Memòria 2017

FUNDACIÓ HOSPITAL DE
l'Esperit Sant

1 Presentació
2 Perfil de l'organització
3 Fets més rellevants
4 Activitat
5 Docència i recerca
6 Professionals
7 Usuaris
8 Responsabilitat social
9 La qualitat com a premissa
10 Comunicació
11 Perfil de la memòria

01 Presentació

Josep Maria Cortès Martí
President del Patronat de la FHES

Us presentem un any més la memòria de la Fundació Hospital de l'Esperit Sant, que hem preparat minuciosament per plasmar-hi tota la feina que hem fet durant els últims mesos. I és que aquest ha estat un any especialment intens per a nosaltres, ja que hem tingut la sort i el privilegi de poder celebrar el primer segle de vida de la nostra organització. Una commemoració, la del Centenari, en què hem treballat dur, però que ens deixa molt satisfets i amb un dolç sabor de boca que perdurarà en el temps.

Tot i els esforços addicionals que ha comportat aquesta important efemèride, enguany hem continuat dibuixant el nostre futur. El Pla Estratègic 2017-2021 basa l'estratègia de la FHES per als propers anys en dos elements clau: identitat i posicionament. A partir d'aquests dos puntals, el Pla desenvolupa un seguit de línies de treball que giren a l'entorn dels professionals, els usuaris, la identitat, el Pla de Salut i les aliances estratègiques.

Entre els principals objectius d'aquest document guia hi ha el de millorar l'accessibilitat dels usuaris al sistema. És per això que hem començat a treballar per esdevenir líders en aquest camp. Aquest lideratge en accessibilitat ha de sumar-se a un esforç per acompanyar al pacient i als familiars en tot el procés assistencial. L'opinió dels usuaris esdevé clau en aquests àmbits, motiu pel qual en els últims anys aquesta ha passat a ser una de les fonts d'informació més preades per a nosaltres a l'hora de posar en marxa els diferents plans de millora.

Tot això ho hem fet, com sempre, vetllant per mantenir els alts estàndards de qualitat que ens defineixen. Hem continuat perfilant els indicadors per poder disposar d'una informació més acurada que ens permeti prendre les decisions més adequades per continuar creixent. No hem escatimat tampoc a l'hora de consolidar l'estratègia de seguretat del pacient i els circuits d'informació als usuaris.

Una altra de les nostres prioritats d'enguany ha estat la gestió de les persones, ja que continuem immersos en un important canvi generacional de professionals que cal planificar amb prudència. L'elevat nombre de jubilacions que estant tenint lloc aquests anys en el sí de l'organització requereix temps i dedicació per trobar els millors professionals que en prenguin el relleu.

No podem obviar la important contribució a la ciutat de Santa Coloma que ha suposat la cessió del Pavelló B de l'Antic Hospital a l'Ajuntament, per destinar-lo a la formació de persones amb dificultats d'accés al mercat laboral. Aquesta donació respon a la voluntat explicitada per la Fundació de buscar per a la rehabilitació de la seva muntanya usos que generin un rendiment social.

Si bé donàvem la benvinguda al 2017 amb el naixement a l'Hospital, per segon any consecutiu, del primer nadó barceloní, l'any del Centenari l'hem tancant d'una forma no menys simbòlica. El trasllat de les restes mortals d'un dels nostres fundadors, Mossèn Pons i Rabadà, des del citat Pavelló B a la Parròquia de Sant Adrià de Besòs, d'on era rector, ha suposat el punt i final de la commemoració dels 100 anys i ha tancat un capítol de la nostra història.

Les 100 espelmes que hem bufat plegats aquest any no són més que el resultat dels esforços i la gran dedicació dels centenars de persones que han passat en tots aquests anys per casa nostra. Ara que som un Hospital centenari, ens toca continuar treballant per poder bufar, d'aquí uns anys, moltes espelmes més.

01 Presentación

Josep Maria Cortès Martí
Presidente del Patronato de la FHES

Os presentamos un año más la memoria de la Fundació Hospital de l'Esperit Sant, que hemos preparado minuciosamente para plasmar todo el trabajo que hemos hecho durante los últimos meses. Y es que éste ha sido un año especialmente intenso para nosotros, ya que hemos tenido la suerte y el privilegio de poder celebrar el primer siglo de vida de nuestra organización. Una conmemoración, la del Centenario, en la que hemos trabajado duro, pero que nos deja muy satisfechos y con un dulce sabor de boca que perdurará en el tiempo.

A pesar de los esfuerzos adicionales que ha supuesto esta importante efeméride, este año hemos continuado dibujando nuestro futuro. El Plan Estratégico 2017-2021 basa la estrategia de la FHES para los próximos años en dos elementos clave: identidad y posicionamiento. A partir de estos dos puntales, el Plan desarrolla una serie de líneas de trabajo que giran en torno a los profesionales, los usuarios, la identidad, el Plan de Salud y las alianzas estratégicas.

Entre los principales objetivos de este documento guía está el de mejorar la accesibilidad de los usuarios al sistema. Es por ello por lo que hemos empezado a trabajar para convertirnos en líderes en este campo. Este liderazgo en accesibilidad debe sumarse a un esfuerzo por acompañar al paciente y a los familiares en todo el proceso asistencial. La opinión de los usuarios es clave en estos ámbitos, por lo que en los últimos años ésta ha pasado a ser una de las fuentes de información más preciadas para nosotros a la hora de poner en marcha los diferentes planes de mejora.

Todo esto lo hemos hecho, como siempre, velando por mantener los altos estándares de calidad que nos definen. Hemos continuado perfilando los indicadores para poder disponer de una información más precisa que nos permita tomar las decisiones más adecuadas para continuar creciendo. No hemos escatimado tampoco a la hora de consolidar la estrategia de seguridad del paciente y los circuitos de información a los usuarios.

Otra de nuestras prioridades de este año ha sido la gestión de las personas, ya que seguimos inmersos en un importante cambio generacional de profesionales que hay que planificar con prudencia. El elevado número de jubilaciones que están teniendo lugar estos años en el seno de la organización requiere tiempo y dedicación para encontrar los mejores profesionales que tomen el relevo.

No podemos obviar la importante contribución a la ciudad de Santa Coloma que ha supuesto la cesión del Pabellón B del Antiguo Hospital al Ayuntamiento, para destinarlo a la formación de personas con dificultades de acceso al mercado laboral. Esta donación responde a la voluntad explicitada por la Fundación de buscar para la rehabilitación de su montaña usos que generen un rendimiento social.

Si bien dábamos la bienvenida al 2017 con el nacimiento en el Hospital, por segundo año consecutivo, del primer bebé barcelonés, el año del Centenario lo hemos cerrando de una forma no menos simbólica. El traslado de los restos mortales de uno de nuestros fundadores, Mossèn Pons i Rabadà, desde el citado Pabellón B a la Parroquia de Sant Adrià de Besòs, de la cual fue rector, ha supuesto el punto y final de la conmemoración de los 100 años y ha cerrado un capítulo de nuestra historia.

Las 100 velas que hemos soplado juntos este año no son más que el resultado de los esfuerzos y la gran dedicación de los cientos de personas que han pasado en todos estos años por nuestra casa. Ahora que somos un Hospital centenario, nos toca seguir trabajando para poder soplar, dentro de unos años, muchas velas más.

2 Perfil de l'organització

2.1 La FHES
2.2 Estratègia
2.3 Òrgans de govern i de direcció
2.4 Organització
2.5 Àrea de referència
2.6 Recursos
2.7 Un dia a la FHES
2.8 Cartera de serveis
2.9 Ètica

2.1 La FHES

La Fundació Hospital de l'Esperit Sant és un hospital comarcal integrat en el Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT) i ubicat a Santa Coloma de Gramenet. La seva àrea d'actuació és el Barcelonès Nord i el Baix Maresme dins de la Regió Sanitària de Barcelona. D'acord amb la seva vocació, l'activitat assistencial que desenvolupa la Fundació correspon fonamentalment a la cartera de serveis pública.

El seu centre de referència és l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol de Badalona i també treballa de manera coordinada amb l'Atenció Primària de Santa Coloma. Cobreix una població d'unes 220.000 persones dels municipis de Santa Coloma de Gramenet, Sant Adrià de Besòs, Badalona (barris de Llefià) i Barcelona (barri de Bon Pastor).

L'organització és una fundació privada sense ànim de lucre governada per un Patronat que es compon per membres de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, el Departament de Salut, l'Arquebisbat de Barcelona i la societat civil. La missió de l'entitat és la següent: "Amb l'objectiu de millorar la salut i el benestar de la població, la Fundació té com a finalitat posar a l'abast dels ciutadans l'atenció sanitària integral, des de l'excel·lència humana i tècnica dels seus professionals, basada en el respecte a les persones en totes les seves dimensions, i amb criteris de sostenibilitat, eficiència i responsabilitat."

El juliol de 2007 es va inaugurar el Nou Hospital, amb capacitat per a 165 llits i nous serveis assistencials. El canvi d'espai va suposar una millora en accessibilitat, confort i tecnologia, tant per als usuaris com per als professionals.

Durant aquests últims anys s'han anat reforçant les relacions amb les institucions sanitàries del territori, com l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol, l'Hospital Municipal de Badalona, els Centres Assistencials Dr. Emili Mira i López (Torribera), l'Atenció Primària, el Banc de Sang i Teixits o l'Institut Català d'Oncologia, així com els ajuntaments i entitats socials de la zona. L'any 2013, l'Hospital va culminar la integració d'especialitats amb l'Atenció Primària de la zona amb l'objectiu de millorar el contínuum assistencial i evitar el desplaçament dels pacients.

El vessant docent de l'organització s'ha consolidat en els últims anys. La FHES és un hospital docent i universitari associat a la Universitat de Barcelona, on s'imparteix formació de pregrau i de grau. A més, des del 2007 està acreditat com a unitat docent en les especialitats de Medicina Interna, Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia i Medicina Familiar i Comunitària. Des de finals de 2013, la FHES participa en el projecte Santa Coloma Ciutat Universitària, una iniciativa creada per fer arribar a la ciutadania i a la societat en general totes les oportunitats que ofereix aquesta ciutat pel que fa a formació, estudis, especialització, investigació i pràctiques professionals.

2.2 Estratègia

Missió

Amb l'objectiu de millorar la salut i el benestar de la població, la Fundació té com a finalitat posar a l'abast dels ciutadans l'atenció sanitària integral, des de l'excel·lència humana i tècnica dels seus professionals, basada en el respecte a les persones en totes les seves dimensions, i amb criteris de sostenibilitat, eficiència i responsabilitat.

Visió

- Millor salut
- Millor atenció
- Millors professionals
- Sostenibilitat
- Innovació
- Docència

Valors

- Compromís ètic
- Compromís directiu i comandament
- Persones properes, acollidores i amb professionalitat
- Comunicació transparent i veraç
- Creativitat
- Eficiència

Línies estratègiques

El juny de 2017 el Patronat de la FHES aprova el Pla Estratègic 2017-2021, que incorpora les propostes del Pla de Salut 2016-2020 com a elements prioritaris. És un pla participatiu i dinàmic que basa la seva estratègia en dos elements clau, identitat i posicionament, a partir dels quals desplega 5 línies estratègiques al voltant de:

- Professionals
- Usuaris
- Identitat
- Pla de Salut
- Aliances estratègiques

A partir de les accions derivades dels projectes establerts per a cadascuna d'aquestes línies, l'any 2021, la FHES...

