

MEMÒRIA I BALANÇ SOCIAL

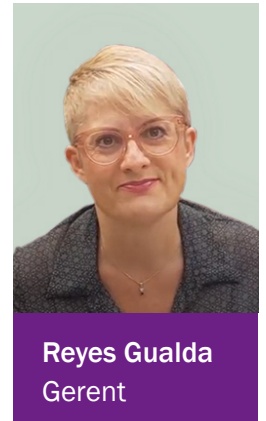
FUNDACIÓ NOU HOSPITAL EVANGÈLIC

2020

Índex

Presentació	3
Fundació Nhe		
	Junta del Patronat	4
	Responsabilitats i deures del Patronat	4
	Transparència i codi de bon govern	5
	Visió	5
	Missió	5
	Àmbit geogràfic	5
	Valors corporatius	6
Nou hospital i la constitució d'una nova Fundació	7
Cartera de serveis		
Àrea d'hospitalització	Resum 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 ambulatoria	Hospital de dia	12
	Consultes externes	12
	Altres serveis	12
Equip humà		
Organigrama	13
Persones	Perfil de l'organització	14
	Igualtat d'oportunitats i diversitat	14
	Conciliació laboral i familiar	15
	Salut, seguretat i benestar del personal	15
Desenvolupament professional	Pla de formació i accions formatives	16
Proveïdors	17
Medi ambient	17
Satisfacció de l'usuari	18
Resultats econòmics	20
Voluntariat	21
Donatius	21
Comunicació		
	Externa	23
	Interna	25

Presentació



El 2020 ha estat un any **marcat per la covid-19**, amb moltes incerteses, neguits, re-prioritzacions, canvis ràpids i, a vegades, erràtics. Tota aquesta situació ha tingut un fort impacte en els pacients, en l'equip, en la prestació dels serveis i en el règim de visites de l'Hospital.

No oblidarem **els primers mesos** de la pandèmia per la tristor, pel desconcert, per l'estrès i la manca d'equips de protecció. Si bé a vegades la por ens paralitza, també ens pot reactivar i donar l'energia necessària per lluitar contra ella i demanar ajuda. El 24 de març vàrem escriure una carta d'auxili a les esglésies evangèliques per demanar pregària davant la situació. La resposta ens va sorprendre i ens va omplir d'agraïment i reconeixement cap a la bondat dels voluntaris, del poble evangèlic, les ONG nacionals i internacionals i les empreses que ens van donar suport. En aquesta memòria es recull l'informe d'aquestes ajudes.

Volem destacar la **implicació dels professionals** durant aquest any, la fortalesa per poder treballar en un entorn tant complex, l'empatia per entendre l'aïllament dels pacients i l'esforç de cadascú per gestionar les pors individuals i anar cada dia a treballar. El reconeixement el veiem palès en els 66 agraïments rebuts de persones ateses. No obstant, les baixes per la covid-19 han estat nombroses i la dificultat per trobar personal d'infermeria, tant per la mancança estructural com per l'obertura de multitud de dispositius per fer proves relacionades amb la covid-19 a tota Catalunya i en especial a Barcelona, ha fet la gestió de personal extremadament difícil.

Pel que fa al **control de qualitat**, ens sentim orgullosos d'haver aconseguit la Certificació ISO 9001:2015 i sense cap no conformitat, malgrat les dificultats d'aquest any.

Una de les millors notícies d'aquest any ha estat l'avanç del projecte de la construcció del **nou Hospital al 22@**. Vam aconseguir la llicència d'obres i la materialització de la venda de l'actual seu a l'Ajuntament per valor de 8,759 milions d'euros. Això fa que cada cop veiem més a prop gaudir d'un edifici de 10.000m², 190 llits, acollidor, modern i innovador per continuar cuidant i curant les persones.

L'**activitat del 2020**, com no podria ser d'altra manera, ha vingut marcada per la nova activitat relacionada amb la covid-19 amb 304 pacients i per una davallada d'un 25% de l'activitat ordinària de pacient convallescent, subagut, pal·liatiu o de llarga estada. Tanmateix, l'activitat de l'Hospital de Dia ha estat variable: es va tancar el 15 de març, es va re-obrir uns dies al juliol, per tornar a tancar-se poc després.

El **resultat econòmic** d'enguany ha estat excepcional, fruit del guany patrimonial de la venda de la seu actual del carrer Camèlies i l'activitat atípica per covid-19. Destacar també que aquest any han pujat les tarifes del CatSalut un 5,08% i s'han creat programes per compensar el sobre cost de la prestació de serveis en relació amb la covid-19.

Agraïm l'interès de la lectura de la memòria d'enguany i volem fer una **especial menció** als pacients, personal sanitari, famílies, esglésies, ONGs i empreses que aquest any heu donat el millor de vosaltres.

*Sempre que m'invocui, l'escoltaré;
Estaré vora d'ell en els perills.
Salm 91:15*

Fundació Nou hospital evangèlic



Junta del Patronat

4 dones | 10 homes

President

Dr. Jesús Garrigós Pérez

Vicepresident

Dr. Diego Frutos Vicente

Secretari i Tresorer

Dr. Gerard Urrutia Cuchí

President Honorífic

Dr. Armand Urrutia Agraz

Vocals

Dr. Andreu Dionís García

Sr. Jordi Urbea i Castells

Sr. Francisco Mira Moya

Sra. Ana M. Romeu

Dr. Robert Memba Ikuga

Sra. Lidia González Díez

Sr. Daniel García Ampurdanés

Sra. Sara Secall Ruiz

Sr. Alfonso Triviño Giménez

Sra. Ana Aldea

Responsabilitats i deures del Patronat

La representació i l'administració de la Fundació corresponen al Patronat sense més limitacions que les resultants de la legislació en la matèria i amb la facultat de poder delegar a altres òrgans o personal de la Fundació les funcions permeses per les lleis, i pot nomenar una comissió executiva.

