparència

Amb aquest document apropem la gestió de la **Fundació Nou hospital evangèlic** a la societat.

Contacte: Abel Gelabert, cap de màrqueting i comunicació (comunicació[arrova]nouhospitalevangelic.com)

Informació institucional

Fins de l'entitat i llurs activitats

- Visió i missió
- Valors corporatius

Principals línies estratègiques de actuació

- Pla estratègic 2015-2019

Els estatuts, la composició del Patronat i de l'equip directiu i l'estructura organitzativa

- Estatuts
- Composició del Patronat
- Càrrecs directius: Reyes Gualida (Gerent), Dr. Joan Solà (Director Assistencial), D. Albert Blanco (Director Administració)
- Estructura organitzativa

Els codi de bon govern

- Codi de bon govern

El web, les adreces de correu postal i electrònic a les quals es pot adreçar el públic en general

- Web: www.nouhospitalevangelic.com
- Adreça electrònica: [info\[arrova\]nouhospitalevangelic.com](mailto:info[arrova]nouhospitalevangelic.com)
- Correu postal: C. de les Camèlies, 15-17, 08024 Barcelona

Programa i la memòria anual d'activitats

- Memòries anuals de la fundació

Aliances estratègiques

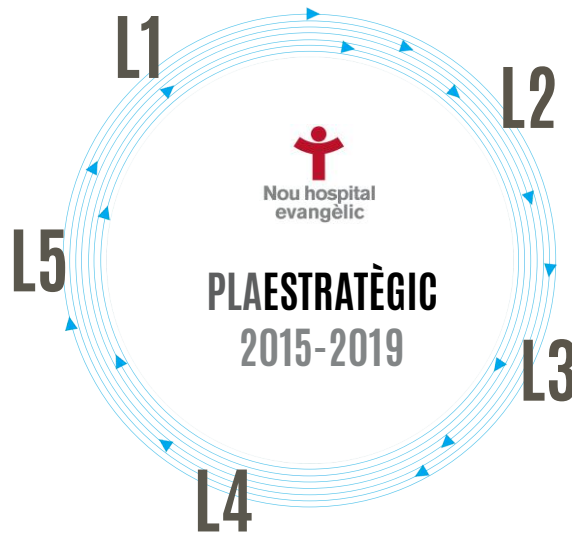
- Emsimision
- +quesalut
- Papelmatic
- AECC (Associació Espanyola Contra el Càncer)

Sol·licitar Informació:

Mitjançant aquest formulari podeu exercir el dret d'accés a la informació pública que la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern reconeix a totes les persones, a títol individual o en nom i representació de qualsevol persona jurídica. Un cop emplenat el formulari el podeu enviar a l'adreça de correu electrònic [info\[arrova\]nouhospitalevangelic.com](mailto:info[arrova]nouhospitalevangelic.com).

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

- 3.1 millorar l'experiència del professional
- 3.2 fomentar la formació i capacitació pel desenvolupament tècnic i humà
- 3.3 dissenyar un model de competències com a eina de selecció, avaluació i millora de les persones
- 3.4 dotar l'organització dels recursos materials i humans adequats
- 3.5 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
- 5.4 impulsar el voluntariat

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 (socio sanitària), que és una atenció sanitària multidisciplinària i limitada en el temps que combina elements de l'atenció especialitzada i de l'atenció primària, amb l'objectiu d'una estabilitat clínica o millora funcional i afavorint el retorn a casa.

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

Pacients	1.429
Llits	116
Plantes	5



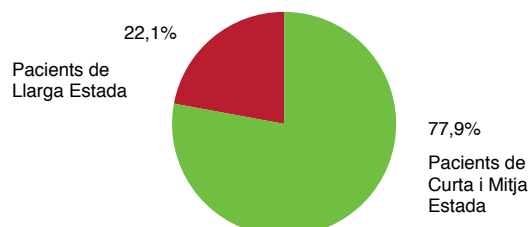
SISCAT

Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya

ÀREA D'HOSPITALITZACIÓ

Resum activitat hospitalització

	2017		2016		2015	
	Pacients atesos	Estades	Pacients atesos	Estades	Pacients atesos	Estades
Unitat de subaguts	512	3.776	438	3.332	408	3.222
Unitat de Convalescència	272	7.355	315	7.427	286	7.327
Cures Palliatives	320	3.757	292	3.756	342	3.759
Llarga Estada	316	22.097	315	22.104	321	22.050
Altra ocupació	9	446	18	1096	12	581
TOTAL	1.429	37.431	1.378	37.715	1.369	36.939
Increment percentual en referència l'any anterior	3,7%	-0,75%	0,66%	2,10%	23%	1,62%