- És líder en accessibilitat entre els hospitals generals a Catalunya
- És referent en atenció adequada (right care)
- Manté una política de sostenibilitat basada en el finançament per contraprestació de serveis, sense dependre de subvencions
- Ha incrementat el seu prestigi i reforçat la seva identitat com a organització que té la rendibilitat social com a objectiu principal
- Té una política de recursos humans que potencia el desenvolupament professional i permet la retenció del talent
- Té una estratègia proactiva davant de la diversitat cultural

2.3 Òrgans de govern i de direcció

Patronat

President
Sr. Josep M. Cortès Martí
Societat civil

Vicepresident
Sra. Àngels Valls Valls
Arquebisbat de Barcelona

Vocals
Dr. Ramon Canal Comaposada
Departament de Salut de la Generalitat (fins el 17/10/17)

Membre pendent de nomenament
Departament de Salut de la Generalitat

Sr. Carles Mestres March
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Sr. Luis Javier Fuentes Muñoz
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Sr. Joaquim Fernández Angelats
Arquebisbat de Barcelona

P. Àngelo Scotti Raggi
Arquebisbat de Barcelona

Sra. Anna Rigol Roset
Arquebisbat de Barcelona

Dr. Màrius Rubiralta Alcañiz
Societat Civil

Sr. Domingo Soto Valdezate
Societat Civil

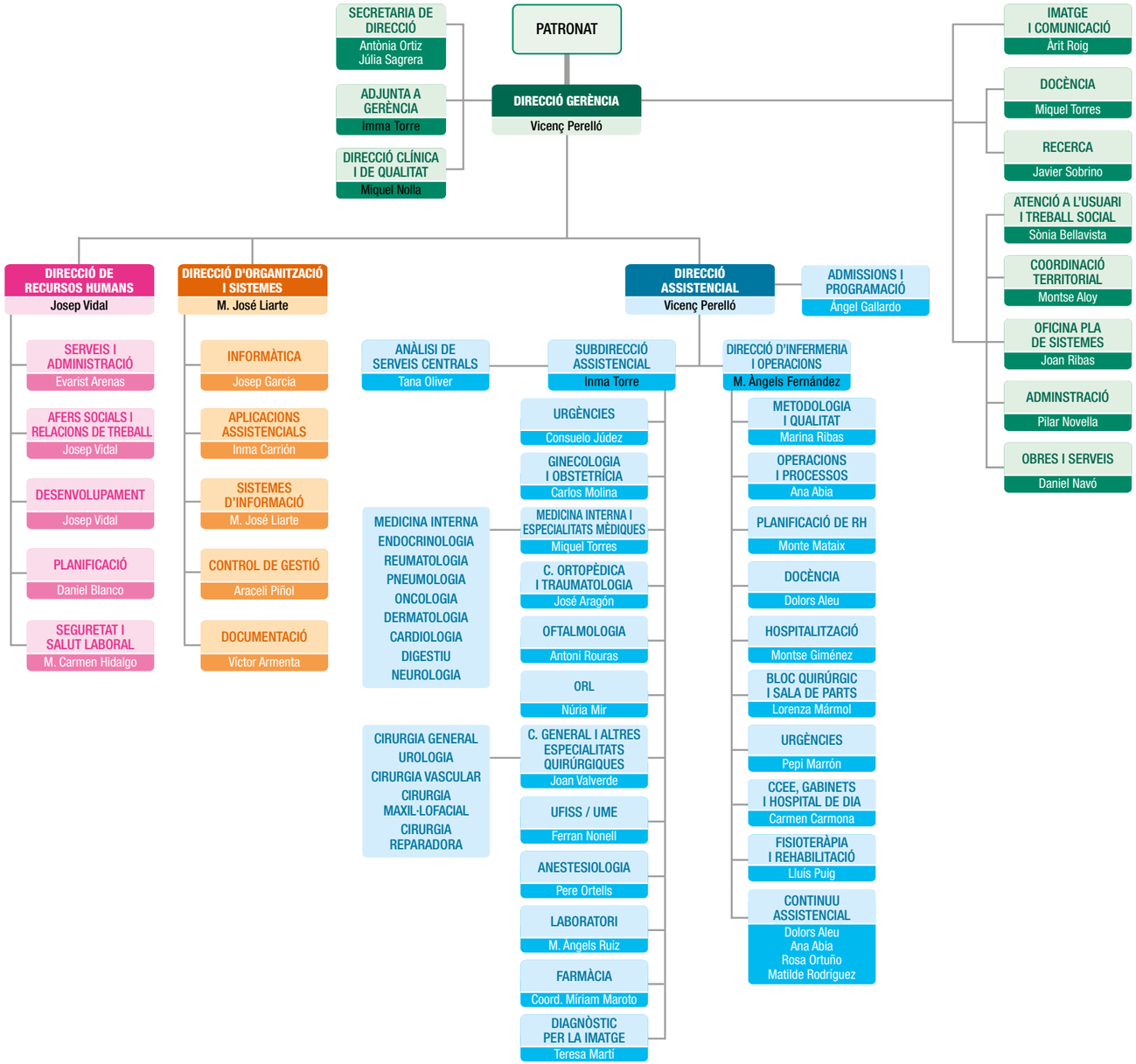
Sra. Núria Terribas Sala
Societat Civil

Secretari
Sra. Núria Terribas Sala
Societat Civil

Equip directiu

Gerent	Adjunta a Gerència	Director Assistencial	Subdirectora Assistencial	Directora d'Infermeria	Director Clínic i de Qualitat	Directora d'Organització i Sistemes	Director de Recursos Humans
Dr. Vicenç Perelló Ferret	Dra. Inma Torre Lloveras	Dr. Vicenç Perelló Ferret	Dra. Inma Torre Lloveras	Sra. M. Àngels Fernández Labrada	Dr. Miquel Nolla Salas	Dra. M. José Liarte Gómez	Sr. Josep Vidal Negre

2.4 Organització



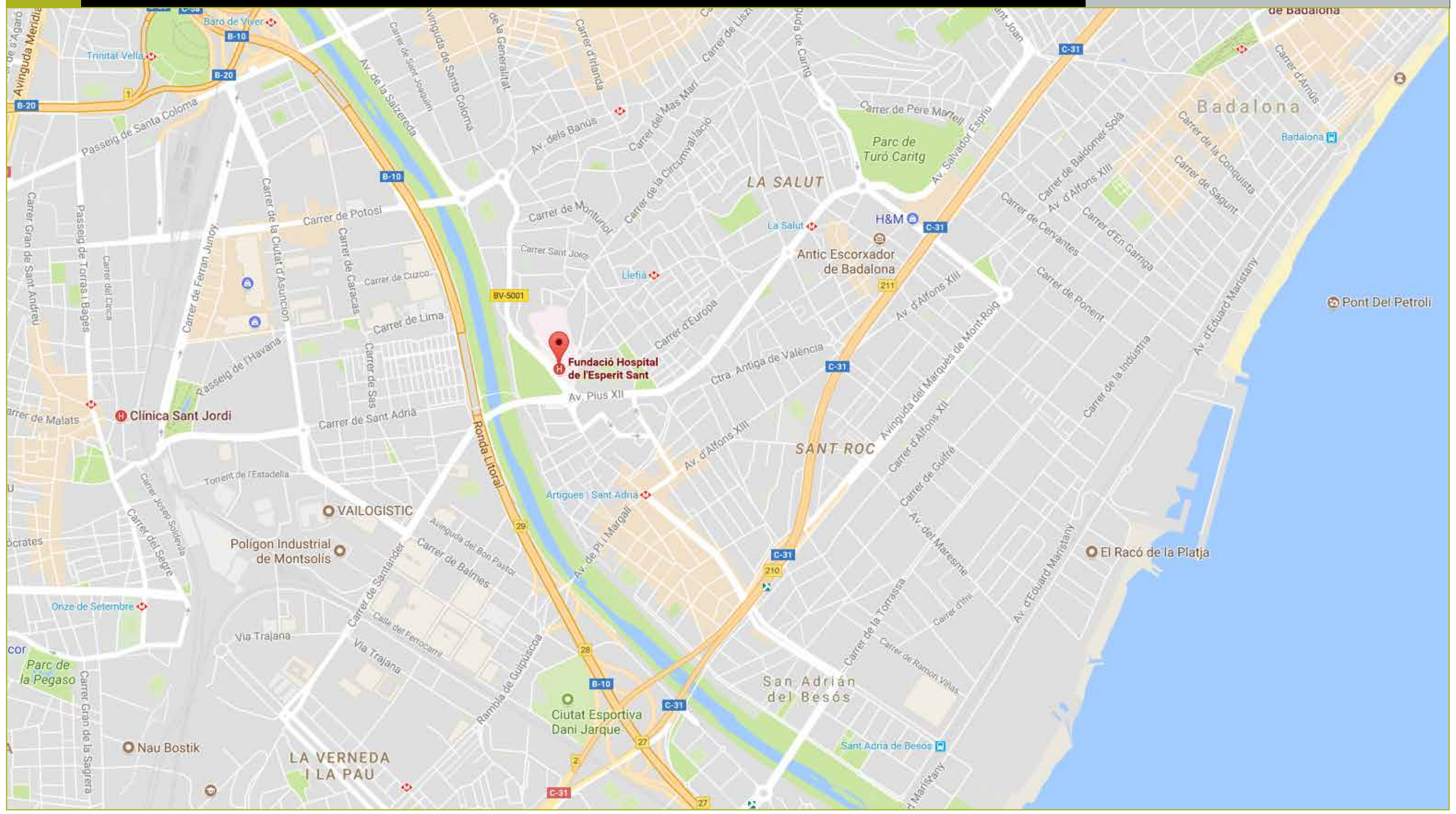
+ Per veure com s'organitza la FHES, cliqueu **aquí**.

Actualitzat a desembre de 2017

2.5 Àrea de referència

Ubicació

+ Enllaç Google maps.



Població de l'àrea d'influència

A més de la població de Santa Coloma de Gramenet, on està ubicada, la FHES rep usuaris de les diferents poblacions que l'envolten, principalment de Badalona, Sant Adrià de Besòs i Barcelona.

La Fundació Hospital de l'Esperit Sant està situada en el terme municipal de Santa Coloma de Gramenet, en un punt gairebé límitrof amb els altres municipis que l'envolten, que són Badalona, Sant Adrià de Besòs i Barcelona. Ubicada a tocar del riu Besòs, en un entorn verd, està ben connectada amb la xarxa de transport públic i les rondes, principals accessos a la ciutat de Barcelona.

Població	Persones
Santa Coloma de G. 1	22.133
Santa Coloma de G. 2	14.988
Santa Coloma de G. 3	19.494
Santa Coloma de G. 4	22.571
Santa Coloma de G. 5	20.502
Santa Coloma de G. 6	20.389
Badalona 6	24.235
Badalona 7A	19.066
Badalona 7B	19.246
Badalona 9	18.434
Sant Adrià del B. 1	20.683
Total	**221.741**

2.6 Recursos

Estructura i tecnologia

Descripció		Nombre
Llits		165
Quiròfans		8
Places de reanimació postquirúrgica		8
Sales de part i dilatació		3
Sales postpart		2
Consultes Externes		
Consultes		34
Sales de cures		15
Gabinets d'exploració		7
Sales fisioteràpia/rehabilitació		1
Centre Dental		
Gabinets d'exploració		3
Diagnòstic per la Imatge		
RX convencional	Sala de radiologia convencional	2
	Sala de telecomandament	1
TAC		1
Arc quirúrgic		2
Mamògraf		1

Descripció	Nombre
Ecògraf	10
Portàtil	1
Ortopantomògraf	1
Densitòmetre	1
Laboratori	
Àrea de microbiologia	1
Àrea de bioquímica	1
Àrea de hematologia i coagulació	1
Àrea de hemoteràpia	1
Laboratori d'urgències	1
Urgències	
Boxs d'exploració	12
Sala de triatge d'infermeria	2
Sala de visita ràpida mèdica	2
Àrea d'observació (places)	6
Àrea d'observació amb monitorització	6
Àrea d'espera resultats (llits)	6
Àrea d'espera resultats (cadires)	30

Descripció	Nombre
Box d'aturada cardiorespiratòria	1
Sala polivalent	8
Àrea d'aïllament	1
Sala d'espera interna	1
Sala de radiologia	1
Hospital de dia	
Butaques	20
Lliteres	5
Sala atenció pacient crònic	1
Consulta d'infermeria	1
CMA	
Places	16
Neonatologia	
Incubadores	2
Bressols	17

2.6 Recursos

Recursos econòmics

Resultat de l'exercici

	2016	2017
Ingressos	49.450.958 €	50.568.531 €
Despeses	49.865.887 €	50.787.315 €
Resultat	**-414.930 €**	**-218.784 €**

Inversions en equipament

	2016		2017	
	Import	%	Import	%
Instal·lacions	0 €	0	58.525 €	12
Aparells clínics i generals	182.286 €	75	388.059 €	75
Mobiliari clínic i general	14.907 €	6	12.410 €	2
Equipaments informàtics	45.613 €	19	46.176 €	9
Total inversions	**242.806 €**		**505.171 €**	

+ Podeu consultar més informació financera de la FHES al **Portal de la Transparència**.

2.6 Recursos

Persones

Lloc de treball	ETC[1]			Persones físiques
	Fixes	Suplents	Total	
Direcció	6,00		6,00	6
Assistencial	431,39	93,89	525,28	794
Titulats superiors	133,22	23,71	156,93	237
MIR	9,00	0,00	9,00	9
Titulats grau mitjà	163,41	34,81	198,23	296
FP Nivell 1	82,89	23,71	106,60	156
FP Nivell 2	27,82	4,88	32,70	50
No qualificats	15,04	6,79	21,83	46
Administració	73,04	7,79	80,84	109
Serveis generals	33,74	1,09	34,83	45
Total	**544,17**	**102,77**	**646,94**	**954**

[1] Personal equivalent a temps complet

2.7 Un dia a la FHES

Activitat assistencial

Altes	Urgències	Parts	Intervencions quirúrgiques	Sessions Hospital de Dia (dies laborables)	Visites a CCEE (dies laborables)	Proves laboratori	Proves RX	TAC
34	**168**	**2**	**20**	**62**	**693**	**1.832**	**210**	**23**
2016: 35	**2016:** 168	**2016:** 2	**2016:** 19	**2016:** 63	**2016:** 685	**2016:** 1.741	**2016:** 195	**2016:** 21

Altres activitats

Gestions de programació (dies laborables)	Documents catalogats (dies laborables)	Àpats usuaris i professionals	Sessions al web	Assistents en formació continuada	Roba circulant (Kg)	Hores de formació	Residus (Kg)
1.016	**299**	**477**	**521**	**4**	**921**	**20**	**784**
2016: 936	**2016:** 307	**2016:** 456	**2016:** 466	**2016:** 5	**2016:** 956	**2016:** 36	**2016:** 810

Despeses (en €)

Personal	Treballs a tercers	Fàrmacs i materials	Reparació i conservació	Subministraments	Bugaderia
82.029	**13.800**	**26.046**	**2.332**	**2.423**	**786**
2016: 80.879	**2016:** 13.570	**2016:** 26.087	**2016:** 2.219	**2016:** 2.257	**2016:** 816

2.8 Cartera de serveis

+ Consulteu aquí la Cartera de serveis de la FHES

2.9 Ètica

L'any 2016, la FHES ha actualitzat el seu Codi Ètic reforçant aspectes de seguretat del pacient i responsabilitat social. En el procés s'han tingut en compte les aportacions realitzades pels professionals.