Correspon al Patronat:

1. Exercir totes les funcions de direcció de la Fundació, en el sentit més ample de la paraula, administrant i aplicant els béns i els recursos al compliment de la finalitat fundacional.
2. Representar la Fundació en tota classe d'actes i contractes, així com davant els tribunals.
3. Disposar, vendre, pignorar, arrendar i adquirir tota classe de béns i drets.
4. Operar amb caixes, bancs, i altres entitats financeres per realitzar qualsevol de les operacions permeses per les lleis.
5. Acceptar donacions i subvencions.
6. Formular el pressupost d'ingressos i de despeses corresponent a cada exercici.
7. Decidir els indicadors de compliment de les finalitats fundacionals i valorar el grau de consecució.
8. Qualsevol altra facultat que li atribueixin les disposicions legals i els estatuts de la Fundació.

Altres responsabilitats del Patronat recollides i més explicitades en el *Codi de Bon Govern*, concretament al punt 5.2, disponible a la pàgina web:

www.nouhospitalevangelic.com/transparencia-i-bon-govern/

Transparència i Codi de Bon Govern

A la [nostra web](#) tenim destinat l'espai amb tota la informació institucional i econòmica de la nostra Fundació: les memòries, els comptes auditats, les línies estratègiques, etc.

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 persones ateses, 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.

Àmbit geogràfic

La Fundació Privada Hospital Evangèlic desenvolupa la seva activitat a la ciutat de Barcelona, sense perjudici d'estendre-la més enllà del territori català, fins i tot fora de l'Estat espanyol.

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.



Nou hospital i la constitució d'una nova Fundació

Pel que fa al nou edifici de l'Hospital al 22@, hi ha hagut diferents factors que han fet que les obres no poguessin començar al llarg del 2020, malgrat disposar de la llicència d'obres des del juliol.

El solar on es construirà el nou Hospital és un equipament públic propietat de l'Ajuntament on hi havia un edifici preexistent que s'havia d'enderrocar. Aquest enderroc es va anar posposant durant tot l'any 2020. En un primer moment, per l'ocupació d'un solar annex, després degut a la paralització de les obres per la pandèmia, i un cop reactivades, novament aturat per l'aparició de nius d'aus migratòries a l'espera del seu nou viatge cap a un altre indret. Finalment, no es va iniciar l'enderroc fins a finals d'any.

Durant aquest temps, hem estat treballant en el finançament bancari de l'operació i en constituir una nova Fundació PINNAH per portar a terme la construcció del nou Hospital i la seva futura explotació com a edifici sanitari a la ciutat de Barcelona. Aquesta Fundació s'inspira i veu de la història, de la visió i dels objectius de la seva Fundadora i que no són altres que l'assistència sanitària, social i espiritual.

PinnàH en hebreu significa pedra angular, aquella on tot un edifici es recolza. Jesucrist és la Pedra Angular d'aquest projecte tal com és la pedra angular de les vides dels seus seguidors. PinnàH significa confiança en el Senyor Jesucrist com la pedra clau de les nostres vides, tot el que fem és per Ell i en el seu nom, i és per això que confiem que Ell ens donarà tot el necessari per tirar-ho endavant.

El desig dels fundadors ha estat crear aquesta Fundació perquè cadascuna pugui centrar els seus esforços en la seva missió. D'aquesta manera, l'atenció hospitalària i la construcció i explotació d'equipaments no es mesclaran i es podrà ser més eficient a l'hora d'assolir la missió comuna a les dues entitats.

La Fundació està inscrita en el registre de fundacions amb el número 3208 des del febrer del 2021 i consta classificada com a fundació benèfica de tipus assistencial.



Cartera de serveis

Línies i àmbits d'actuació principals i activitats desenvolupades

El **Nou hospital evangèlic** és una fundació amb concert amb el Sistema Públic de Salut de Catalunya des del 1976 i forma part del Sistema Sanitari Integral d'Utilització (SISCAT). El nostre centre s'ha orientat clarament a l'atenció intermèdia (sociosanitària), que és una atenció sanitària interdisciplinària i limitada en el temps que combina elements entre l'atenció especialitzada i de l'atenció primària, amb l'objectiu d'assolir una estabilitat clínica o millora funcional i afavorint el retorn a l'entorn habitual de les persones.

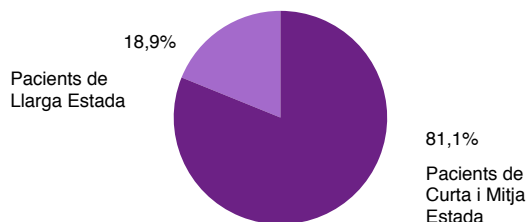
Els serveis estan distribuïts en una àrea d'hospitalització i una àrea ambulatoria de consultes externes.