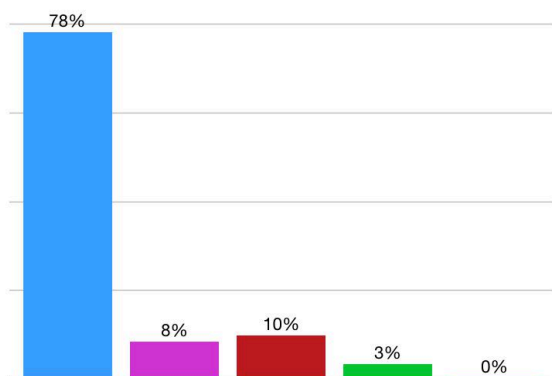


Unitats assistencials

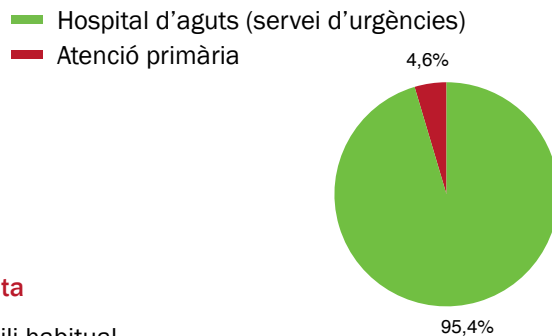
UNITAT DE SUBAGUTS

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
512	498	498	3.796



Procedència dels ingressos



Destí a l'alta

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

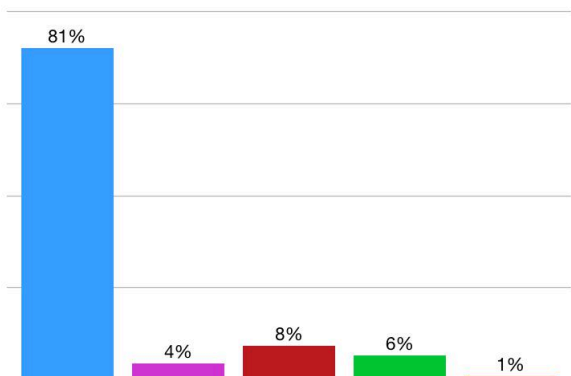
Mitjana d'edat	87.63
----------------	-------

Estada mitjana	7,62 dies
----------------	-----------

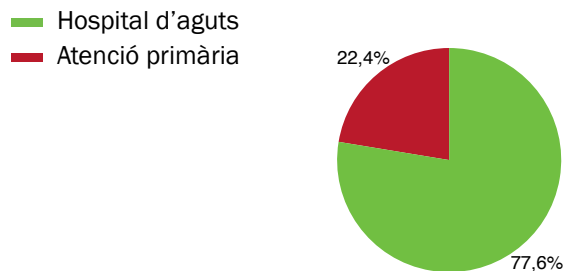
UNITAT DE CONVALESCÈNCIA

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
272	255	253	7.262



Procedència dels ingressos



Destí a l'alta

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

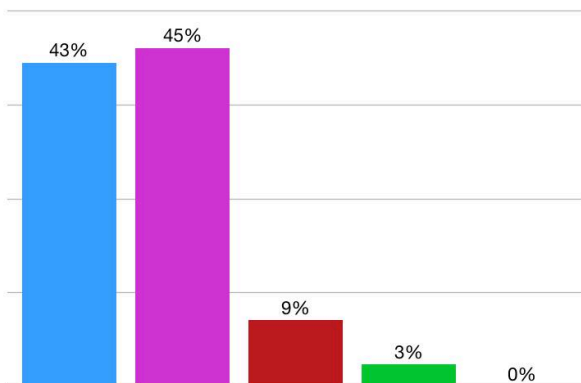
Mitjana d'edat	81,58
----------------	-------

Estada mitjana	28,70 dies
----------------	------------

UNITAT DE PAL·LIATIUS

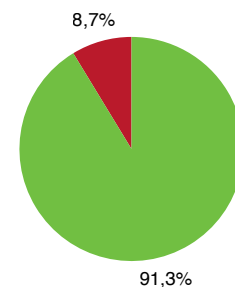
Unitat d'atenció a persones que pateixen una malaltia avançada o en fase terminal tant oncològica, com no oncològica, amb necessitats assistencials complexes.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades a l'alta
320	310	306	3.712



Procedència dels ingressos

- Hospital d'aguts
- Atenció primària



Destí a l'alta

- Domicili habitual
- Èxitus
- Recurs sociosanitari
- Hospital d'aguts
- Altres

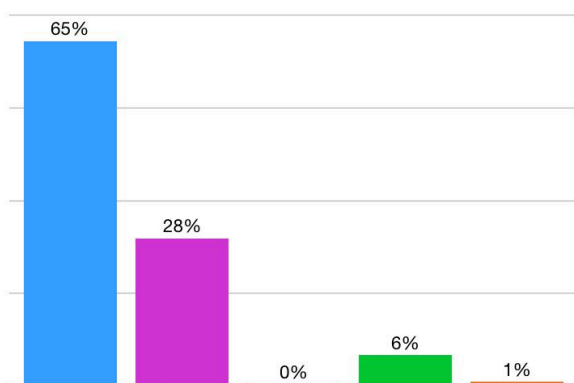
Mitjana d'edat	87,84
----------------	-------

Estada mitjana	12,13 dies
----------------	------------

UNITAT DE LLARGA ESTADA

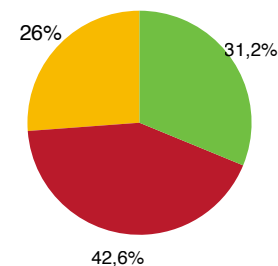
Unitat destinada a l'atenció de persones amb malalties cròniques o processos crònics de diferents nivells de dependència i/o complexitat que no poden ser ateses al seu domicili.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades a l'alta
316	256	258	24.983



Procedència dels ingressos

- Hospital d'aguts
- Atenció primària
- Altres



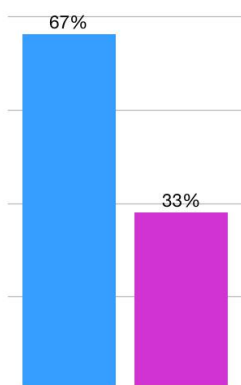
Mitjana d'edat	96,83
----------------	-------

Estada mitjana	84,17 dies
----------------	------------

UNITAT ACCIDENTATS DE TRÀNSIT

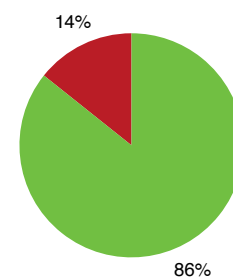
Unitat multidisciplinària orientada al tractament i a la rehabilitació de patologies derivades d'accidents de trànsits.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades
9	7	6	360