Es tracta de la segona edició del Codi. La primera va ser aprovada pel Patronat el dia 15 d'octubre de 2009 i es va publicar el mes de març de 2010.

Per mitjà d'aquest document la FHES té la voluntat de promoure un comportament ètic i responsable de la institució i dels treballadors en el desenvolupament de la seva activitat. El Codi mostra als pacients i usuaris els valors de la institució que els acull, i els professionals hi poden trobar la definició dels comportaments essencials i les prioritats que se'ls demana en la seva activitat.

El document manté els apartats següents:	
Principis generals	Compromís amb els professionals
Compromís amb els pacients i usuaris	Compromís dels professionals
Compromís amb la societat	Compromís de futur

Aquest Codi Ètic és un compromís públic que ha de ser dinàmic i assumit com a propi per tots els membres de l'organització.

+ Consulteu el Codi Ètic aquí.

Millora de l'accés dels professionals al Comité d'Ètica Assistencial

Els professionals de l'Hospital que tenen un dubte de caire ètic i que el volen fer arribar al Comitè d'Ètica Assistencial (CEA), ho tenen més fàcil gràcies a la publicació d'un baner en la pàgina inicial de la intranet. Aquest enllaç dirigeix al formulari habilitat per enviar consultes ètiques, que també està disponible per als usuaris des del web de l'Hospital.

El CEA és un òrgan consultiu que està al servei dels professionals i usuaris per ajudar a resoldre els problemes ètics que puguin sorgir amb l'objectiu, en darrera instància, de millorar la qualitat assistencial. Entre les funcions del Comitè es troba l'assessorament des del punt de vista ètic als professionals, els pacients i els familiars o representants que ho desitgin.

3 Fets més rellevants

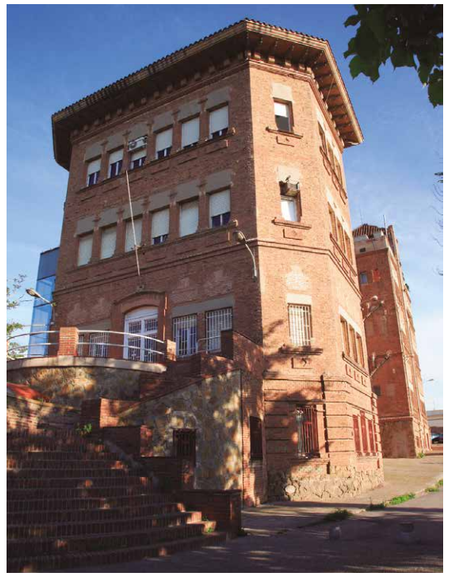
3.1
Fites més destacades

3.1 Fites més destacades

Cessió del pavelló B a l'Ajuntament de Santa Coloma per fer-hi un centre de formació ocupacional

La FHES ha cedit l'històric 'Pavelló B', l'únic edifici dels dos que conformaven l'antic Hospital que queda dempeus, a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet per a poder rehabilitar-lo i crear-hi el Centre de Polítiques Actives d'Ocupació Besòs, que acollirà unes 2.000 persones amb dificultats d'accés al mercat laboral.

L'objecte del conveni entre les dues entitats ha estat la cessió d'ús de 5.832 m² de superfície (Pavelló B i terrenys adjacents), a favor de l'Ajuntament colomenc, per a la rehabilitació i adaptació de l'edifici i alhora la construcció de tallers als terrenys adjacents. Aquest pavelló forma part del catàleg de protecció del patrimoni arquitectònic de Santa Coloma. Es va construir a l'any 1929 i va entrar en funcionament l'any següent com a edifici per a homes malalts de tuberculosi.



Els hospitals Germans Trias i de l'Esperit Sant creen una unitat de cirurgia plàstica conjunta

Els cirurgians de l'Hospital i els cirurgians plàstics de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol treballen des de fa uns mesos de manera coordinada sota la nova Unitat Funcional de Cirurgia Plàstica de Santa Coloma, que estableix un sistema de treball únic entre els dos hospitals. Durant el primer any, aquest dispositiu ha permès gairebé duplicar les visites i les intervencions quirúrgiques en cirurgia plàstica al centre colomenc. Aquesta coordinació ha evitat derivacions innecessàries de pacients de Santa Coloma a l'hospital badaloní, fet que ha contribuït a millorar l'eficiència i la gestió de les llistes d'espera.

La participació conjunta entre els professionals dels dos hospitals ha permès realitzar per primer cop al centre de Santa Coloma, tècniques onco-plàstiques i reconstruccions mamàries immediates en casos de mastectomia en pacients amb càncer de mama.

La creació d'un servei territorial de Cirurgia Plàstica respon a les directrius del Pla de Salut 2016-2020 del Departament de Salut, que té entre els seus objectius el de crear carteres de serveis per territoris segons els nivells de complexitat que garanteixin un tractament integral dels pacients. Aquest acord se suma a les aliances que els dos centres mantenen des de fa anys en les especialitats d'urologia, neonatologia i anatomia patològica.

3.1 Fites més destacades

Creació de l'Àrea d'aplicacions assistencials

Amb l'objectiu d'impulsar l'ús de les TIC en l'organització, s'ha creat dins del Servei d'Informàtica l'Àrea d'aplicacions assistencials. Els principals propòsits d'aquesta nova àrea són donar resposta als requeriments tecnològics del Departament de Salut i promoure les innovacions que permetin oferir una atenció sanitària més eficaç i eficient.

Acord per a les teràpies respiratòries domiciliàries

L'Hospital ha establert una aliança assistencial i tecnològica amb la companyia Esteve-Teijin, que suposa compartir la responsabilitat respecte de l'adherència als tractaments domiciliaris de malalties respiratòries, especialment la teràpia de pressió contínua positiva per la via aèria (CPAP). Aquesta cura s'utilitza per al tractament de l'apnea obstructiva del son, i ha de suposar una millora en l'accessibilitat dels usuaris, tant a les proves (polisomnografies) com als tractaments (CPAP).

Trasllat de les restes mortals de Mn. Pons i Rabadà a la Parròquia de Sant Adrià

La FHES va traslladar al mes de novembre les restes mortals de Mossèn Pons i Rabadà, cofundador de l'organització, des del Pavelló B de l'Antic Hospital a la Parròquia de Sant Adrià de Besòs, de la qual era rector, amb l'objectiu de dignificar el lloc de repòs del sacerdot. El trasllat estava, a més, motivat per la cessió de l'edifici a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

El Bisbe Auxiliar de Barcelona Mons. Antoni Vadell va presidir el dia 1 de desembre la missa per solemnitzar el trasllat de les despulles, un acte que va suposar, a més, la cloenda de la celebració del Centenari.

Els professionals de la FHES reben el reconeixement del Departament de Salut per l'atenció als ferits en l'atemptat de Barcelona

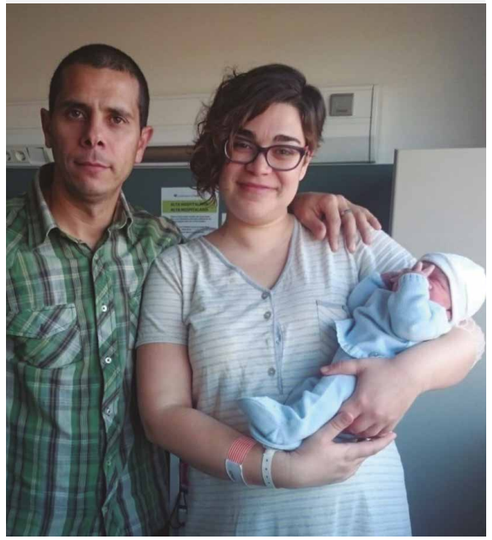
El Departament de Salut, amb la col·laboració dels ajuntaments de Barcelona i Cambrils, va reconèixer en un acte celebrat el 21 de setembre a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron la tasca dels professionals sanitaris i cossos d'emergències que es van mobilitzar per atendre les víctimes dels atemptats del 17 d'agost als dos municipis. L'Hospital de l'Esperit Sant va ser un dels 24 centres guardonats, que van rebre una placa de reconeixement.

L'acte va comptar amb la participació del llavors conseller de Salut, Antoni Comín, i de les alcaldesses de Barcelona, Ada Colau, i de Cambrils, Camí Mendoza. Durant l'acte es va posar en valor el paper dels professionals dels hospitals, dels centres d'urgències d'atenció primària (CUAP), dels centres d'atenció primària (CAP) i del Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM), a qui es va agrair i reconèixer la capacitat de resposta immediata, professionalitat, dedicació i valentia.

3.1 Fites més destacades

El primer barceloní neix a l'Esperit Sant per segon any consecutiu

L'Àlvaro va ser el primer nadó de la demarcació de Barcelona del 2017 i va arribar al món a l'Hospital un minut després de la mitjanit. Aquest ha estat el segon any consecutiu en què el centre ha acollit el primer barceloní de l'any.



Celebració del Centenari

Aquest ha estat l'any oficial del Centenari de la nostra organització, i l'hem celebrat amb un seguit d'acte que s'han estès des de l'octubre de 2016 al desembre de 2017. La commemoració dels 100 anys perseguia diversos objectius:

+ Podeu consultar totes les activitats del Centenari de l'Hospital aquí.

Potenciar la cohesió i els lligams amb el territori
Des dels seus orígens com a sanatori per a tuberculosos sense recursos, l'Esperit Sant ha estat guiat pel principi de servei a la societat i ha mantingut un important vincle amb el territori. Avui, ja plenament consolidat com a hospital general, continua sent un centre obert al seu entorn social i sanitari i amb una forta consciència social. Cent anys després, l'organització ha esdevingut un reconegut agent generador de salut i s'ha posicionat com una via d'interacció amb la ciutadania dels diferents municipis del territori que comprèn; una realitat que la celebració del Centenari no ha fet més que posar de manifest.

Retre homenatge als treballadors
Una organització que arriba als 100 anys ho fa perquè compta amb professionals experimentats i compromesos, que se senten integrats en el projecte i que han contribuït al seu creixement. Per això, la celebració de la FHES ha volgut ser un reconeixement a la tasca i el compromís dels centenars de treballadors que durant aquest segle han dedicat el seu temps a l'Hospital. Persones amb voluntat, esforç i professionalitat, i amb un gran vessant humà, que han treballat de valent per fer de l'Esperit Sant el que és avui.

Compartir coneixement
El Centenari ha estat la coartada perfecta per acollir i organitzar nombrosos actes d'àmbits i especialitats diversos, que han contribuït a projectar la imatge de l'Esperit Sant com a pol generador i transmissor de coneixement en el territori. Un coneixement que és fruit del talent i el treball participatiu i en xarxa de multitud d'experts i que, un cop compartit, indiscutiblement s'ha de traduir en millors resultats sobre la salut de la població.

Festejar els 100 anys
Des de la commemoració del 75 aniversari de l'Hospital, l'any1992, el Centenari ha planat en l'imaginari tant de professionals com d'usuaris i ciutadans, que esperaven aquesta data tan destacada. Per aquest motiu, hem fet extensiva la celebració a tots els grups implicats en el dia a dia, incloses entitats i empreses col·laboradores.

4 Activitat

4.1
Processos clau

4.2
Serveis Centrals

4.3
Principals grups relacionats amb el diagnòstic (GRD)

Altes	Urgències	Sessions d'Hospital de Dia	Consultes externes	Intervencions quirúrgiques
12.513	61.280	15.469	171.924	13.449

Parts	Cirurgia Major Ambulatòria (CMA)
763	5.130

Cirurgia menor ambulatòria (cma)
6.074

4.1 Processos clau

Activitat assistencial global

Indicadors	2016	2017	% Variació
Altes totals d'aguts[1]	12.732	12.512	-1,7
Hospitalització	6.495	6.589	1,4
Altes programades	1.902	1.755	-7,7
Altes urgents	4.593	4.834	5,2
Estades	37.139	38.548	3,8
Urgències	61.311	61.280	0,0
Consultes Externes	169.825	171.924	1,2
Primeres visites	59.080	56.682	-4,1
Visites successives	110.745	115.242	4,1
Hospital de Dia	15.343	15.469	0,8
Activitat quirúrgica	7.067	7.375	4,4
Programada	1.139	1.213	6,5
Urgent	1.089	1.032	-5,2
Cirurgia major ambulatòria	4.839	5.130	6,0
Cirurgia menor ambulatòria	5.867	6.074	3,5

Indicadors	2016	2017	% Variació
Unitat de Mitja Estada	174	165	-5,2
Estades	3.060	3.111	1,7
Estada mitjana hospitalització	5,9	5,8	-1,7
Estada mitjana UME	17,6	18,9	7,2
Pes (AP- GRD 27)	0,8269	0,8408	1,7
Índex de substitució de CMA	78,6	79,2	0,7
Ingressos / urgències (%)	10,1	8,9	-12,1
Mitjana diària urgències	167,4	167,9	0,3
Taxa de reiteració de visites CCEE	2,8	2,8	0,0
Taxa de reiteració de visites RAE	0,9	1,1	22,2

[1] Hospitalització convencional, Cirurgia major ambulatòria i Àrea d'observació.