Pacients atesos	1.304
Nombre llits autoritzats	116
Nombre plantes hospitalització	5

ÀREA D'HOSPITALITZACIÓ

Resum activitat hospitalització

	2020		2019		2018	
	Pacients atesos	Estades	Pacients atesos	Estades	Pacients atesos	Estades
Unitat de Llarga Estada	246	19.537	314	22.098	317	22.094
Unitat de subaguts	341	2.668	459	3.285	540	3.721
Unitat de Cures Pal·liatives	149	1.926	272	3.712	298	3.823
Unitat de Convalescència	260	7.928	266	275	261	7.287
Altra ocupació	4	204	27	1.623	22	1.539
COVID	304	5.392	-	-	-	-
TOTAL	1.304	37.655	1.338	38.683	1.438	38.464
Variació percentual en referència l'any anterior	-0,09 %	-2,66 %	-6,95 %	0,57 %	0,63 %	2,76 %



Unitats assistencials

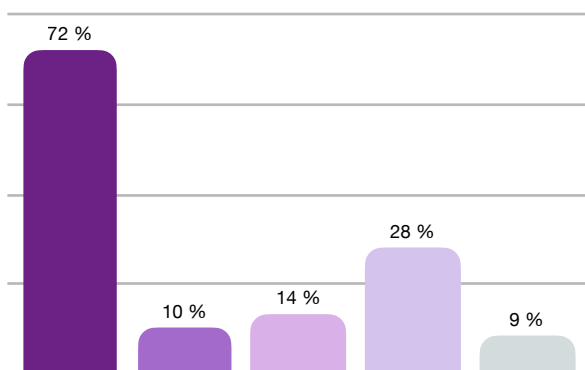
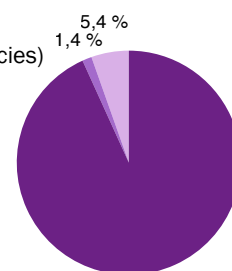
UNITAT DE SUBAGUTS

Unitat d'hospitalització de curta estada, orientada a l'atenció de persones fràgils, sovint amb malalties cròniques, que presenten una agudització o una descompensació de la seva malaltia de base que necessiten un període internament de curta durada fins a la seva estabilització, per tal de retornar al seu entorn habitual.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades a l'alta
341	349	354	2.691

Procedència dels ingressos

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



Destí a l'alta

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

Mitjana d'edat	88,27
----------------	-------

Estada mitjana	7,60 dies
----------------	-----------

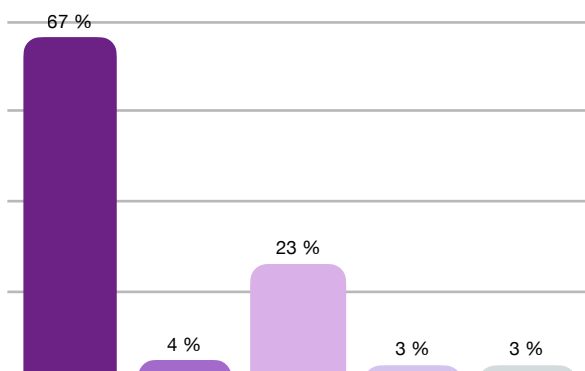
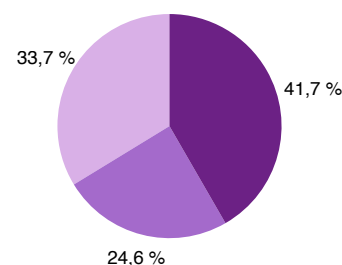
UNITAT DE CONVALESCÈNCIA

Unitat d'hospitalització de mitja estada, orientada a l'atenció de persones, sovint fràgils, que han superat una situació de malaltia aguda, tant mèdica com quirúrgica i, que després d'una hospitalització convencional requereixen un període d'intensitat rehabilitadora, per assolir la recuperació i l'autonomia funcional abans de retornar al seu entorn habitual.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades a l'alta
260	252	254	8.130

Procedència dels ingressos

- Hospital d'aguts
- Atenció primària
- Altres



Destí a l'alta

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

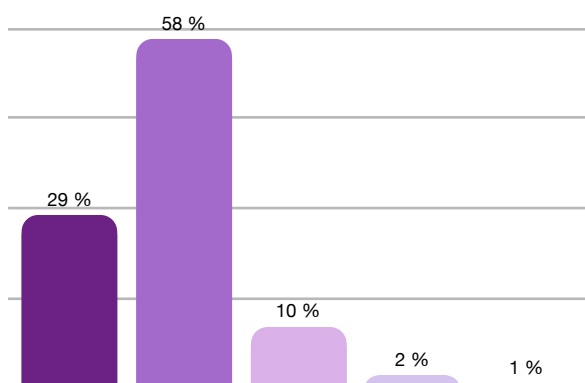
Mitjana d'edat	83,13
----------------	-------

Estada mitjana	32,01 dies
----------------	------------

UNITAT DE PAL·LIATIUS

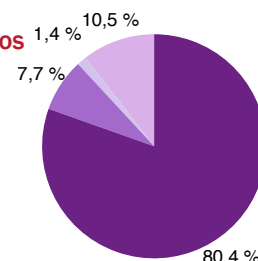
Unitat d'hospitalització de mitja estada, orientada a l'atenció de persones en situació de malaltia avançada o en fase terminal, tant oncològica com no oncològica, amb necessitats assistencials complexes per garantir el control de símptomes i el confort així com el suport emocional i espiritual de persona i família.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades a l'alta
149	143	146	1.954