Procedència dels ingressos

- Hospital d'aguts
- Altres



Destí a l'alta

- Domicili habitual
- Èxitus

Mitjana d'edat	75,44
----------------	-------

Estada mitjana	60 dies
----------------	---------

ÀREA AMBULATORIA

HOSPITAL DE DIA

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

Atesos	Ingressos	Altes	Estades		
37	15	13	3.722	Mitjana d'edat	85,35

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'Àpares Digestiu
- Endocrinologia
- Medicina general
- Neurologia
- Psiquiatria
- Traumatologia i Cirurgia Ortopèdica
- Urologia
- Psicologia
- Ginecologia

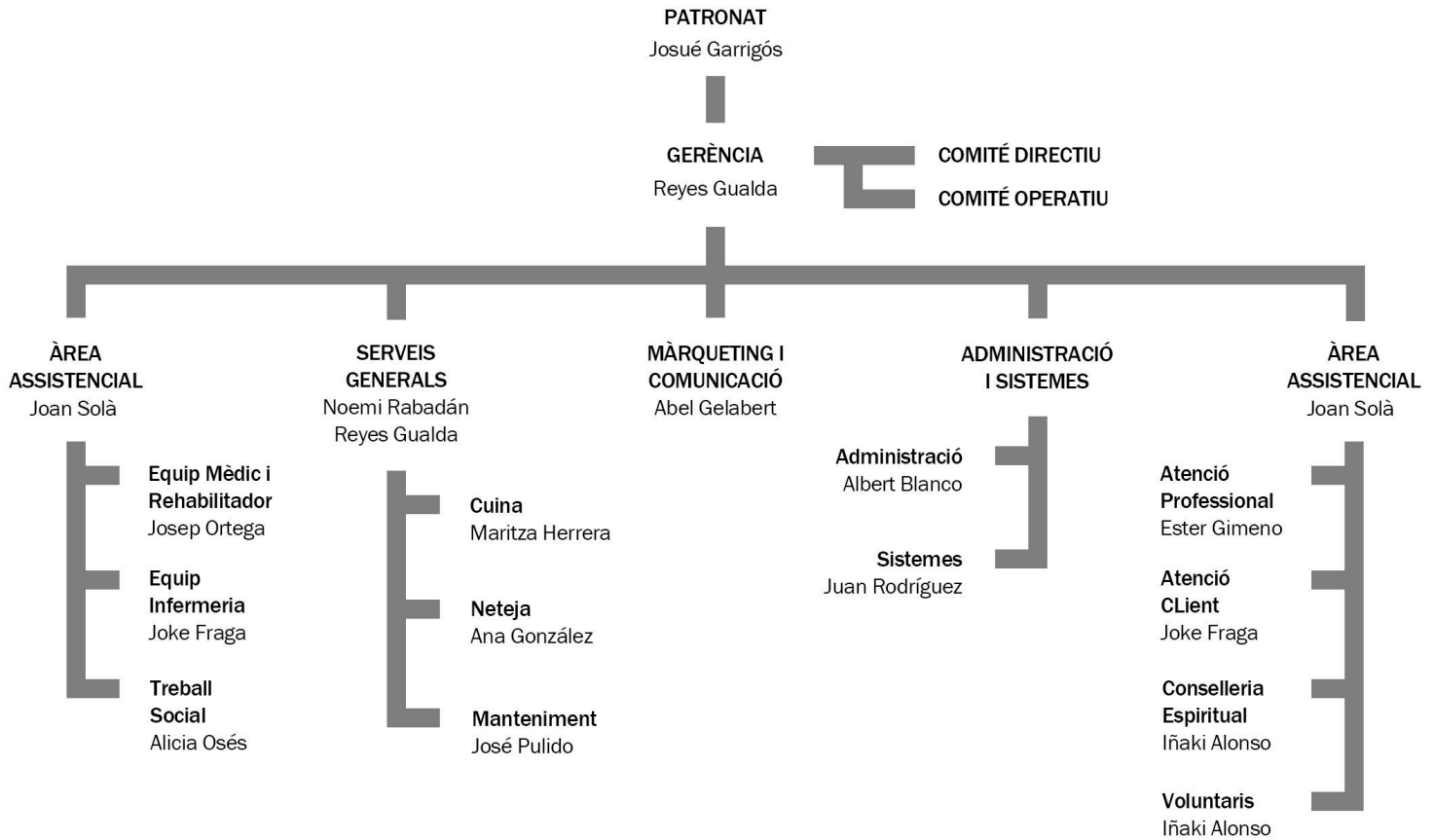
ALTRES SERVEIS

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 DIRECTIU

Gerent

Sra. Reyes Gualda

Director Assistencial

Dr. Joan Solà

Directora d'Atenció Professional

Sra. Ester Gimeno

COMITÈ OPERATIU

Direcció Administrativa

Sr. Albert Blanco

Direcció Serveis Generals

Sra. Noemi Rabadán

Coordinació d'Infermeria i Atenció Client

Sra. Joke Fraga

Direcció de Comunicació i Màrqueting

Sr. Abel Gelabert

PROFESSIONALS

Dades dels professionals que treballen al Nhe

	2017				2016			
	Persones E. (*)	Dones	Homes	Total	Persones E. (*)	Dones	Homes	Total
Equip de Direcció	4,22	2	2	4	4,31	2	2	4
Facultatius i Tècnics	9,33	10	5	16	8,32	8	7	15
Infermeria	66,84	6	14	80	61,03	65	12	77
Serveis de Suport Assistencial	6,28	4	4	8	5,54	5	4	9
Administració	5,19	2	2	5	5,13	2	3	5
Serveis Generals	10,50	9	2	11	11,87	9	2	11
	102,36	88	29	117	96,2	91	30	121

*Càlcul equivalent en persones a jornada completa.