Hospitalització

Especialitats	2016	2017	% Variació
Cirurgia General	1.167	1.196	2,5
Cirurgia Maxil·lofacial	32	29	-9,4
Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia	790	833	5,4
Cirurgia Vascular	98	107	9,2
Ginecologia i Obstetrícia	1.209	958	-20,8
Medicina Interna	2.670	2.905	8,8
Neonatologia	12	30	150,0
Otorinolaringologia	115	140	21,7
UFISS	78	69	-11,5
Urologia	324	322	-0,6
Total	**6.495**	**6.589**	**1,4**

Hospitalització a domicili	2016	2017	% Variació
A domicili	370	336	-9,2
Procedent d'Hospitalització	261	212	-18,8
Procedent d'Urgències	109	124	13,8
A residència	65	241	270,8
Total	**435**	**577**	**32,6**

4.1 Processos clau

Activitat quirúrgica

Quirúrgica

Especialitats	2016	2017	% Variació
Cirurgia General	1.343	1.399	4,2
Cirurgia Maxil·lofacial	132	134	1,5
Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia	1.754	1.719	-2,0
Cirurgia Reparadora	34	52	52,9
Cirurgia Vascular	459	537	17,0
Dermatologia	26	98	276,9
Ginecologia i Obstetrícia	522	503	-3,6
Oftalmologia	2.088	2.295	9,9
Otorinolaringologia	409	359	-12,2
Urologia	300	279	-7,0
Total	**7.067**	**7.375**	**4,4**

Cirurgia Major Ambulatòria (CMA)

Especialitats	2016	2017	% Variació
Cirurgia General	611	682	11,6
Cirurgia Maxil·lofacial	100	105	5,0
Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia	1.050	982	-6,5
Cirurgia Reparadora	10	26	160,0
Cirurgia Vascular	432	506	17,1
Dermatologia	26	90	246,2
Ginecologia i Obstetrícia	197	208	5,6
Oftalmologia	2.084	2.289	9,8
Otorinolaringologia	291	216	-25,8
Urologia	38	26	-31,6
Total	**4.839**	**5.130**	**6,0**

Índex substitució CMA (%)

Especialitats	2016	2017
Dermatologia	100,00	100,00
Cirurgia General	62,40	63,95
Cirurgia Maxil·lofacial	75,76	78,36
Cirurgia Reparadora	88,89	93,10
Cirurgia Vascular	87,60	89,72
Ginecologia	60,59	68,35
Obstetrícia	86,25	81,40
Oftalmologia	100,00	100,00
Otorinolaringologia	71,75	60,46
Traumatologia	72,95	68,51
Urologia	13,93	11,69
Total	**78,60**	**79,18**

Codi	Indicador	Estàndard	2017
IAE09	Parts amb cesària en els embarassos de nadó únic a terme	< 20 %	18,46 %
AERSB1	Percentatge mínim d'altes en pacients de 65 anys o més amb fractura de coll de fèmur intervinguts en les primeres 48 hores posteriors a l'ingrés	>= 65 %	66,4 %
Prescripció recepta electrònica	% RE / Total receptes a desembre de 2017	>95 %	97,2 %

Urgències

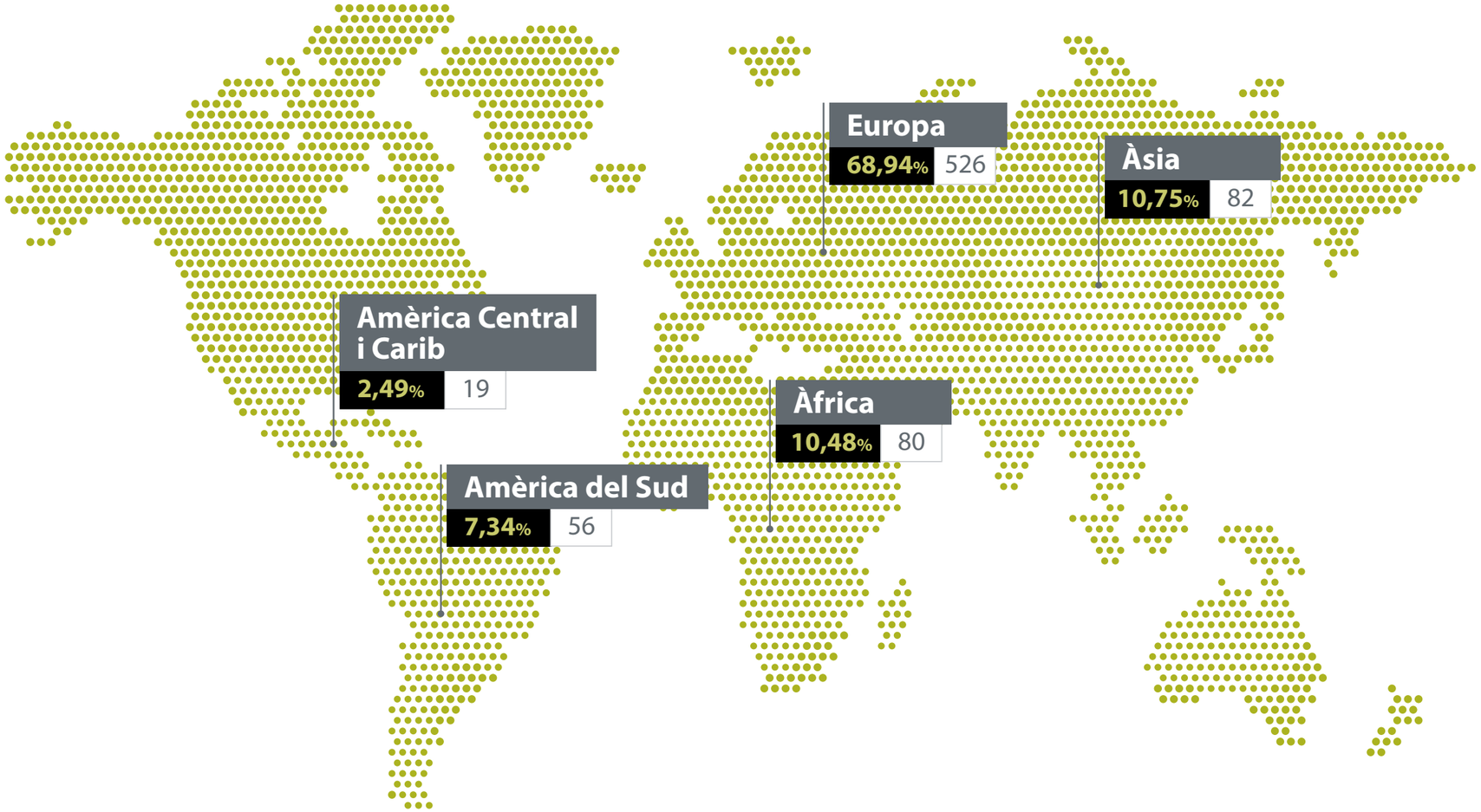
Especialitat	2016	2017	% Variació
Cirurgia General	6.981	7.264	4,1
Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia	18.785	18.666	-0,6
Ginecologia i Obstetrícia	6.838	6.656	-2,7
Medicina Interna	28.706	28.694	0,0
Total	**61.310**	**61.280**	**0,0**

Fugues	2016	2017	% Variació
Nombre fugues	2.126	2.565	20,6
% sobre urgències totals	3,4	4,0	

4.1 Processos clau

Parts

Continent d'origen de la mare	
Total	763



4.1 Processos clau

Consultes Externes

Especialitat	TOTAL[1]			HOSPITAL			CAP SANTA COLOMA		
	Primeres	Successives	Total	Primeres	Successives	Total	Primeres	Successives	Total
Anestèsia	5.936	0	5.936	5.936	0	5.936			
Cirurgia General	3.091	5.080	8.171	1.405	4.787	6.192	1.686	293	1.979
Cirurgia Maxil·lofacial	2.311	1.329	3.640	2.311	1.329	3.640			
Cirurgia Reparadora	83	303	386	83	303	386			
Cirurgia Vascular	597	2.358	2.955	597	2.358	2.955			
Ginecologia	1.269	4.533	5.802	1.269	4.533	5.802			
Hematologia-Laboratori	1.089	8.107	9.196	1.089	8.107	9.196			
Hematologia Clínica	713	3.994	4.707	713	3.994	4.707			
Obstetrícia	483	674	1.157	483	674	1.157			
Oftalmologia	8.721	13.941	22.662	2.399	10.579	12.978	6.322	3.362	9.684
Otorinolaringologia	4.024	5.779	9.803	1.765	3.229	4.994	2.259	2.550	4.809
Traumatologia	10.190	20.961	31.151	2.765	13.503	16.268	7.425	7.458	14.883
UFISS	44	313	357	44	313	357			
Urologia	1.706	3.942	5.648	1.706	3.942	5.648			

Especialitat	TOTAL[1]			HOSPITAL			CAP SANTA COLOMA		
	Primeres	Successives	Total	Primeres	Successives	Total	Primeres	Successives	Total
Medicina Interna	16.425	43.928	60.353	8.143	29.045	37.188	8.282	14.883	23.165
Cardiologia	2.331	7.180	9.511	638	2.610	3.248	1.693	4.570	6.263
Dermatologia	5.090	5.201	10.291	1.672	3.469	5.141	3.418	1.732	5.150
Dietista	278	1.911	2.189	278	1.911	2.189			
Digestologia	1.741	4.397	6.138.	540	2.352	2.892	1.201	2.045	3.246
Endocrinologia	1.534	6.042	7.576	571	2.747	3.318	963	3.295	4.258
HD Medicina Interna	256	578	834	256	578	834			
Medicina Interna	692	1.833	2.525	692	1.833	2.525			
Neurologia	1.328	4.413	5.741	1.328	4.413	5.741			
Oncologia	626	3.319	3.945	626	3.319	3.945			
Pneumologia	1.314	4.718	6.032	661	1.769	2.430	653	2.949	3.602
Reumatologia	1.235	4.336	5.571	881	4.044	4.925	354	292	646
Fibromiàlgia	86	497	583	86	497	583			
Total	**56.682**	**115.242**	**171.924**	**30.708**	**86.696**	**117.404**	**25.974**	**28.546**	**54.520**

[1] L'activitat ambulatòria de la FHES té lloc a l'Hospital i al CAP Santa Coloma.

4.2 Serveis centrals

Diagnòstic per la Imatge

Indicadors	2016	2017	% Variació
Exploracions radiològiques	56.671	62.492	10,3
Radiologia convencional	49.628	54.793	10,4
Ortopantomografia	2.151	2.132	-0,9
Mamografia convencional	1.440	1.309	-9,1
Mamografia cribratge	3.452	4.258	23,3
Digestiu	99	78	-21,2
Urografia	170	194	14,1
Ecografia	6.482	5.578	-13,9
Tomografia computada	7.829	8.372	6,9

Laboratori

Indicadors	2016	2017	% Variació
Sol·licituds	75.909	78.830	3,8
Determinacions	635.510	668.858	5,2
Índex determinacions / extracció	8,4	8,5	1,3
Proves / Estudis			
Bioquímica	495.253	518.350	4,7
Hematologia	105.724	110.919	4,9
Aspirats medul·lars	103	93	-9,7
Biòpsies moll d'os [1]	36	30	-16,7
Microbiologia	17.044	17.507	2,7
Genètica Biologia Molecular	739	1.848	150,1
Proves derivades	16.750	18.446	10,1

[1] Tramitades com Anatomia Patològica.