Procedència dels ingressos

- Hospital d'aguts
- Atenció primària
- PADES
- Altres



Destí a l'alta

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

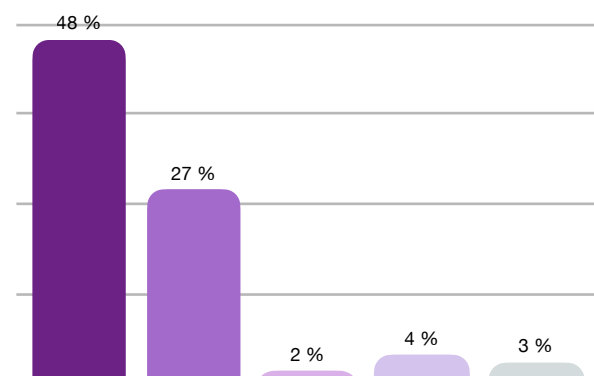
Mitjana d'edat	87,23
----------------	-------

Estada mitjana	13,38 dies
----------------	------------

UNITAT DE LLARGA ESTADA

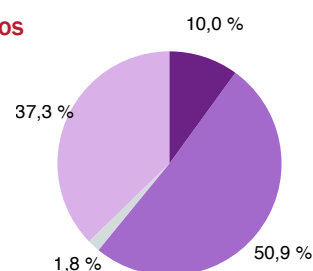
Unitat d'hospitalització de mitja estada, destinada a l'atenció de persones amb malalties o processos crònics amb diferents nivells de dependència i/o complexitat que no poden ser ateses al seu domicili i requereixen un període més llarg d'internament.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades a l'alta
246	220	228	19.806



Procedència dels ingressos

- Hospital d'aguts
- Atenció primària
- PADES
- Altres



Destí a l'alta

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

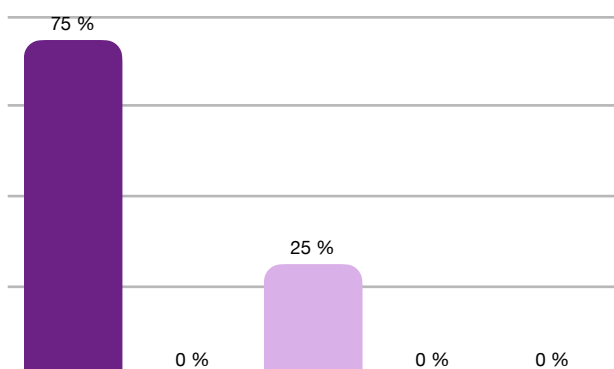
Mitjana d'edat	85,22
----------------	-------

Estada mitjana	86,87 dies
----------------	------------

UNITAT ACCIDENTATS DE TRÀNSIT

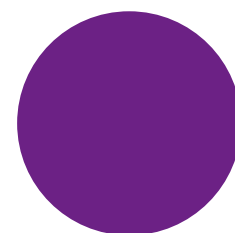
Unitat d'hospitalització multidisciplinària orientada al seguiment, tractament i rehabilitació de lesions i seqüeles de patologies derivades d'accidents de trànsit, fent èmfasi en la rehabilitació d'alta intensitat.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades
4	3	4	441



Procedència dels ingressos

Hospital d'aguts



Destí a l'alta

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

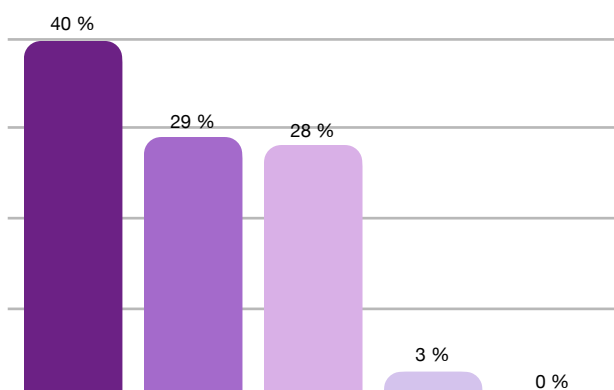
Mitjana d'edat 77,75

Estada mitjana 110,25 dies

UNITAT COVID-19

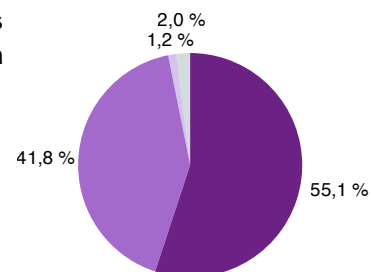
Unitat d'hospitalització de curta estada, destinada a l'atenció de persones fràgils amb malaltia SARS-CoV-2, tant en situació subaguda com per seguiment i tractament d'eventuals seqüeles de la mateixa.

Atesos	Ingressos	Altes	Estades
304	302	286	5.218



Procedència dels ingressos

- Hospital d'aguts
- Atenció primària
- PADES
- Altres



Destí a l'alta

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

Mitjana d'edat 84,9

Estada mitjana 18,24 dies

ÀREA AMBULATORIA

HOSPITAL DE DIA

Unitat d'atenció ambulatoria orientada a l'estimulació i a la rehabilitació cognitiva a persones amb deteriorament cognitiu.