Conciliació laboral i familiar

Partint de la base que la nostra activitat es desenvolupa durant els 365 dies de l'any, les 24 hores, donem prioritat a la tasca de trobar l'equilibri entre l'atenció als nostres professionals i les necessitats organitzatives del centre, amb plena consciència de la dificultat de conciliar la vida laboral i familiar.

	2017	2016	2015
Permisos per hospitalització	46	41	32
Permisos per exàmens	22	22	21
Permisos per accident, malaltia greu o mort familiar	11	10	7
Permisos per naixement o adopció de fills	0	0	3
Reducció de jornada per cura fill	1	1	2
Excedència voluntària	0	2	2
Permís de maternitat	3	0	2
Excedències especials (conciliació)	0	0	1
Persones acumulació d'hores de lactància	2	0	1
Persones amb permís canvi domicili	0	3	1
Dies de Lliure Disposició	279	332	299
Jubilació parcial	0	1	1

VOLUNTARIAT

	2017	2016	2015
Total voluntaris participants	70	19	22
Altes	59	2	2
Baixes	8	5	2

Sempre a la recerca d'afavorir el benestar de les persones ingressades i de contribuir a humanitzar l'estada a l'hospital, en un treball mà a mà amb els departaments de psicologia, teràpia ocupacional, fisioteràpia i treballadors socials, el 2017 ha estat un any intens i productiu en el voluntariat del Nhe. Així ho demostra el més que considerable creixement de voluntaris, les tasques realitzades i una renovada organització.



D'una banda, es va integrar a l'equip com a responsable del voluntariat l'Anna Centelles. Tècnica en Relacions Públiques per la Universitat de Barcelona, va obtenir el títol de Capellania Hospitalària a la Universitat de Unicamp, São Paulo, Brasil i compta amb el Postgrau d' Humanització i Atenció Espiritual en Societats Plurals de la Universitat de Barcelona.

D'altra, s'ha fet la **redefinició i implementació** del Pla de voluntariat:

- Captació del voluntariat
- Formació del voluntariat
- Sistema organitzatiu i perfil del/a voluntari/a

i s'ha s'adequiat un nou despatx i espai pel voluntariat.

Important ha estat també aquest any la col·laboració dels voluntaris en temes sobre la Satisfacció a l'Usuari, explicat en aquesta memòria en el seu apartat corresponent.



Serveis oferts a disposició del pacient

- Passejades externes sota prescripció mèdica.
- Acompanyament en ambulància a les interconsultes o proves diagnòstiques.
- Suport a departament de fisioteràpia.
- Animació col·lectiva proposada pel departament de psicologia i de teràpia ocupacional.
- Companyia personal.

Culte i participació de les Esglésies Evangèliques al Nhe

Tots els diumenges al matí s'ofereix un servei de culte evangèlic a l'auditori de l'hospital. S'encarreguen d'aquest acte diferents esglésies evangèliques de Barcelona i la seva àrea metropolitana de forma totalment voluntària. En 2017 s'ha creat un equip fix de voluntaris d'organització de 5 persones i el nombre d'esglésies participant és de 16:

- Església Bíblica Ebenezer de Barcelona
- Iglesia Evangélica Bethel de Sant Boi de Llobregat
- Iglesia El Lokal de Barcelona
- Iglesia Cristiana Evangélica Ekklesia de Barcelona
- Iglesia Cristiana Evangélica Bethesda de Terrassa
- Església Unida de Barcelona
- Església Evangèlica Unida de Terrassa
- Església Evangèlica Trèvol de Barcelona
- Església Evangèlica Baptista de Gràcia de Barcelona
- Iglesia Evangélica CECMAVI de Barcelona
- Església Evangélica Baptista Bonanova de Barcelona
- Iglesia Evangélica Bautista de la Torrassa de Barcelona
- Església 9barris de Barcelona
- Iglesia Evangélica Kairós de Barcelona
- Iglesia Evangélica Biblia Abierta de Barcelona
- Iglesia Evangélica Rey de Reyes de Sant Boi de Llobregat

Grup Edelweiss

Al mes de maig es va signar un acord amb el Grup d'Ajuda Mútua Flors d'Edelweiss per realitzar una trobada quincenal amb xerrada i col·loqui en el nostre hospital. Fundat per mares i pares que necessitaven compartir la seva experiència i ser escoltats, Flors d'Edelweiss treballa en el dol i el dolor per la pèrdua d'un fill o filla.

En els 8 mesos en el nostre hospital l'atenció s'ha ampliat també a vídues i vidus.

Responsabilitat social corporativa

La tasca de l'equip de voluntaris en el compromís social del Nhe mereix un subratllat en aquest 2017. Com es podrà veure al capítol d'aquesta memòria referent a la RSC, ha estat un any on, en molts casos, en col·laboració amb altres entitats, hem pogut recolzar diferents projectes d'ajuda social.

Dies especials

A més com cada any, els voluntaris del Nhe han dedicat el seu esforç a l'acompanyament i entreteniment en dies especials com Nadal, Any Nou i Sant Jordi, amb la participació de corals, tunes, cantautors, pallassos i el Pare Noel.



Resultats econòmics

	2017	2016	2015	2014
Ingressos	5.599.320 €	5.573.636 €	5.382.158 €	5.225.615 €
Despeses	5.512.907 €	5.307.310 €	5.382.158 €	5.134.017 €

	2017	2016	2014	2015
Total actiu	3.801.929 €	3.638.297 €	4.210.345 €	3.382.541 €
Patrimoni net	3.038.345 €	2.951.932 €	2.685.606 €	2.685.606 €

	2017	2016	2015	2014
Resultats	86.413 €	266.325 €	0 €	91.599 €

Per més informació veure la Memòria Econòmica penjada a la web en l'apartat de Transparència i Codi de Bon Govern.