Farmàcia

Indicadors	2016	2017	% Variació
Nre. unitats dispensades	1.016.806	905.846	-10,9
Dispensació unidosi (línies)	286.870	297.727	3,8
Unitats dispensació unidosi	712.703	674.576	-5,3
Nre. unitats ambulatoris	98.801	86.681	-12,3
Elaboracions	7.679	7.936	3,3
Fórmules magistrals	4.501	4.200	-6,7
Citostàtics	3.178	3.736	17,6
Nutrició parenteral (unitats)	312	196	-37,2
Nutrició parenteral total	296	186	-37,2
Nutrició parenteral perifèrica	16	10	-37,5

4.3 Principals grups relacionats amb el diagnòstic (GRD)

Hospitalització convencional i Cirurgia Major Ambulatòria (CMA)

APR-GRD	CDM	T	Descripció GRD	Altes	Diferència amb 2016	Pes mitjà
73	2	Q	Procediments sobre cristal·lí, excepte òrbita	2.285	128	0,9221
560	14	M	Part	614	-70	0,3832
180	5	Q	Altres procediments sobre sistema circulatori	509	170	1,3122
140	4	M	Malaltia pulmonar obstructiva crònica	354	40	1,0241
139	4	M	Altra pneumònia	340	7	1,0440
98	3	Q	Altres procediments sobre oïda, nas, boca i gola	308	-31	0,8995
228	6	Q	Procediments sobre hèrnia inguinal, femoral i umbilical	300	49	0,8880
194	5	M	Insuficiència cardíaca	269	29	1,0676
144	4	M	Altres diagnòstics menors, signes i símptomes d'aparell respiratori	254	24	0,7823
513	13	Q	Procediments sobre úter i annexos procés no maligne, excepte leiomioma	240	-20	0,8998
302	8	Q	Substitució articulació genoll	234	29	1,7685
263	7	Q	Colecistectomia laparoscòpica	233	16	1,1566
314	8	Q	Procediments sobre peu i dits del peu	216	-53	1,1208
316	8	Q	Procediments sobre mà i canell	204	-52	0,9112
284	7	M	Trastorns del tracte i vesícula biliar	192	-10	0,9284
26	1	Q	Altres procediments del sistema nerviós i relacionats	188	16	1,5588
317	8	Q	Procediments sobre tendons, músculs i altres teixits tous	176	36	0,9701
361	9	Q	Empelt pell per diagnòstics pell i teixit subcutani	160	68	1,5262
463	11	M	Infeccions de ronyó i tracte unitari	158	-26	0,7015
313	8	Q	Procediments sobre genoll i part inferior de la cama excepte peu	156	-31	1,2913
226	6	Q	Procediments sobre anus	149	5	0,7407
446	11	Q	Procediments uretrals i transuretrals	148	-7	0,8135
315	8	Q	Procediments sobre espatlla, colze i avantbraç	145	-17	1,1790
540	14	Q	Cesària	141	-30	0,6536
364	9	Q	Altres procediments sobre pell, teixit subcutani i relacionats	136	4	0,9836
Total				**11.941**	**605**	

5 Docència i recerca

5.1
Docència

5.2
Recerca

5.1 Docència

Formació sanitària especialitzada MIR

Noves acreditacions MIR

Especialitats	2016	2017
COT	1	1
MI	1	1
MFiC	6	6
Total	**8**	**8**

Residents per especialitat curs 2017/2018

Especialitats	R1	R2	R3	R4	R5	Total
COT	1	1	1	1	1	5
MI	1	1	1	0	1	4
MFiC	6	5	6	4	-	21
Total	**8**	**7**	**8**	**5**	**2**	**30**

Benvinguda i comiat de residents

Al mes de juny, la FHES va viure el relleu dels metges interns residents amb la incorporació de la 13a promoció de residents, formada per 8 facultatius de Medicina Interna, Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia i Medicina Familiar i Comunitària, i la finalització de la 8a fornada de facultatius residents de les mateixes especialitats.

En l'acte, que va tenir lloc el dia 2 de juny, hi van participar el Dr. Vicenç Perelló, Director Gerent de la FHES; el Dr. Miquel Torres, Cap d'Estudis i President de la Comissió Docència MIR; i la Dra. Magdalena Rosell, Cap d'Estudis de la Unitat Docent de MFiC Metropolitana Nord, a més dels tutors i altres residents. El Dr. Miquel Nolla Salas, Director Clínic i de Qualitat, va ser el responsable de la conferència magistral "Gestió de riscos en la pràctica clínica diària".

Noves mesures per assegurar la intimitat del pacient

En compliment de l'ordre SSI/81/2017 del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, que determina les pautes bàsiques destinades a assegurar i protegir el dret a la intimitat del pacient pels alumnes i residents en ciències de la salut, la FHES ha dut a terme diverses accions:

- Nova targeta identificadora per a residents i estudiants amb fotografia, especialitat i curs.
- Intensificació de la supervisió dels residents.
- Limitació per pacient a 3 residents i no més de 5 persones en formació.
- Adequació del compromís de confidencialitat.

Incorporació de nous indicadors de qualitat docent

S'ha incorporat nous indicadors relacionats amb docència en el Quadre de comandament de Seguretat del Pacient.

Reordenació de les guàrdies

S'han optimitzat les cadències de guàrdia per especialitats i s'ha unificat el calendari de guàrdia de MI i MFiC.

Tallers de recerca per residents

S'han impartit tallers per a metges residents sobre metodologia de la recerca, tipus d'estudis i el seu disseny, i l'article científic.

Disseny d'un pla de formació dels tutors amb propostes anuals i priorització per nivells formatius

5.1 Docència

Formació universitària, cicles formatius i formació ocupacional

Formació en seguretat del pacient

S'ha mantingut i millorat la formació específica als alumnes en pràctiques en competència normativa de seguretat del pacient, concretament en rentat de mans i aïllament de pacients. Així, s'han organitzat grups més homogenis i reduïts, arribant fins al 31% dels alumnes d'aquest curs.

Alumnes satisfets

Els alumnes que es formen a la FHES es mostren, en general, satisfets de la seva estada formativa al centre.

Nivell de satisfacció dels alumnes (sobre 5)

4,4
Curs 2016/2017

4,5
Curs 2015/2016

4,2
Curs 2014/2015

	Curs 16/17	Curs 17/18
Formació Universitària	**221**	**268**
Grau de Fisioteràpia	2	3
Grau d'Infermeria	125	104
Grau de Nutrició i Dietètica	1	2
Grau de Farmàcia	14	78
Grau de Medicina	79	81
Grau de Psicologia	0	0
Cicles formatius	**45**	**44**
Grau Mitjà		
Auxiliar d'Infermeria	11	17
Auxiliar de Farmàcia i Parafarmàcia	2	2
Operari Fabricació Productes Farmacèutics	1	1
Grau Superior		
Dietètica	2	0
Documentació Sanitària	10	10
Secretariat /Gestió Administrativa	0	0
Tècnic de Laboratori	10	8
Tècnic de Radiodiagnòstic	9	6
Formació ocupacional	**4**	**2**
Mediació Intercultural	0	0
Auxiliar Administratiu	4	1
Manteniment d'Instal·lacions	0	1

5.2 Recerca

Línies de recerca actuals

Estudis i projectes iniciats

	2016	2017
Assaigs clínics	0	3
Assaigs quasi experimentals	0	2
Observacional casos-control	0	0
Observacional cohorts	13	8
Observacional transversals	5	3
Altres	0	0
Total	**18**	**16**

Activitat científica

	2016	2017
Publicacions*	10	12
Comunicacions a congressos	17	30
Nacionals	13	25
Internacionals	4	5
Capítols de llibre	1	0

*Les publicacions han tingut un ***impact factor*** total de 94,96, amb 3 articles en revistes del primer quartil de la seva especialitat, 2 en el segon quartil, 3 en el tercer quartil, 1 en el quart quartil i la resta d'articles en revistes indexades però sense ***impact factor.***

6 Professionals

6.1 Temes destacats
6.2 Perfil dels professionals
6.3 Seguretat i salut laboral
6.4 Formació
6.5 Opinió
6.6 Reconeixement de l'expertesa

6.1 Temes destacats

Programa d'intercanvi d'infermeres entre la FHES i l'Hospital de Mollet

Els infermers d'Urgències poden formar-se des d'aquest any a la Fundació Sanitària Mollet, i a la inversa. Els dos centres han establert un sistema d'intercanvi de professionals assistencials per tal que aquelles persones que ho desitgin pugin realitzar una estada formativa d'un mes de durada en l'altre hospital. Aquest intercanvi, permet als professionals conèixer la manera de treballar de l'altra organització, i a la vegada, reciclar coneixements.

El programa ha arrencat en l'àmbit d'infermeria del Servei d'Urgències, però després dels bons resultats obtinguts en les primeres experiències, està previst que s'estengui a d'altres àrees.

Aportacions dels professionals al Pla Estratègic

La Gerència ha presentat una primera versió del Pla Estratègic 2017-2021 als professionals de l'Hospital per mitjà d'una vintena de sessions informatives, que han estat seguides d'un període de recollida de suggeriments per millorar-lo.

Recuperació de la figura de Cap de guàrdia

La figura de Cap de guàrdia es va suprimir l'any 2011 dintre del conjunt d'actuacions adoptades per adequar-se a la reducció de pressupost derivada de la crisi econòmica. Un cop superada aquesta i coincidint amb la necessitat de consolidar esforços en certs àmbits de l'organització, com ara l'atenció continuada, l'any 2017 s'ha recuperat aquesta funció.

6.1 Temes destacats

Nova figura de coordinador de Sala de Parts

S'ha implantat la figura del coordinador de parts, que ha d'actuar com a interlocutor entre el col·lectiu de llevadores, els professionals mèdics i la Supervisió del Bloc Quirúrgic i Sala de Parts. Aquest professional és el responsable de promoure en la seva àrea pràctiques clíniques de valor basades en l'evidència científica per tal de contribuir a la reducció de la variabilitat de la praxi diària. A més, actua d'enllaç amb l'ASSIR (Centre d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva) de Sta Coloma per afavorir la continuïtat assistencial de les pacients de l'Hospital.

Nou aparcament de bicicletes per a treballadors

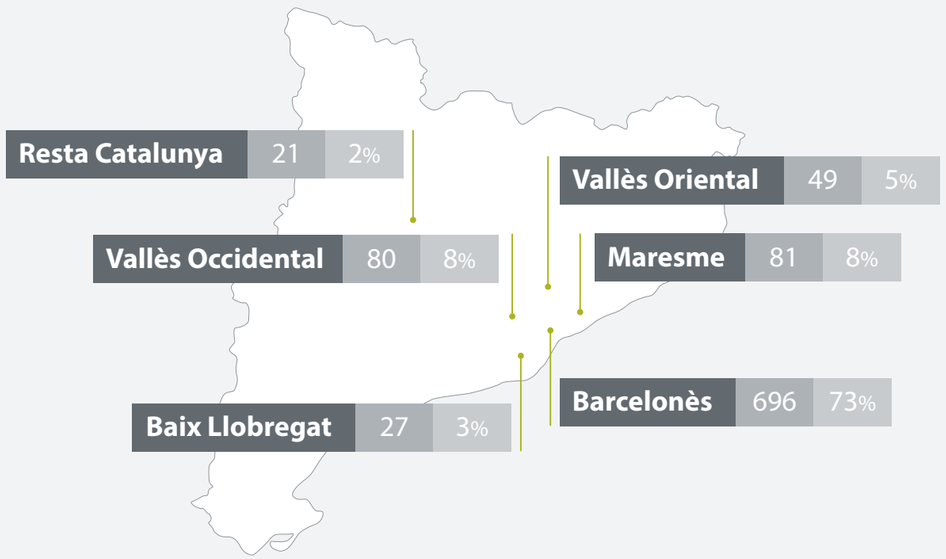
Dins de la política de mobilitat sostenible, l'Hospital ha posat en funcionament un aparcament de bicicletes gratuït per als seus treballadors. Aquesta instal·lació està sota cobert i és d'accés restringit per als seus usuaris. L'espai compta amb 14 places i és accessible des de l'Avinguda Mossèn Pons i Rabadà.

Actes de Nadal

Com cada any, s'ha celebrat la tradicional festa de Nadal, que ha servit per homenatjar els treballadors que s'han jubilat durant el 2017 i aquells que han complert 25 anys treballant a l'organització. El programa d'actes de Nadal també ha inclòs la visita dels Reis Mags a l'Hospital i el V Concurs de fotografia "Tenim l'esperit!" per a treballadors, que ha guanyat la imatge "El trineu de nadal amb més esperit", presentada per Estíbaliz Redondo.

6.2 Perfil dels professionals

Procedència dels treballadors



Personal per edat i sexe

70% DONES | 30% HOMES

	Dones	Homes	Total
16 - 19 anys	2	3	5
20 - 29 anys	50	128	178
30 - 39 anys	70	160	230
40 - 49 anys	69	168	237
50 - 59 anys	63	164	227
60 - 69 anys	36	41	77
Total	290	664	954

6.2 Perfil dels professionals

Absentisme

Motiu	%
Incapacitat temporal	4,92
Accident de treball	0,73
Total	**5,65**

Reduccions

Motiu	%
Reducció de jornada per cura d'un menor o familiar	1,31
Total	**1,31**

Excedències

Motiu	%
Per naixement de fill o cura de familiars	1,17
Per raons de conciliació de la vida familiar i laboral	0,17
Excedència especial	0,09
Total	**1,43**

Permisos

L'Hospital manté actuacions per permetre als professionals conciliar la vida familiar i laboral. Entre aquestes hi ha els permisos retribuïts, que es distribueixen segons la taula següent.