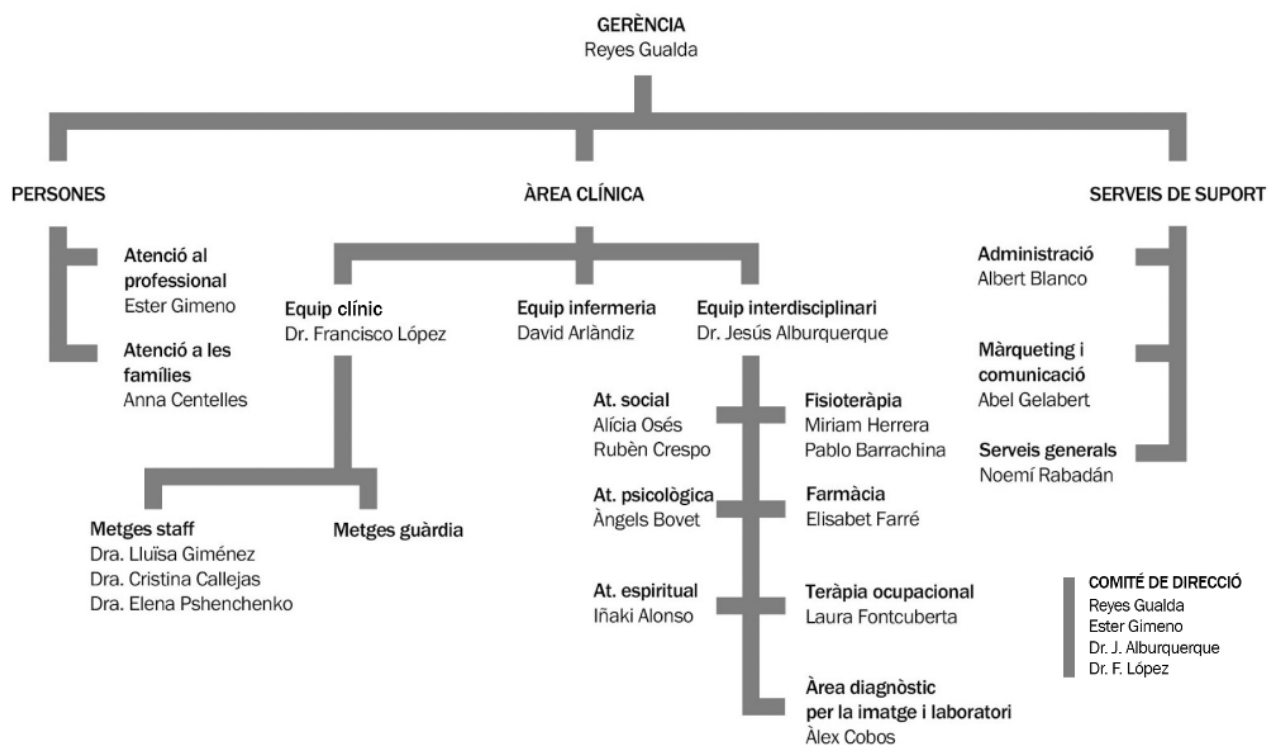
Atesos	Ingressos	Altes	Estades		
23	2	23	2.339	Mitjana d'edat	86,04

CONSULTES EXTERNES I ALTRES SERVEIS

A causa de la pandèmia de la Covid-19 aquests serveis van quedar paralyzats durant tot el 2020.

Equip humà

ORGANIGRAMA



Abril 2021

COMITÈ DIRECTIU

Cap clínic

Dr. Francisco López

Cap assistencial

Dr. Jesús Alburquerque

Direcció Persones

Sra. Ester Gimeno

Gerent

Sra. Reyes Gualda

COMITÈ OPERATIU

Inclou Comitè Directiu

Direcció Administrativa

Sr. Albert Blanco

Direcció Serveis Generals

Sra. Noemi Rabadán

Supervisió Infermeria

Sr. David Ariàndiz

Coordinadora del Voluntariat

Sra. Anna Centelles

Direcció de Comunicació i Màrqueting

Sr. Abel Gelabert

4 dones | 5 homes

PERSONES

Perfil de l'organització

2020

Departament	Persones E.(*)	PROFESSIONALS AL TANCAMENT EXERCICI		
		Dones	Homes	Total
Equip de Direcció	3,17	2	2	4
Facultatius	8,9	9	5	14
Infermeria i Grau Mig	32,8	25	7	32
Tècnic nivell I	52,14	43	12	55
Tècnic nivell II	2,26	2	4	6
Administració	6,36	4	4	8
Serveis Generals	12	9	3	12
TOTAL	117,63	94	37	131

*Càlcul equivalent en persones a jornada complerta.

Igualtat d'oportunitats i diversitat

Al juliol de 2020 es va formalitzar el nostre **Pla d'Igualtat**, que neix del compromís en l'assoliment de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes a la nostra Fundació, eliminant qualsevol tipus de discriminació que es pogués donar per raó de sexe.

Els objectius principals dels 4 anys de vigència del Pla són:

1. Eliminar qualsevol tipus de discriminació que hi pugui haver a l'empresa per raó de sexe.
2. Introduir la perspectiva de gènere en els processos de gestió de persones: selecció i contractació, formació, promoció i desenvolupament professional, política retributiva, ordenació del temps de treball, salut laboral, així com la prevenció i actuació davant l'assetjament sexual i per raó de sexe.
3. Compliment de la llei.

Totes les organitzacions laborals tenen l'obligació de respectar la igualtat de dones i homes i han d'adoptar les mesures amb aquest objectiu, d'acord amb el que disposa la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març.

Pel que fa a la bretxa salarial entre homes i dones, es constata que, segons les últimes dades, segueix essent negativa.