Satisfacció a l'usuari

Abordatge a la millora del sentiment d'avorriment dels pacients

Després de l'enquesta PLAENSA 2016, el CatSalut va marcar com a objectiu als centres dur a terme una actuació de millora en l'ítem que estigués per sota del 75% de satisfacció, en el nostre cas: l'avorriment.

De forma totalment transversal, des de direcció mèdica, els departaments de psicologia, teràpia ocupacional, fisioteràpia, treballadors socials i direcció del voluntariat es va realitzar l'abordatge al tema de l'avorriment amb el següent guió:

- Disseny d'enquesta sobre la percepció del temps que passen els pacients sense activitat assistència.
- Realització d'enquesta als pacients.
- Anàlisi dels resultats.
- Propostes.
- Implementació de les propostes.

L'anàlisi dels resultats va concloure amb diverses i variades activitats que es van preparar per posar en funcionament en el 2018:

- Grups de conversa en base interessos.
- Biblioteca i lector mòbil (una persona que llegeix).
- Passeig a l'exterior.
- Hort i jardí urbà.
- Jocs de sobretaula.
- Programa de participacions musicals i tallers.

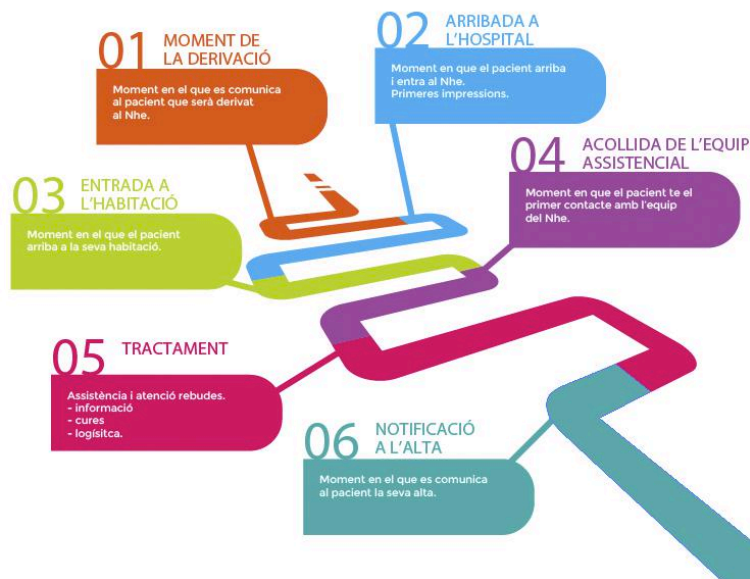


Experiència del pacient

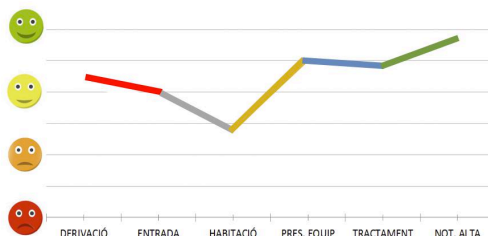
Entenem l'experiència del pacient com la percepció que pacients i acompanyants tenen de l'atenció rebuda, en totes les interaccions amb la nostra organització i a través de tot el procés de prestació del servei.

Es van realitzar entrevistes qualitatives semiestructurades en profunditat sobre cadascuna de les interaccions amb l'Hospital fent servir l'ús de la narrativa per avaluar les percepcions del pacient durant la seva estada segons els punts

Es van identificar moments de felicitat en l'experiència del pacient (best points) i els de dolor (pain points) per intentar evitar-los en la mida del possible i les conclusions van ser les següents:



- El coneixement previ del Nou hospital evangèlic en la derivació facilita les emocions positives en l'ingrés. El desconeixement genera estrès i por.
- La majoria dels pacients expressen insatisfacció amb les instal·lacions, perquè són antigues, però valoren molt la neteja.
- Els pacients tenen una bona opinió de l'equip i la seva experiència millora des de la seva presentació com mostra el següent gràfic de la mitjana de les avaluacions de l'experiència:



- Els pacients perceben una cultura familiar (relacions properes, menjars casolans, etc.) i això els hi genera una experiència positiva.
- La comunicació empàtica i tracte flexible (permisos de sortida, ingressos de familiar conjunts...) són factors claus per aconseguir una experiència positiva. Una manca de comunicació genera impotència i frustració.
- Qualsevol activitat lúdica no esperada (participació musical de la tuna, entrega de la Rosa a Sant Jordi, etc.) provoca un moment d'alegria en el pacient.

De cara al 2018 es planteja crear diferents grups de treball amb professionals voluntaris de diferents àrees motivats per aconseguir una millora de l'experiència i satisfacció del pacient.

Aquest treball s'anomena: **Programa d'Humanització de les Cures**, ja que l'objectiu és tractar als pacients des d'un vessant més humà, on persones cuiden a persones.

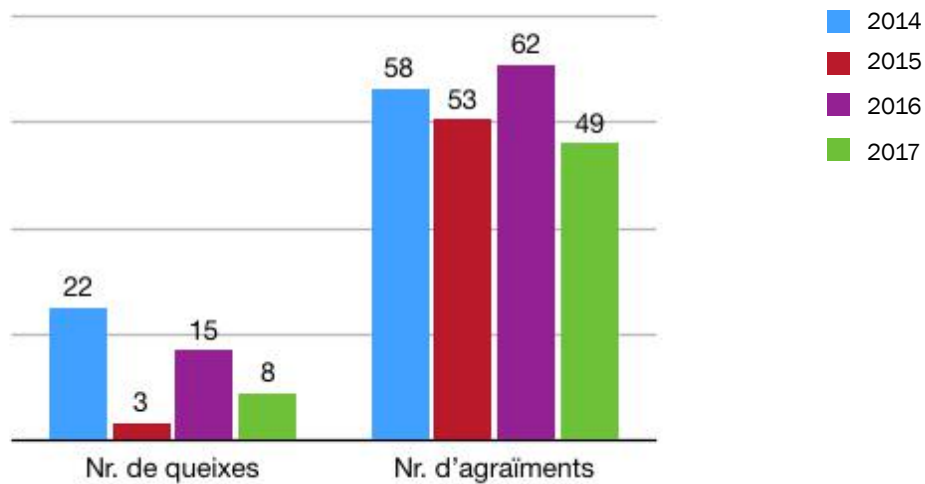
Queixes i agraïments

Reclamacions, suggeriments i agraïments són recollits des de la **Unitat d'Atenció al Client** de l'Hospital, 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