Motiu	%
Maternal	0,56
Risc durant l'embaràs	0,68
Permís de paternitat	0,06
Permisos retribuïts	1,00
Dies lliure elecció	1,68
Hores sindicals	0,60
Total	**4,58**

6.2 Perfil dels professionals

Jubilacions parcials

Noves jubilacions parcials

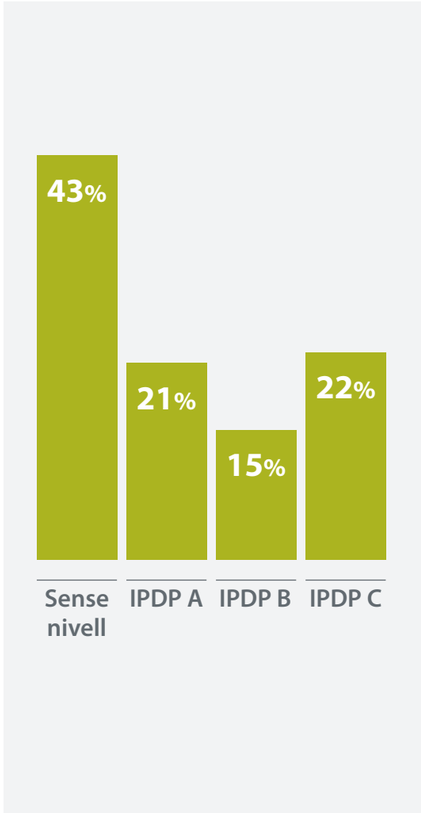
Col·lectius	Nre.
Metges	1
Diplomats Infermeria	3
Llevadores	1
Auxiliars Infermeria	1
TES	1
Administratius	1
Serveis Generals	1
Total	**9**

Jubilacions parcials vigents a 31/12/2016

Col·lectius	Nre.
Metges	7
Farmacèutics	1
Diplomats Infermeria	6
Llevadores	1
Auxiliars Infermeria	3
TES	1
Administratius	3
Serveis Generals	5
Total	**27**

Nivell IPDP treballadors

Categoria	Sense nivell	A	B	C	Total
Direcció	3	1	1	1	6
Assistencial	358	165	108	163	794
Titulats grau superior	98	46	34	58	236
MIR	10				10
Titulats grau mig	129	44	45	78	296
FP Nivell 1	67	55	17	17	156
FP Nivell 2	23	11	6	10	50
No qualificats	31	9	6		46
Administració	40	17	16	36	109
Serveis Generals	9	14	15	7	45
Total	**410**	**197**	**140**	**207**	**954**



6.3 Seguretat i salut laboral

Línies de treball

Integrar la prevenció en tota l'organització
- Potenciar la formació bàsica en prevenció.
- Portar a terme el Pla d'Accions de Millora de l'Auditoria.

Actualitzar el Sistema de Gestió de Seguretat i Salut en el Treball
- Activar la Coordinació d'Activitats Empresarials.
- Actualitzar procediments segons el sistema gestió de qualitat.

Promoure la Seguretat i Salut de tota l'organització
- Implantar el Pla Autoprotecció

Actuacions

S'ha continuat treballant per projectes de manera transversal amb responsables i professionals de diverses direccions:

Grup de millora del Formaldehid

S'evidencia que l'aplicació de les mesures organitzatives, de procediment, formació i adaptació d'algun dels espais de treball ha contribuït a la disminució clara dels nivells d'exposició de Formaldehid per sota del valor límit ambiental.

Grup de millora del Pla d'Autoprotecció

S'actualitza el Pla, es formen els integrants de l'organigrama d'actuació per situacions emergència i es realitza un simulacre.

Formació en Prevenció de Riscos Laborals

S'han format al voltant del 40% de professionals de la FHES en Prevenció de Riscos Laborals, en torn de matí, tarda i nit.

Inclusió de l'estratègia de Seguretat i Salut en el Treball en el Pla de Qualitat

El nou Pla de Qualitat de la FHES incorpora dues línies estratègiques referents a la Seguretat i Salut en el Treball:
- "Promoure i assegurar la seguretat i salut dels treballadors i de la pròpia organització, a partir de la integració de la "prevenció" en la cultura de l'empresa".
- "Fer el seguiment de l'anàlisi d'incidències en l'àmbit de Seguretat i Salut en el Treball i de la implantació de les accions de millora que se'n derivin."

Gestió integral de la seguretat i salut laboral

Indicador	2016	2017
Nre. accidents de treball (AT)	29	31
AT en el centre de treball	16	19
AT de trànsit en jornada laboral	0	0
AT in itinere	5	5
AT de trànsit laboral *in itinere*	7	7
AT en altre centre treball	1	1
Nre. accidents biològics laborals	31	29
Nre. incidents sense baixa mèdica	39	34
Nre. Incidents COPREVI[1]	17	40
Nre. prestacions risc embaràs	11	13
Vacunacions antigripal (%)	21,4%	21,1%

[1] Grup de Treball de Prevenció de la Violència

6.4 Formació

Línies estratègiques

El catàleg de formació definit per mitjà de la detecció de necessitats formatives i de l'avaluació de les accions realitzades manté les línies estratègiques de la FHES:

Competències tècniques específiques requerides en el lloc de treball.

Competències relacionals, desenvolupament d'aptituds i actituds en el treball disciplinar i relacions personals.

Competències professionals normatives i/o acreditatives, en un àmbit més organitzatiu del marc legal i acreditatiu professional.

Formació col·lectius

Nombre de participants en accions formatives	Nombre d'hores de formació	Valoració dels cursos (sobre 5)	Nombre de sessions generals
2017: **1.103**	2017: **1.828**	2017: **4**	2017: **54**
2016: **1.494**	2016: **8.189**	2016: **4**	2016: **76**

Formació individual

Nombre de participants en accions formatives	Nombre d'hores de formació	Nombre de sol·licituds d'assistents	Nombre de sol·licituds de ponents
2017: **260**	2017: **5.435**	2017: **400**	2017: **54**
2016: **209**	2016: **5.053**	2016: **405**	2016: **66**

6.5 Opinió

Recollida d'aportacions del Pla Estratègic 2017-2021

Veure pàgina 32.

Enquesta de prevalença de consum de tabac entre els treballadors

L'Hospital ha col·laborat amb la Xarxa Catalana d'Hospitals Sense Fum en la realització de l'enquesta periòdica per avaluar el consum de tabac entre els treballadors. En el sondeig hi van participar 173 professionals, un 23,4% dels quals eren fumadors.

Segons l'enquesta, els col·lectius tècnic i mèdic són els més fumadors, amb un 40 i un 26,7% de professionals enquestats que consumeixen tabac. Per darrera d'aquest grup hi ha els administratius amb un 24%. Per sexes, un 27'5% dels homes i un 21,5% de les dones a qui es va preguntar eren fumadors habituals. D'altra banda, gairebé un 60% va admetre no fumar durant la jornada laboral i un 61% que havia intentat deixar de fumar en alguna ocasió.

6.6 Reconeixement de l'expertesa

Comissions i grups de treball

Àrea Assistencial

Comissió de Qualitat Assistencial i Seguretat del Pacient

- Dr. M. Nolla (P)
- Sra. M. A. Fernández
- Dra. M. J. Liarte
- Dra. M. Maroto
- Dr. P. Ortells
- Sra. M. Ribas
- Dra. I. Torre
- Grup de Treball Dolor

Comissió d'Infeccions, Profilaxi i Política Antibiòtica

- Dr. A. Smithson (P)
- Dra. M. T. Bastida
- Sra. L. Bosch
- Dra. N. Miserachs
- Dr. S. Muñoz
- Sra. R. Porrón
- Dr. X. Ramos
- Sra. M. Ribas
- Dra. S. Suau
- R4 MI
- R4 COT

(P) President

Comissió de Radiodiagnòstic

- Dr. M. Nolla (P)
- Sra. M. Aloy
- Sra. M. C. Hidalgo
- Sra. T. Lamas
- Sra. P Novella
- Dr. X. Ramos
- Dr. J. M. Ruiz
- Dra. M. Torné

Comissió de Seguretat Quirúrgica

- Dr. P. Ortells (P)
- Dr. V. Amías
- Sr. A. Gallardo
- Sra. L. González
- Dr. J. Luid
- Sra. L. Mármol
- Dra. N. Mir
- Dr. C. Molina
- Dr. L. Payán
- Sra. A. Piñol
- Dr. J. M. Ruiz
- R5 COT
- Grup de Treball Programació Quirúrgica

Comissió de Mortalitat

- Dr. M. Nolla (P)
- Dra. S. Amores
- Sra. C. del Río
- Dr. M. Jorba
- Dra. N. Jové
- Dr. G. Melo
- Dra. R. Rosado
- Dra. M. Sánchez
- Dr. D. Troyano
- R1 MI
- R5 MI
- R1 COT

Comissió d'Urgències

- Dra. C. Júdez (P)
- Dra. M. J. Adrián
- Sra. M. C. García
- Dra. L. Garzo
- Dr. M. Jorba
- Sra. J. Marrón
- Dr. A. Martínez
- Sra. I. Martínez
- R3 MFiC
- Grup de Treball RCP
- Grup de Treball Triatge

Comissió de Tumors

- Dra. E. Mompradé (P)
- Sra. R. Capellán
- Sra. T. de la Hera
- Dra. E. Fernández
- Dr. M. A. López
- Sra. Y. Luna
- Dra. I. Portal
- Dra. A. Quer
- Dra. P. Raya
- Dr. J. Ribas
- Dra. M. Romeo
- Dr. J. M. Ruiz
- Grup de Treball Càncer Digestiu
- Grup de Treball Càncer de Mama
- Grup de Treball Càncer de Pulmó

Comissió de Documentació Clínica

- Dr. J. Ribas (P)
- Dra. M. J. Adrián
- Sr. V. Armenta
- Dra. M. J. Liarte
- Sra. M. Ribas
- Dra. M. A. Ruiz
- R2 MI
- R2 COT

Comissió de Farmàcia i Terapèutica

- Dra. I. Torre (P)
- Sra. D. Aleu
- Dra. M. Maroto
- Dr. J. Sobrino
- Dra. S. Suau
- Dr. J. Téllez
- Dr. M. Torres
- R3 MI
- R3 COT
- Grup de Treball MHDA i Prescripció Especialitzada
- Grup de Treball Malaltia Tromboembòlica
- Grup de Treball de Teràpies Biològiques
- Grup de Treball de Malalties Autoimmunes Sistèmiques

Comissió de Transfusió de Components Sanguinis

- Dra. M. A. Ruiz (P)
- Sra. R. Linio
- Dr. J. Lizano
- Sra. M. Giménez
- Dr. G. Grífols
- Dr. J. Téllez

6.6 Reconeixement de l'expertesa

Comissions i grups de treball

Àrea de Desenvolupament de les Persones

Comissió Assessora de Formació
- Sr. J. Vidal (P)
- Sra. M. Aloy
- Sr. F. Anton
- Sr. D. Navó
- Sra. M. Ribas
- Dr. M. Torres
- Sr. G. Vera

Comissió IPDP GP-1
- Sr. J. Vidal (P)
- Dra. M. Gabarra
- Dra. N. Jové
- Dr. M. A. López
- Dra. N. Mir
- Dra. M. A. Ruiz
- Dr. A. Smithson
- Dr. J. Sobrino

Comissió IPDP GP-2
- Sr. J. Vidal (P)
- Sra. C. Ballesta
- Sra. C. Carmona
- Sra. M. A. Fernández
- Sra. L. González
- Sr. J. González
- Sra. M. Mataix
- Sra. L. Mármol

Comissió IPDP GP-3
- Sr. J. Vidal (P)
- Sra. R. Corcobado
- Sr. J. Encinas
- Sra. M. A. Fernández
- Sra. T. Riera
- Sr. G. Vera

Comissió Paritària del Pla d'Igualtat
- Sr. J. Vidal (P)
- Sr. E. Arenas
- Sra. C. Candal
- Sr. A. Gámiz
- Sra. M. C. Hidalgo
- Sra. J. Marron
- Sra. I. Mena
- Sr. E. Noguera
- Sra. T. Riera
- Sr. J. Sobrino

Grup de Treball de Prevenció de la Violència
- Dr. J. Ribas (P)
- Sra. S. Bellavista
- Sra. C. Carmona
- Sra. M. C. García
- Sr. J. González
- Sra. M. C. Hidalgo
- Sra. S. Marron
- Sra. L. Toledano
- Dr. M. Torres
- Sr. J. Vidal

Comitè de Seguretat i Salut
- Sr. J. Vidal (P)
- Sr. M. A. Abia
- Sra. M. A. Fernández
- Dra. M. L. Garzo
- Sr. J. González
- Sra. L. Mármol
- Sr. D. Navó
- Sra. T. Riera

Àrea de Processos Estratègics

Comissió de Docència MIR
- Dr. M. Torres (P)
- Dr. J. Aragón
- Dr. A. Culla
- Dra. G. de la Red
- Dra. M. Del Valle
- Dr. L. Fornés
- Dra. C. Júdez
- Dr. V. Perelló
- Sra. A. Sánchez
- Dra. M. Rosell (externa)
- R5 MI
- R2 MI
- R5 COT
- R2 COT
- R3 MFiC
- R2 MFiC

Comissió de Recerca
- Dr. J. Sobrino (P)
- Sra. S. Bedmar
- Dr. M. Nolla
- Sra. R. Cabello
- Dra. A. Calero
- Dra. V. Martínez
- Sra. A. Ortiz
- Dra. A. Sánchez
- Dra. I. Torre

Comitè d'Ètica Assistencial
- Dr. F. Nonell (P)
- Sra. M. Aloy
- Sra. S. Bedmar
- Sra. S. Bellavista
- Sra. N. Conesa
- Dr. A. Culla
- Sra. M. A. Fernández
- Sra. M. Giménez
- Sra. N. Gondon
- Dra. M. J. Liarte
- Dr. J. Téllez
- Dra. I. Torre
- Sra. N. Terribas (externa)