Conciliació laboral i familiar

Conciliació laboral i familiar	2020 hores	2019 hores
Permisos per hospitalització	227	242
Permisos per exàmens	88	72
Permisos per accident, malaltia greu o mort familiar	74	113
Permisos per naixement o adopció de fills	-	22
Persones reducció de jornada per cura fill/a	0	1
Persones excedència voluntària	0	0
Persones permís de naixement (maternitat/paternitat)	2	1
Persones excedències especials (conciliació)	2	0
Persones acumulació d'hores de lactància	0	1
Persones amb permís canvi domicili	2	1
Assumptes propis	1611	1923
Jubilació parcial	1	1
Hores sindicals	372	596

Salut, seguretat i benestar del personal

Ha estat un any 2020 molt complicat, davant d'una pandèmia derivada de la covid-19, que va sobtar tot el món. Es van viure moments d'angoixa al principi per la manca de material sanitari i Equips de Protecció Individuals (EPIs), però en tot moment s'ha vetllat per garantir la seguretat dels i les professionals de l'Hospital: guies de mesures preventives, formació específica sobre EPIs, i seguiment acurat de les incidències de salut, amb un alt absentisme per professionals que es van contagiar, al voltant del 46%.

Per altra banda, es van realitzar cribatges als professionals, proves de serologia davant dubtes d'immunitat, així com les proves de vulnerabilitat amb el servei de prevenció de riscos extern Cualtis, a aquells/es professionals que així ho van sol·licitar.

Desenvolupament professional

Pla de formació i accions formatives

Amb la situació de pandèmia derivada de la covid-19, la formació prevista no es va poder dur a terme. Per una banda, es van eliminar tots els cursos presencials, i per l'altra, hi havia una sobrecàrrega dels professionals que va impossibilitar disposar de l'espai necessari per a la formació continuada. De la mateixa manera, tampoc estaven en situació d'accedir a cursos més enllà de l'actualització i desenvolupament de les mesures de protecció i avenços que s'anaven coneixent en relació al virus.

Departaments	2020			Hores de formació
	Participants	Homes	Dones	
Personal Assistencial	45	2	43	733
Serveis de Suport	3		3	65
Direcció	10	3	7	197
TOTAL				995
Cimera GLS	12	2	10	120
Voluntaris	3		3	30

Les línies generals del Pla de formació 2020 han estat:

- Prevenció de riscos laborals
- Millora de la qualitat assistencial
- Millora de la gestió

	2020	2019	2018
Total hores formació	995	881	896
Mitjana hores formació/treballador	7,60	7,34	7,59

Proveïdors

Gestió i relació amb proveïdors i compra responsable

El Nhe, en el seu **Pla de Qualitat**, disposa d'un procés de compra que guia a l'organització i el responsable de la compra a comparar i avaluar entre serveis o productes de diversos proveïdors abans de realitzar la decisió de compra.

Tanmateix, anualment es fa una valoració de cada proveïdor segons el compliment de l'objectiu de compra anual i política general del proveïdor, quedant exclosos aquells que no estan alineats als principis de l'organització.

Medi ambient

Gestió ambiental

La nostra gestió de residus es fa aplicant la normativa vigent per hospitals, segregant en origen totes les diferents fraccions de residus i amb la seva pertinent retirada. Per això, fem servir un sistema de recollida segregat per plantes que es dipositen en una zona comuna destinada i clarament especificada només per a aquest ús.

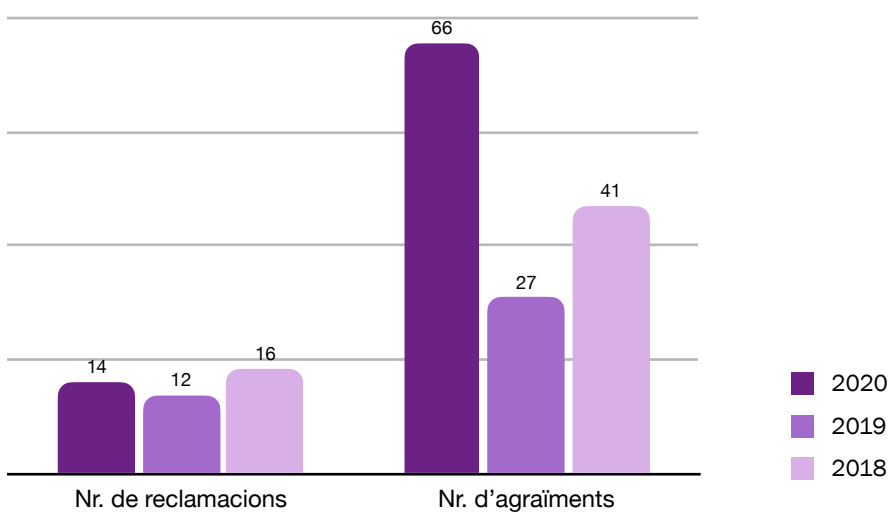
A més, es compta amb envasos recollidors de piles en alguns espais comuns de l'Hospital, per a la seva utilització per part dels usuaris i visitants.

D'altra banda, quant a la substitució d'elements i materials malmesos o que s'han de canviar, forma part de la política de manteniment fer-ho per d'altres que facilitin una gestió sostenible i siguin de mínim impacte mediambiental.

Satisfacció de l'usuari

La relació entre les famílies i els pacients ha patit una gran transformació a conseqüència de la covid-19. Les famílies han hagut de tenir una experiència separada de la del pacient al no poder accedir al centre. També hem constatat que cal liderar la relació família-pacient des del centre. Per aquest motiu, durant aquest any hem creat la figura de Referent de pacient i família i hem fet varies sessions per repassar l'experiència del pacient i veure com poder cuidar més els punts crítics com son l'alta i l'ingrés, creant eines noves de coordinació.