Canals	2017		2016		2015	
	Verbals	Escrits	Verbals	Escrits	Verbals	Escrits
Agraïments	29	20	99	35	49	9

Queixes

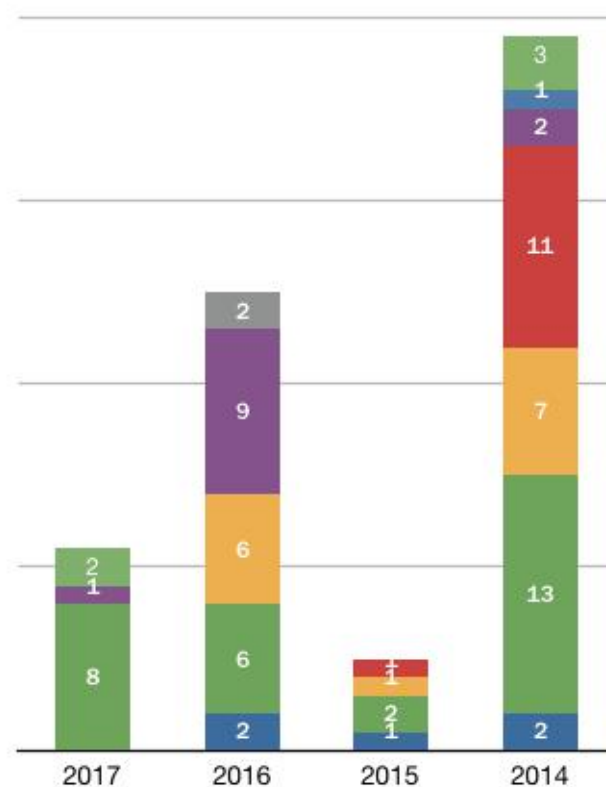
Canals	2017		2016		2015		2014	
	Verbals	Escrits	Verbals	Escrits	Verbals	Escrits	Verbals	Escrits
Queixes	2	6	2	13	1	2	8	14

Motius de les queixes

	2017	2016	2015	2014
Informació	0	2	1	2
Assistència infermeri	8	6	2	13
Assistència mèdica	0	6	1	7
Tracte	0	0	1	11
Estructura	1	9	0	2
Cuina	0	2	0	0
Neteja	0	0	0	1
Altres	2	0	0	3

L'esforç realitzat el 2016 per millorar en els aspectes que eren receptors de queixa han donat els seus fruits. Alguns ítems com la cuina, la informació i l'assistència mèdica han disminuït fins a arribar zero queixes en 2017 i l'estructura, tot i les circumstàncies especials en el nostre hospital ha quedat en una única queixa.

Un **46,6% de descens global** és una gran notícia per a tota l'organització.



Temps de resposta a les queixes

	2017
< 15 dies	7
entre 16-30 dies	0
entre 31-60 dies	1

Activitat científica

ONA~LAB NEUROCIÈNCIA

L'Observatori de Neurociència Aplicada, dirigit pel Dr. Guilera, continua el seu creixement en el que ha estat el seu segon any.

LABORATORI

Dotació de material per la **implementació d'un "biofeedback" mitjançant BCI** "(Brain Computer Interface)" per realitzar tractaments i estimulació cognitiva amb el sistema més modern en l'actualitat:

- Emotiv EPOC (casc de EEG).
- Atlantis II 2x2 BrainMaster Technologies, INC.
- Torre NOS con sistema operatiu Ubuntu.
- Monitor Samsung

INVESTIGACIÓ

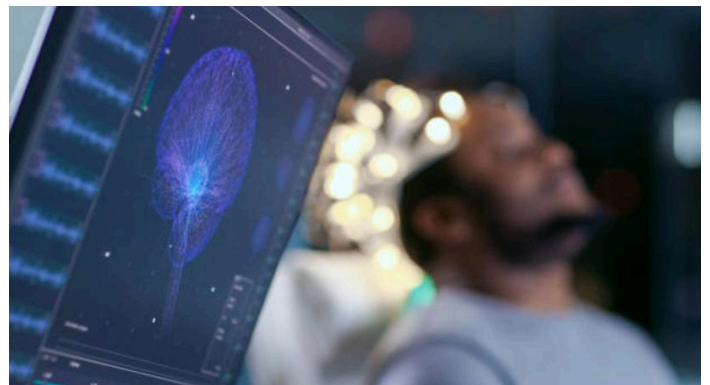
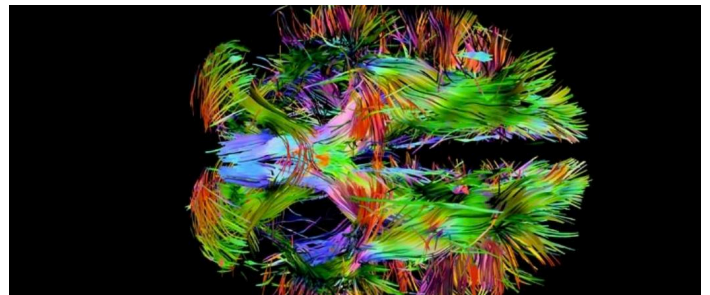
Espectura i implementació del protocol de "**Demostració dels efectes de l'estimulació cognitiva en el rendiment cognitiu dels ancians**" i dels materials d'estimulació cognitiva.