Comissió d'Infermeria per a la Seguretat Clínica
- Sra. M. A. Fernández (P)
- Sra. A. Abia
- Sra. D. Aleu
- Sra. S. Bedmar
- Sra. C. Carmona
- Sra. M. Giménez
- Sra. M. J. Gonzalo
- Sra. L. Mármol
- Sra. J. Marrón
- Sra. M. Mataix
- Sra. R. Ortuño
- Sra. M. Ribas
- Sra. M. Rodríguez
  - Grup de Treball Úlceres per Pressió

Comissió de Professorat i Tutors
- Dr. M. Torres (P)
- Sra. S. Marrón
- Sr. J. Vidal
- Professors i tutors del curs vigent

(P) President

6.6 Reconeixement de l'expertesa

Comissions i grups de treball

Àrea de Gestió d'Aliances i Recursos

Comissió de Compres d'Equipament i d'Obres	Comissió de Nous Materials	Comissió de Responsabilitat MediAmbiental
Dra. I. Torre (P)	Dra. I. Torre (P)	Sr. D. Navó (P)
Sra. M. A. Fernández	Sra. A. Abia	Dra. M. T. Bastida
Sra. P. Lamor	Sr. J. Cabanes	Sra. M. A. Fernández
Dra. M. J. Liarte	Sra. M. A. Fernández	Sra. M. Giménez
Sr. D. Navó	Sra. M. C. Hidalgo	Sra. E. Guillén
Sra. P. Novella	Sra. P. Lamor	Sra. M. C. Hidalgo
Dr. V. Perelló	Sra. L. Mármol	Sra. L. Mármol
	Sra. R. Porrón	Sra. A. Sánchez

Grups de Treball Adscrits a Qualitat

Grup de Treball Clients i Societat	Grup de Treball Hospital Sense Fum	Grup de Treball Ortogeriatria
Sra. S. Bellavista (R)	Dra. P. Raya (R)	Dr. M. Jorba (R)
Dr. M. Nolla	Sra. M. J. Gonzalo	Sra. V. Balterio
Sra. I. Mena	Sra. E. Guillén	Dra. M. Gabarra
Sra. A. Roig	Sra. A. Roig	Sra. M. Moyano
Sra. A. Sánchez	Sr. J. Vidal	Sr. L. Puig
Dr. J. Sobrino		Dr. X. Ramos
Sr. J. Vidal		Dra. R. Rosado
		Dra. P. Rubio
		Dr. J. L. Ruiz
		Sra. M. C. Sánchez
		Sra. N. Sedó
		R4 COT
		Dr. J. M. Cancio (extern)

(P) President
(R) Responsable

6.6 Reconeixement de l'expertesa

Premis

Guardonat un dels treballs defensats en la 22a Reunió Nacional de la Sociedad Española de Hipertensión

La comunicació Hipotensión Ortostática en los pacientes con patologia vascular hospitalizados en un servicio de medicina interna, presentada per la Dra. Anna Sánchez, R4 de Medicina Interna, en la 22a Reunió Nacional de la Sociedad Española de Hipertensión (HTA) va estar distingida com la millor comunicació del congrés. La Reunió es va celebrar els dies 29 i 31 de març a Madrid i hi van assistir diversos membres de la Unitat d'HTA de l'Hospital.

El treball premiat tenia com a objectiu determinar la prevalença d'hipotensió ortostàtica (HTA-O) i els factors de risc en pacients grans afectats per la patologia. Els seus autors són Anna Sánchez, Blanca Batalla, Bárbara Romero, Maria Jesus Adrian i Javier Sobrino.

Reconeguda una comunicació en les V Jornades del Col·legi de dietistes - nutricionistes de Catalunya

El treball A propósito de un caso. Diabetes inducida por desnutrición. Diabetes tipo J, una de les autores del qual és la dietista Carme Sánchez Villalba, va rebre el 3r premi de comunicacions en les V Jornades del Col·legi de dietistes - nutricionistes de Catalunya, celebrades a Reus el 18 de novembre. L'estudi ha estat elaborat de manera conjunta amb la Sra. Inma Romero, dietista-nutricionista de l'Hospital Municipal de Badalona, centre amb un perfil de pacients similars als de la FHES.

El treball tracta d'un cas de diabetis tipus J produïda per desnutrició i conclou que el dèficit calòric proteic i la ingesta de tòxics poden ser els factors que contribueixen a la disfunció pancreàtica. A més, apunta a que el fet de realitzar una història dietètica ajuda a establir el diagnòstic d'un tipus de diabetis poc conegut en el nostre entorn sanitari i defensa que seguir un pla d'alimentació terapèutic, adaptat a les necessitats i costums del pacient, ajuda a millorar la seva adhesió i la de la seva família.

7 Usuaris

7.1 Centrats en l'usuari
7.2 Opinió dels usuaris
7.3 Unitats de suport
7.4 Drets i deures de l'usuari

7.1 Centrats en l'usuari

L'Hospital impulsa la millora de les competències interculturals dels professionals

Una dotzena de professionals de les àrees ginecològica, obstètrica i de neonatologia han pogut aprofundir en el coneixement de les cultures àrab, xinesa i romanesa gràcies a una sessió formativa impartida per mediadors interculturals. Per mitjà de l'anàlisi de situacions viscudes en la pràctica diària, els assistents van poder compartir els seus dubtes i preocupacions, i van rebre informació i eines per gestionar la diversitat cultural en el seu servei.

L'objectiu final d'aquesta formació era facilitar la relació i el tracte entre pacient i professional, tot millorant l'eficàcia de les intervencions. L'activitat s'ha iniciat per una de les àrees on més pes tenen els usuaris d'aquestes cultures, i s'estudia ampliar-la a professionals d'altres àmbits de l'Hospital.

Els pares dels nadons nascuts a la FHES ja poden comunicar-ne el naixement al registre civil des del mateix Hospital

Des del mes de gener, ja està en marxa a la FHES el sistema que permet comunicar al registre civil el naixement de nadons des dels hospitals del SISCAT, sense necessitat que els pares i/o mares s'hi hagin de desplaçar físicament per fer-ho. La gestió es fa des de la secretaria de la Planta 2 dintre de les primeres 72 hores de vida del nadó.

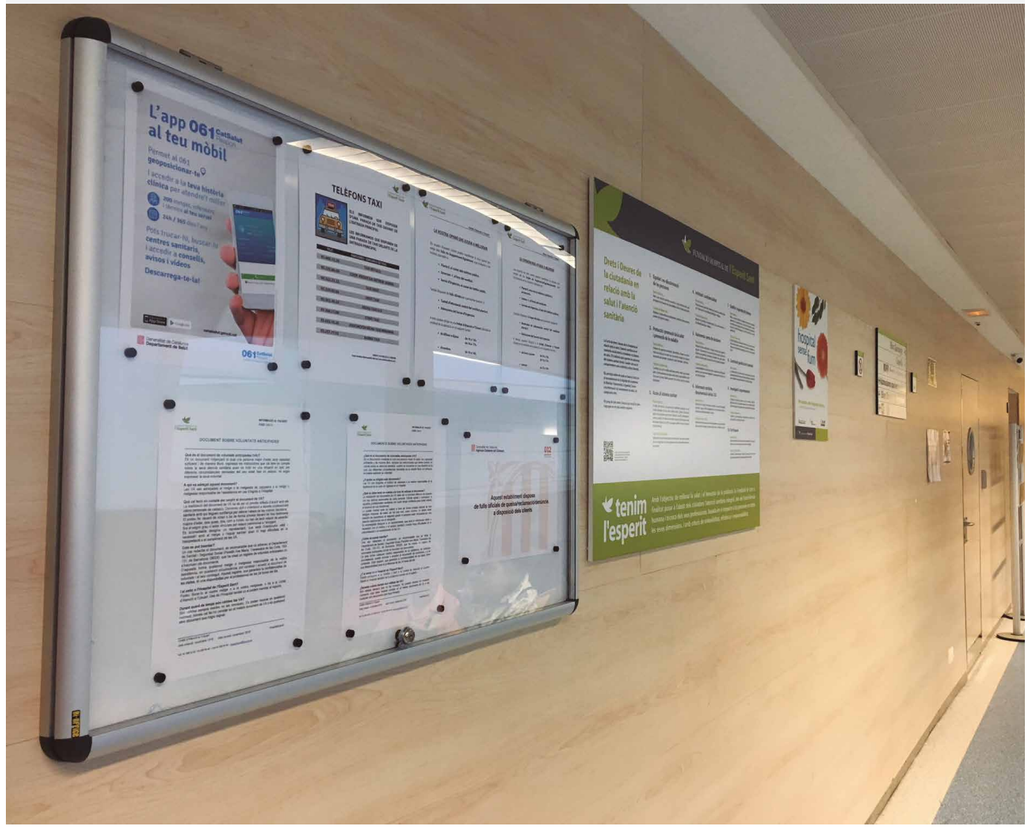
Es tracta d'un procediment voluntari i, en cas que algun usuari no vulgui o bé no pugui acollir-s'hi, ha d'acudir al registre civil corresponent per presentar la documentació que se li hagi requerit.

Incorporació del temps d'espera a Urgències a l'app InfoUrgències

El CatSalut ha posat a disposició del ciutadà l'aplicació gratuïta per a mòbil InfoUrgències, on es pot consultar la informació dels centres que atenen urgències. La FHES hi ha integrat la informació necessària per tal que els pacients puguin conèixer el temps d'espera abans de l'arribada al centre.

S'amplien els punts d'informació a l'usuari

S'han reordenat i ampliat els panells d'informació als usuaris de tot l'Hospital.



7.1 Centrats en l'usuari

Nova informació clínica per als pacients de l'Hospital en "La Meva Salut"

Des del mes de desembre, els pacients poden visualitzar les visites, ingressos i intervencions que tenen programades a la FHES a "La Meva Salut". En aquest espai digital, els usuaris també hi poden trobar les visites als especialistes del CAP Major, així com els informes relacionats amb urgències, hospitalització, laboratori, radiologia o proves diverses. Aquest catàleg d'informes anirà augmentant progressivament gràcies a un pla de treball de l'Àrea d'Aplicacions Assistencials de la FHES. La mateixa informació és també accessible per als professionals des de la Història Clínica Compartida.

S'amplia i reestructura la informació del web de l'Hospital adreçada a l'usuari

Davant la voluntat de reforçar la informació adreçada a l'usuari i als seus acompanyants, durant el mes de juliol es va reordenar l'apartat Usuaris del web. Amb aquests canvis, l'espai es divideix ara en tres grans blocs: Assistència, Tràmits i Més informació, dintre dels quals s'hi troba tota la informació necessària per a l'estada i el pas dels pacients pel centre. A més, s'hi han incorporat nous continguts relatius a l'Hospital de Dia, la dispensació ambulatòria de medicaments o l'hospitalització a domicili. Per tal de millorar la navegació i l'experiència de l'usuari, també s'ha modificat el menú de la secció, fent-lo més visual i intuïtiu.

D'altra banda, s'ha posat en marxa un formulari web per oferir als usuaris una via alternativa a les ja existents per donar la seva opinió.

Canvis en el QMATIC per millorar la intimitat i el servei als pacients

El localitzador del QMATIC, el sistema que gestiona els torns de les Consultes Externes i l'Hospital de Dia i que redirigeix els pacients a la sala d'espera, és ara un codi alfanumèric. El canvi ha suposat una millora en la intimitat dels usuaris i permet mantenir la seva confidencialitat. El nou localitzador apareix tant en el tiquet que expedeix el QMATIC, com en el pedestal i en les pantalles de les sales d'espera i de la porta de la consulta. El nom del pacient continua sortint únicament en el tiquet, però mai és visible per als altres usuaris.

També s'han renovat els pedestals del QMATIC per reduir-ne les incidències i millorar el servei als usuaris.

Formació de professionals en drets i deures dels usuaris

Durant l'any, professionals responsables de determinats serveis com Admissions, Consultes Externes, Arxiu i Documentació, Medicina Interna o Atenció a l'Usuari han rebut formació sobre la Carta de drets i deures de Catalunya en relació amb la salut i l'atenció sanitària. Està previst que aquesta formació s'ampliï a més professionals del centre.

7.2 Opinió dels usuaris

Conèixer l'opinió dels usuaris i dels seus familiars és una via de comunicació molt valuosa per a la FHES ja que, a més de solucionar les incidències, permet detectar possibles accions de millora que ajudin a mantenir i millorar la qualitat de l'assistència. Per aquest motiu, durant aquest any, la FHES ha treballat per corregir certs aspectes davant els quals els usuaris han mostrat, per alguna de les vies possibles, la seva insatisfacció.

Els mètodes de recollida de la satisfacció i percepció dels usuaris són diversos. L'any 2014 es van organitzar dos focus groups per fomentar la participació i escoltar l'opinió sobre dues temàtiques clau per al desenvolupament de les estratègies de la institució, com són l'accessibilitat i el confort. L'opinió dels usuaris es recull també des de la Unitat d'Atenció a l'Usuari, on s'atenen els suggeriments, agraïments i reclamacions, per mitjà dels sondejos del Pla d'enquestes de satisfacció (PLAENSA) de les persones assegurades pel CatSalut i de les enquestes periòdiques al Servei de Diagnòstic per la Imatge.