Aquest 2020 destaca pel nombre d'agraïments rebuts (66) i especialment durant els primers mesos on la pandèmia ha estat més crua, quan vàrem respondre personalment a cada familiar que va contactar via email donant-li suport i confiança. L'equip d'Atenció a l'usuari s'ha volcat i ha fet una tasca extraordinària.



Agraïments

	2020	2019	2018
Agraïments	66	27	41

El motiu d'agraïment principal té a veure amb el tracte rebut.



Vídeo Sempre al vostre costat



Vídeo Primera alta pacient amb la covid-19

Reclamacions

Evolució	2020	2019	2018
Queixes Escrites	13	9	13
Queixes Orals	1	3	3

Ha augmentat el nombre de reclamacions respecte l'any passat en 2. Estem molt satisfets amb aquest nombre de reclamacions en un any complicat en molts aspectes com ha estat el 2020.

Els motius de reclamació són principalment no poder visitar a la família durant la pandèmia, per la percepció de manca d'informació dels metges, pel funcionament de les ambulàncies i degut a pèrdua de pertinences.

Resultats econòmics

	2020	2019	2018
Ingressos	15.041.521 €	6.364.896 €	5.973.133 €
Despeses	6.696.708 €	6.124.021 €	5.843.963 €

	2020	2019	2018
Total actiu	18.138.339 €	7.929.265 €	4.185.572 €
Patrimoni net	14.138.869 €	5.763.248 €	3.242.668 €

	2020	2019	2018
Resultats	8.344.813 €	240.875 €	129.170 €

El 92% per del resultat econòmic d'enguany prové de la realització de la venda de la seu de l'Hospital a l'Ajuntament per valor de 8,759 milions d'euros, per més informació veure la memòria econòmica penjada a la web corporativa a l'apartat de Transparència i bon govern.

Voluntariat

Des del març 2020 el voluntariat no ha pogut visitar l'Hospital per la covid-19. No obstant, en tot moment va estar al nostre costat, com que la resta de l'equip, en aquest any complicat. Des de la distància, un grup de 34 famílies van estar ajudant-nos a dotar als nostres professionals de material de protecció, fent bates, gorros, davantals i mànegues de plàstics per suplir la mancança d'aquest tipus d'EPIs.

Alhora, i durant el temps més dur de la pandèmia, un grup de voluntàries, formades com agents pastorals, van donar suport emocional i espiritual als familiars dels pacients.

Donatius

A conseqüència de la covid-19 i la falta d'EPIs, vàrem realitzar una gran campanya de donacions per e-mailing, publicacions en mitjans evangèlics i xarxes socials. En aquesta campanya també vam implicar institucions del món evangèlic, com ara Societat Bíblica, Clie i Agape. L'acollida va ser impressionant per part de la societat en general i del poble evangèlic en particular.

La covid-19 ens ha permès veure el suport i la identificació del poble evangèlic, establir vincles amb mitjans evangèlics com són Presència Evangèlica, Actualitat Evangèlica i Protestante Digital, així com compartir neguits i relacionar-nos amb les Residències Evangèliques de Barcelona.

Procedència dels donatius

Donatius econòmics

	Núm	%	Import	%
Particulars	65	82,28 %	19.590,06 €	46,43 %
Institucionals	13	16,46 %	7.876,00 €	18,67 %
Societat Bíblica	1	1,27 %	14.723,93 €	34,90 %
	79		42.189,99 €	100,00 %

Els donatius rebuts tant en espècies com en diners són impressionants. A dia 31 de desembre de 2020 s'han recollit 42.000€ amb donatius econòmics que provenen tant d'esglésies (11) com de particulars (65). D'aquests, 15.000€ (un 35%) han estat aportats a través de la campanya de Societat Bíblica.

Donatius en espècies

Electromedicina	1.181,00 €	1,71 %
EPIs*	63.312,00 €	91,41 %
Neteja	1.561,20 €	2,25 %
Material per a bates	776,00 €	1,12 %
Tecnologia	1.650,00 €	2,38 %
Varis	780,00 €	1,13 %
Suma	69260,20 €	

* S'estima que l'aportació del voluntaris en EPIs és de 9.250€.

Pel que fa a les donacions en espècie, són difícils de valorar, però estarien a prop dels 100.000€. Més enllà del valor econòmic, el valor de l'aportació ha estat en el moment en el qual els materials van començar a arribar, en ple pic de pandèmia, i la seva màxima necessitat. La majoria de les donacions han estat d'empreses i d'ONGs.

Gràcies als donatius rebuts i a aportacions pròpies, hem pogut col·laborar amb Residències evangèliques com les de Betsan, Betania i Vilafranca.



Vídeo President del Patronat per a les esglésies



Vídeo donatius

Comunicació

El 2020 ha estat tot un repte en tots els aspectes, també en el de la comunicació. Ha suposat un dels majors desafiaments quant a comunicació en tota la història del Nhe.

En ple context de crisi sanitària, era imprescindible que la comunicació fluís no només cap a totes direccions, sinó també de forma ràpida, clara i segura, sent necessàries noves maneres de treballar i suports en la nostra comunicació.

Externa

Tant per a les persones ingressades com pel personal, el 2020 no ha estat gens fàcil i ha estat necessari crear canals de comunicació fluids des de l'Hospital cap a les famílies dels i les pacients. Això ha permès generar confiança cap als nostres equips i cap a la institució.

La nostra campanya de comunicació externa vinculada a la covid-19 va començar unes setmanes abans que a la majoria de llocs, amb cartells i missatges a les persones acompanyants per tal de prevenir l'entrada del virus al nostre Hospital.