Estudi basat en les bases neurològiques de la plasticitat cerebral que té per objectiu demostrar la possibilitat d'aturar o fins i tot revertir el deteriorament en diverses funcions cognitives mitjançant exercicis cognitius (atenció, memòria, processament de la informació).

EDUCACIÓ

Dins del **conveni de col·laboració amb la Universitat de Barcelona** (UB) es va obrir plaça de Pràcticum del Màster de Psicologia General Sanitària.

El pràcticum ha col·laborat en la fase 2 del protocol d'investigació i en les tasques coordinades per la direcció de l'hospital, l'entrevista protocol·litzada d'ingrés en nous pacients i l'enquesta de satisfacció del pacient en entorn hospitalari.



FORMACIÓ

Estudiants en pràctiques de la UOC i de la UB amb conveni venen al Nhe setmanalment per realitzar la següent formació:

Formació continuada en raonament i pensament lògic

Centrada en aspectes de la neurociència o la psicologia relacionats amb la filosofia amb debat posterior.

Journal Club

Exposició d'articles científics relacionats amb neurociència per part dels estudiants.

Formació clínica

"Mentoring" sobre teràpia cognitiva-conductual. Entren en les visites com a suport terapèutic per a, posteriorment, comentar el cas i les tècniques utilitzades en la sessió.

Bloc

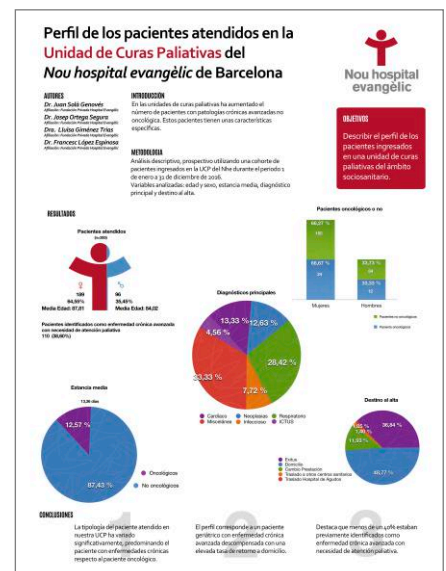
S'han publicat 9 articles en el primer any del bloc de divulgació sobre neurociència.

The screenshot shows the Nhe website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Neurociència', 'Blog', and 'Web Nhe'. A search bar is located on the right. The main content area features a large image of an elderly man's face with the text 'El cervell de l'ancià' and 'Mentre uns intenten oblidar, altres lluiten per recordar'. Below this, there is a paragraph in Catalan: 'Des de fa diverses dècades, l'estudi del cervell ha patit una revolució, provocant grans avenços en aquest camp i donant lloc al naixement de la neurociència. Gràcies a aquests avenços i mitjançant sistemes sofisticats de neuroimatge, a poc a poc, anem descobrint les bases biològiques de la conducta. Vols conèixer-les?'. Below the text, there is a section for 'Publicacions destacades' with the title 'COGNITIVE NEUROSCIENCE. THE BIOLOGY OF THE MIND'. On the right side, there are sections for 'ENTRADES RECENTS' and 'COMENTARIS RECENTS'. The 'ENTRADES RECENTS' section lists 'COGNITIVE NEUROSCIENCE. THE BIOLOGY OF THE MIND' and 'Memòria i hipocàmp'. The 'COMENTARIS RECENTS' section lists 'Cerebel·l i estímuls condicionats', 'L'aprenentatge d'intencionalitat condicionada activa les neurones del cervell', and 'Neurociència i Art'. At the bottom right, there is a section for 'ARXIUS' with a list of months from 'maig 2017' to 'desembre 2016'.

www.neurociencia.nouhospitalevangelic.com

Presència en jornades i congressos

- Presència al Congrés de la Sociedad Española de Cuidados Paliativos (SECPAL)
- Presència al Congrés Nacional de Geriatria
- Participació al VIII Congrés Internacional d'Infermeria de Copenhage, que va abordar el tema La Cura Espiritual com a Recurs
- IV Congreso de Ciencias Médicas y de Salud a Guinea Equatorial



Formació

Les línies generals del pla de formació han estat:

- mobilització de pacients
- prevenció de riscos laborals
- atenció espiritual
- model de qualitat ISO

Cursos

	Assistents	Hores de formació
Introducció al disseny d'entrevistes qualitatives	9	4
Model de gestió per processos	23	8
Introducció al model de qualitat ISO	14	12
Drive bàsic	7	2
Sensibilizació sobre el cuidado espiritual	16	3
Trastorns del llenguatge, parla i deglucio. Teràpia ocupacional	1	20
Determinació del model de Cura Espiritual	1	4
Mobilització pacients	66	4
Legionella	1	24
Curs bàsic riscos laborals	12	4

	2017	2016	2015
Total hores formació	874	1.499	795
Mitjana hores formació/treballador	8,25	12,39	6,85

	Participants*			Hores invertides en formació		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Personal Assistencial	153	171	140	790	1187	387
Serveis de Suport	3	43	33	60	228	297
Direcció	1	47	11	24	84	111
TOTAL	157	261	184	874	1499	795

*Suma del nombre d'assistents a cada curs.



La Sara Lemore i el Joxan García, dos treballadors assistencials del Nhe, van conuiu en un "Hospice" (centre d'atenció a pacients en procés de final de la vida) a Copenhage, observant com treballaven el tema de l'espiritualitat en la pràctica per passar després a dos dies de conferències sobre el tema amb experts internacionals, coneixent els avenços en la pràctica laboral de la Cura Espiritual.

Jornades

Global Leader Summit

El GLS (Global Leadership Summit), cimera organitzada a nivell mundial per la Associació Willow Creek i local per l'Església Unida i la seva Fundació Goel, té com a propòsit principal inspirar i equipar els líders de l'entorn empresarial, d'organitzacions del tercer sector i eclesials però també, com assenyalen els organitzadors: "reflexionar i compartir principis que millorin el lideratge individual en totes les àrees de la vida". I ho aconsegueix oferint eines pràctiques, reptes desafiants i continguts intel·lectualment rigorosos.



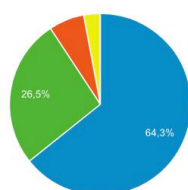
Comunicació

Externa

Web

- 16.488 visites
- 40.066 planes visitades
- 2:38 minuts de mitjana per visita
- Referents d'arribada →

Canals principals



- Organic Search
- Direct
- Referral
- Social



Xarxes socials

- Facebook: Nouhospitalevangelic
- G+: +Nouhospitalevangelic
- Twitter
- Linkedin



Notícies del Nhe

El recull de les notícies més destacades que s'edita en paper i també s'envia per correu electrònic.



Blog d'investigació

En 2017, 5 articles relacionats amb la Neurociència han estat publicats a aquest espai.

NEUROCIÈNCIA I ART



La neurociència genera imatges molt espectaculars i que poden considerar-se per la seva bellesa, una nova oportunitat al món de l'art des de la ciència. A més de sortir un llibre molt interessant "Interstellare", en se recullen algunes d'aquestes imatges. Les imatges de la retina abans que sigui tota la retina del cervell. Des de sensacions individuals fins a...

Interna

Intranet

- Notícies publicades: 43
- Publicacions d'agraïments: 16



Responsabilitat social corporativa



Pel 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. Implicats en la Responsabilitat Social Corporativa, assolim altres fites que ajuden a persones necessitades.

El 2017 ha estat un any ple de corresponsabilitats i accions gràcies també a la gran implicació del voluntariat i d'una part emprenedora i compromesa dels treballadors.

INTERNACIONAL

Emsimision



El Nou hospital evangèlic manté un acord de col·laboració econòmic i d'ajut logístic amb aquesta ONG que actualment construeix el **Training Medical Center a Burkina Faso**. Un hospital/escola ideat per ajudar a la formació dels metges autòctons amb estades de metges de tot el món.



El març del 2017 van realitzant el seu XV Viatge Mèdic Humanitari, fent servir ja les primeres instal·lacions del TMC pels programes que fa anys que desenvolupen: ajuda amb nens amb sordesa, operació de cataractes i atenció medicoquirúrgica a persones en extrema pobresa.



+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.

Dintre de l'acord de col·laboració amb el Nou hospital evangèlic, el maig de 2017, dues companyes van participar en el viatge mèdic-humanitari que l'ONG +quesalud realitza a Guinea Equatorial.

La Cristina Giménez, infermera, va coordinar el "IV Congreso de Ciencias Médicas y de Salud", que se celebra a la UNGE (Universidad Nacional de Guinea Ecuatorial), i impartint tallers en el mateix, juntament amb altres professionals del Grup Hospitalari Quirón.

La Natalia Rebolo, auxiliar d'infermeria, va realitzar estudis audiològics gratuïts al dispensari d'Aldeas Infantiles, en el programa d' Amplifon.



Grècia

La xarxa Dignitat, acció social a la que la Fundació Nou hospital evangèlic està vinculada, es va posar com a fita del 2017 enviar joguines als nens refugiats en el camp de Malakasa, Grècia.

Vam formar part de l'equip motor, organitzador i de voluntariat per carregar els camions de la Fundació Seur. l'Associació Remar va realitzar l'enviament al camp de refugiats de Grècia.

Perú

A la primavera de 2017 engegàvem una campanya per ajudar al Perú, concretament als damnificats pel cicló "El Niño". Juntament amb altres entitats i especialment amb el grup d'ajuda al Perú de Barcelona.

Vam fer arribar l'ajut a El Milagro, Alto Trujillo i Cartavio, pertanyents a **Trujillo**, on, per mitjà del Projecte d'Ajuda Social de l'Església Evangèlica La Fe, es van comprar aliments, medicaments, roba i material escolar, fent-los arribar a afectats en extrema pobresa que no rebien ajuda des de feia mesos.

A Caporongo, **Lima**, un poblat d'extrema pobresa afectat per El Niño, tots els diners es van utilitzar per a la compra de queviures.



Haití

També vam fer arribar ajut a República Dominicana, on l'Església Evangèlica "Templo Bíblico Montaña Plata", té un projecte d'ajuda al país veí Haití, on va repartir-los, entre les famílies més necessitades.



Fundació Temps i Compromís

En celebrar el Sant Jordi vam encarraegar les roses per als treballadors i els pacients a la Fundació Temps i Compromís.

El benefici d'aquestes va ser 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.

Els 11.486.773 de caixes recollides en 2017 a tot el món, 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.



NACIONAL

Banc de roba

El Banc de Roba, en col·laboració amb Papelmatic, ens ha continuat deixant considerables quantitats de roba, sobre els 550 kg en el 2017.

En 2018 es buscaren noves entitats benèfiques a les que poder entregar la roba, ja que, a les que els hi entregavem fins ara, ja no poden realitzar la seva distribució.

Cicle conferències Amics del Nhe

El Cicle de Conferències 2017, que gestiona els Amics del Nhe, ha realitzat un total de 9 xerrades amb els seus respectius col·loquis.



Exposició Auditori La Caixa

El Nhe va participar en l'exposició "500 anys de Reforma protestant al CaixaForum de Barcelona", comissariada per en Josep Lluís Carod-Rovira aportant divers material històric del nostre hospital.