Les línies de comunicació creades en aquest període han estat:

- Grup de suport a persones properes als i les pacients.
- Personal per atendre especialment l'entrada de l'Hospital.
- Personal per atendre especialment les trucades i vídeo trucades dels i les pacients amb les seves persones properes.
- A la pàgina web, portal especial dedicat a la covid-19, amb dades actualitzades pels familiars i acompanyants, amb vídeos de la campanya de recaptació i amb sistema de donatius: www.nouhospitalevangelic.com/coronavirus/donatius/
- Models continus d'indicacions per a acompanyants que anaven variant en funció de l'evolució de la pandèmia i les regulacions del CatSalut.
- Sistema de SMS a familiars de les persones ingressades.
- Creació de targetes de visita especials.

Voluntariat

Es va necessitar persones voluntàries per portar a terme aquestes i d'altres tasques relacionades amb la comunicació externa. El voluntariat va col·laborar especialment en l'elaboració de vídeos i en els sistemes de comunicació amb les famílies.

Recaptació de fons

La campanya va arribar massivament a moltes llars, amb més de 60 publicacions que es van der fer ressò de la petició a nivell nacional, a Europa, al continent americà i a l'asiàtic.

Entre les diverses accions de la campanya de recaptació de fons, mencionar que es van crear 5 vídeos explicatius de la situació.

Web

- 17.433 visites
- 44.865 planes visitades
- 1:54 minuts de mitjana per visita

Xarxes socials

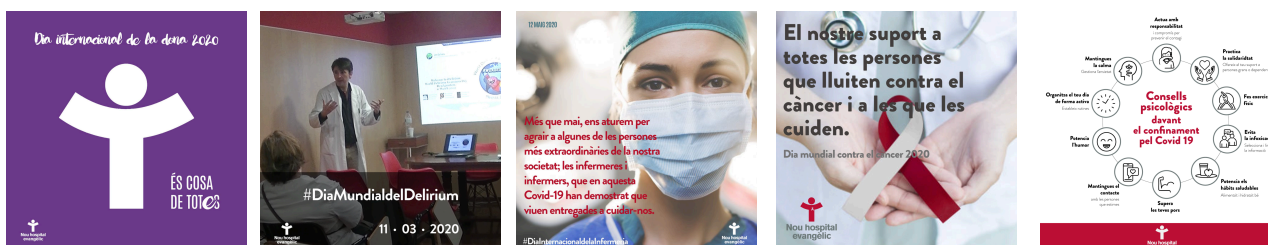
- Facebook: [Nouhospitalevangelic](#)
- Twitter: [NouHE_BCN](#)
- Linkedin



Efemèrides

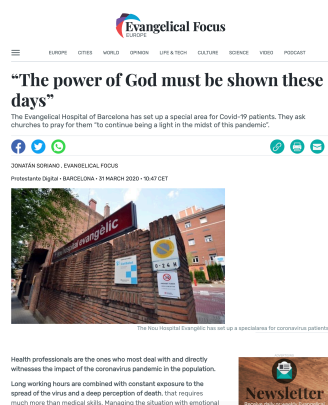
Com a suport i en la lluita en pro de la conscienciació global, a les xarxes ens hem fet ressò de les següents efemèrides vinculades amb la nostra activitat:

- Dia internacional de la dona
- Dia mundial del delirium
- Dia internacional de la infermeria
- Dia mundial contra el càncer
- Consells en temps de Covid com a suport psicològic davant del confinament per la covid-19



Repercussió en mitjans

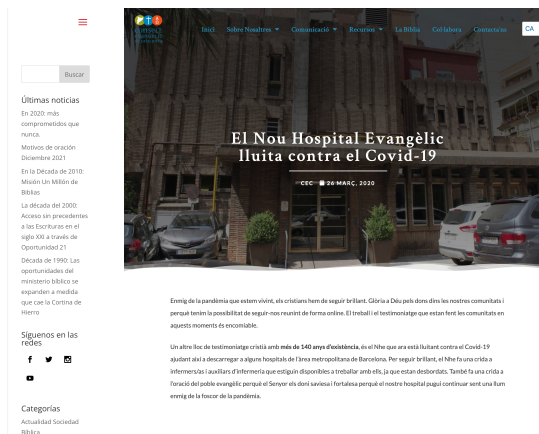
Enguany, les principals aparicions a premsa han vingut de la mà de la notícia de la campanya de recaptació per les conseqüències de la covid-19. Hi ha hagut un total de 33 aparicions a premsa relacionades amb el tema, la majoria d'elles en mitjans vinculats al poble evangèlic.



Evangèlic Focus



Sociedad Bíblica



Consell Evangèlic de Catalunya

Interna

Una de les novetats d'enguany, és la creació de nous canals de comunicació interna. A més de la intranet, la cartelleria als taulers d'anuncis i els espais propis de comunicació del personal, hem adequat un correu nou i hem creat un grup de WhatsApp en el qual s'informa a tots els equips de novetats, canvis o actualitzacions de forma immediata.

Canals de Comunicació Interna

Programari assistencial

Intranet

Correu electrònic

Whatsapp de difusió interna

Programari de gestions d'incidències

Bústia de suggeriments

Plafons a sales comunes personal

També mencionar que el Patronat va enviar un vídeo d'agraïment al personal per la seva entrega, enteresa, professionalitat i esforç en una temporada exhausta i rodejada de desesperació.

MEMÒRIA I BALANÇ SOCIAL

FUNDACIÓ NOU HOSPITAL EVANGÈLIC

2020



Nou hospital
evangèlic