Reclamacions, queixes, agraïments i suggeriments

Unitat d'Atenció a l'Usuari

Tipus d'opinió	2016	2017	% Variació
Total reclamacions	380	329	-13
Escrites	352	306	-13
Verbals	28	23	-18
Suggeriments	28	21	-25
Agraïments	54	56	4
Consultes	283	241	-15
TOTAL	**745**	**647**	**-13**

Segueix la tendència a la baixa de les reclamacions amb una reducció del 13% respecte de l'any anterior, a la vegada que han augmentat un 4% els agraïments.

Agraïments

Urgències	CCEE	Hospitalització	TOTAL
2017: **8**	2017: **13**	2017: **35**	**56**
2016: **11**	2016: **13**	2016: **30**	**54**

7.2 Opinió dels usuaris

Indicadors

Agraïments sobre el total d'opinió	Reclamacions sobre el total d'activitat [1]	Percentatge de reclamacions a Urgències	Percentatge de reclamacions Hospitalització [2]	Percentatge de reclamacions Consultes Externes [3]	Reclamacions de llista d'espera sobre el total de reclamacions
2017: **8,66%**	2017: **0,12%**	2017: **0,17%**	2017: **0,19%**	2017: **0,06%**	2017: **20,97%**
2016: **7,25%**	2016: **0,14%**	2016: **0,16%**	2016: **0,26%**	2016: **0,07%**	2016: **25,79%**

Respostes a reclamacions en <15 dies	Respostes a reclamacions en <30 dies	Mitjana de dies de resolució de la reclamació
2017: **64,44%**	2017: **35,56%**	2017: **12,4**
2016: **66,05%**	2016: **33,95%**	2016: **14,1**

1 Total d'activitat: Altes + Urgències + CCEE (inclosa descentralitzada) + Hospital de Dia + altes UME

2 Inclou CMA

3 Inclosa activitat descentralitzada

7.2 Opinió dels usuaris

Enquestes de satisfacció

Les enquestes de satisfacció ens permeten conèixer les demandes dels usuaris i aplicar plans de millora concrets.

Pla d'enquestes de satisfacció del CatSalut (PLAENSA)

Enquesta Atenció Especialitzada

Els usuaris que l'any 2017 es van visitar a l'atenció especialitzada de l'Hospital valoren la seva satisfacció amb un 8,23 de mitjana, una xifra superior a la mitjana de Catalunya. L'índex de fidelitat se situa també per sobre de la mitja de Catalunya .

Entre els aspectes millor valorats hi ha la informació sobre les proves que li havien de fer, amb un 97,6% i les explicacions del que havia de fer amb un 94,2%. Com a aspectes de millora, amb una puntuació per sota del 75%, hi ha la informació sobre el temps d'espera entre la sol·licitud i dia de visita, quantitat de persones a la sala d'espera, coordinació entre metge de primària i especialista.

Atenció Especialitzada Hospitalària 2017

	FHES 2017	FHES 2014
Satisfacció global	8,23	7,74
Fidelitat	88,6%	83,8%
Informació		
Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	58,8%	55,8%
Temps d'espera a la sala d'espera	81,2%	82,3%
Sobre les proves li havien de fer	97,6%	94,2%
Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,0%	91,0%
Temps que li va dedicar l'especialista	76,8%	73,8%
Va entendre tot el que havia de fer	94,2%	92,2%
Tracte		
Tracte personal dels administratius	91,0%	84,0%
Tracte personal de les infermeres	98,5%	95,9%
Tracte personal dels metges	90,0%	90,0%
Respecte a la seva intimitat	94,2%	96,3%
Assistència		
L'especialista l'escolta amb atenció i interès	89,4%	93,6%
L'especialista comprèn què li passa	83,1%	81,9%
Coordinació metge de primària i especialista	63,0%	70,5%
Seguiment i control problema de salut	81,4%	75,6%
Habitabilitat		
Comoditat sala d'espera	71,4%	85,0%
Quantitat de persones a la sala d'espera	50,9%	57,3%
Neteja del centre	97,1%	93,8%

7.2 Opinió dels usuaris

Els usuaris que l'any 2017 es van visitar a l'atenció especialitzada del CAP II de Santa Coloma de Gramenet (Carrer Major) valoren la seva satisfacció amb un 7,78 de mitjana, una xifra lleugerament superior al 2014. L'índex de fidelitat és d'un 82,9% .

Entre els aspectes millor valorats hi ha el temps d'espera a la sala d'espera que es situa en un 92% , el millor resultat de Catalunya. Com a aspectes de millora, amb una puntuació per sota del 75%, hi ha la informació sobre el temps d'espera entre la sol·licitud i dia de visita, quantitat de persones a la sala d'espera, coordinació entre metge de primària i especialista i seguiment i control del seu problema de salut.

Atenció Especialitzada CAP II 2017

	FHES 2017	FHES 2014
Satisfacció global	7,78	7,5
Fidelitat	82,9%	83,8%
Informació		
Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	59,5%	57,1%
Temps d'espera a la sala d'espera	92,0%	90,0%
Sobre les proves li havien de fer	85,0%	91,5%
Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	84,0%	87,3%
Temps que li va dedicar l'especialista	76,0%	76,3%
Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	96,2%
Tracte		
Tracte personal dels administratius	92,9%	76,8%
Tracte personal de les infermeres	95,9%	97,4%
Tracte personal dels metges	88,2%	93,7%
Respecte a la seva intimitat	94,7%	95,0%
Assistència		
L'especialista l'escolta amb atenció i interès	85,3%	92,5%
L'especialista comprèn què li passa	79,2%	86,5%
Coordinació metge de primària i especialista	71,6%	77,9%
Seguiment i control problema de salut	69,9%	82,3%
Habitabilitat		
Comoditat sala d'espera	75,7%	62,5%
Quantitat de persones a la sala d'espera	98,7%	87,2%
Neteja del centre	63,1%	57,1%

7.2 Opinió dels usuaris

Enquesta Cirurgia Major Ambulatòria

En el primer any que es realitza l'enquesta de Cirurgia Major Ambulatòria (CMA) destaca que els usuaris valoren la satisfacció global amb un 8,85, per sobre de la mitja de Catalunya, que es situa en 8,56. En 18 dels 25 indicadors, la FHES obté amb una satisfacció en el nivell d'excel·lència, és a dir, per sobre del 90%.

Entre els aspectes millor valorats hi ha el tracte rebut per part del metge, amb el 100%, el millor resultat de Catalunya. Tots els aspectes de tracte i assistència se situen per sobre del 90% de satisfacció. Com a aspectes de millora, amb una puntuació per sota del 75%, hi ha un únic indicador, el temps d'espera fins a la intervenció, que es situa en 62%.

Reavaluació d'accions de millora PLAENSA

S'ha continuat treballant per projectes de manera transversal amb responsables i professionals de diverses direccions:

Atenció Urgent Hospitalària 2016

S'han dut a terme accions encaminades a millorar el temps d'espera fins a veure el metge i la sensació d'estar en bones mans.

Embaràs, Part i Puerperi 2016

S'han realitzat accions per millorar la coordinació ASSIR-Hospital i la informació que es dóna a la dona en els diferents moments del procés, i l'ajuda per controlar el dolor durant el part i post part.

Acció Hospitalària 2015

S'ha millora la informació que es dóna abans i després de la intervenció.

Cirurgia Major Ambulatòria 2017

	FHES 2017*	Catalunya
Satisfacció global	8,85	8,56
Fidelitat	92,5%	92,8%
Informació		
Sobre proves preoperatòries	92,2%	95,3%
Temps d'espera fins intervenció	62,0%	64,3%
Havia de fer i portar el dia de la intervenció	98,8%	96,0%
Puntualitat per entrar a quiròfan	83,5%	87,7%
De com seria la intervenció	96,1%	93,0%
De com havia anat la intervenció	89,5%	91,6%
Del que havia de fer dies següents	94,9%	93,5%
Explicacions sobre funcionament CMA	91,1%	94,3%
Tracte		
Tracte personal d'admissions	97,5%	96,5%
Tracte personal del metge	100,0%	96,5%
Tracte personal de les infermeres	96,3%	98,1%
Sensació d'estar en bones mans	97,3%	97,0%
Assistència		
Atenció rebuda proves preoperatòries	95,0%	97,1%
Atenció rebuda primera visita de control	90,9%	92,6%
Va sentir dolor durant la intervenció	93,7%	95,7%
Seguiment després de la intervenció	94,4%	88,5%
Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	93,6%
Habitabilitat		
Comoditat espai abans de la intervenció	92,4%	88,7%

* És el primer cop que es realitza aquesta enquesta.

7.2 Opinió dels usuaris

Servei de Diagnòstic per la Imatge

El manteniment de l'ISO 9001:2008 obliga el Servei de Diagnòstic per la Imatge a realitzar enquestes de satisfacció dels usuaris de manera periòdica. Des de l'any 2015 les enquestes es realitzen per via telefònica, per mitjà del Centre Especial de Treball de la Fundació Esclerosi Múltiple.

Aquest any, s'han enquestat 250 pacients, que han valorat la seva satisfacció amb un 8,91, la millor puntuació des que es va posar en marxa l'enquesta. A més, 10 dels 11 ítems de satisfacció, es situen enguany en l'àrea d'excel·lència, per sobre del 96% de satisfacció.

Els àmbits millor valorats són els relacionats amb la intimitat, amb un 100% de satisfacció. En la correcció en l'atenció, la puntualitat i la resposta als dubtes, aquesta se situa per sobre del 99%. Els ítems en què s'ha de seguir treballant són el temps d'espera per a la programació de la prova, la possibilitat d'expressar l'opinió i la identificació dels professionals.

Satisfacció global

Satisfacció global

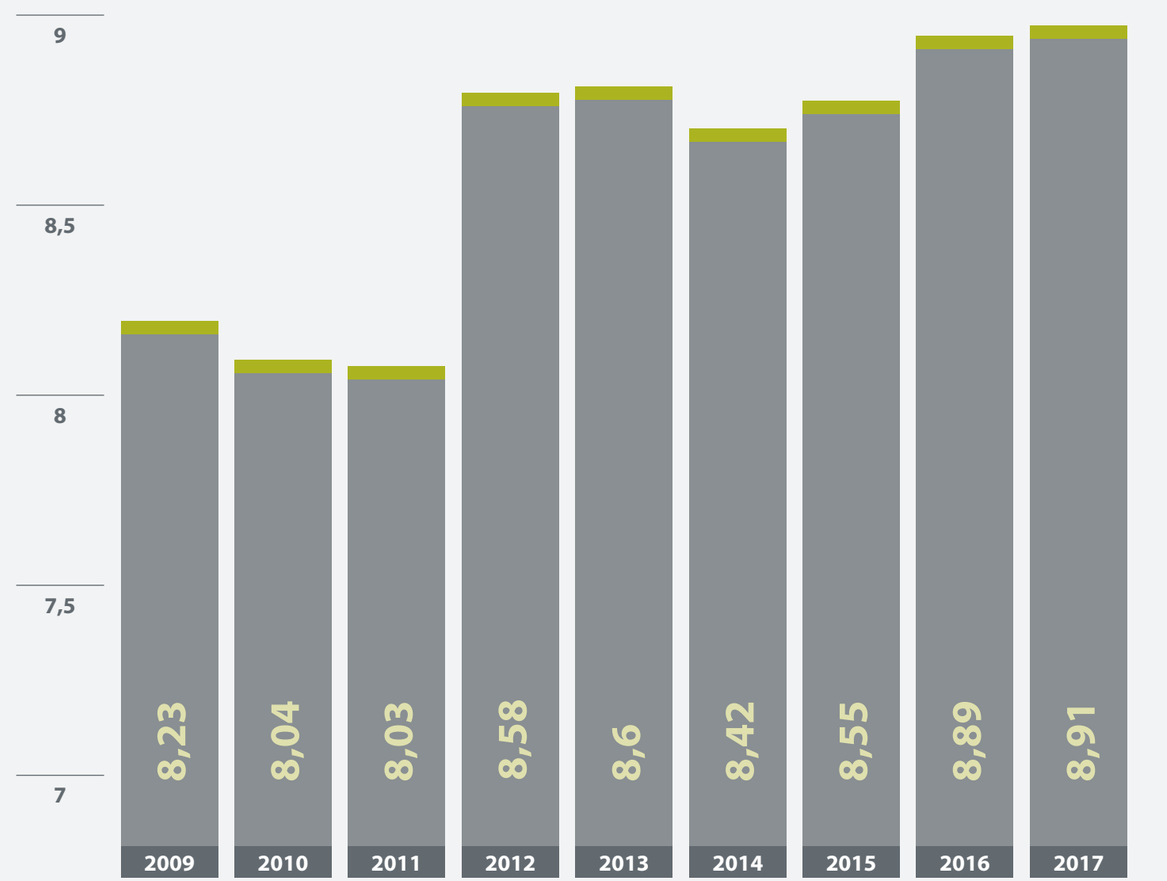
2017: **8,91**

2016: **8,89**

% Fidelitat

2017: **99,80**

2016: **99,50%**



7.3 Unitats de suport

Unitat de Treball Social

Principals motius d'intervenció social

Motiu	2016	2017	% Variació
Assessorament jurídic, psicològic, social	222	195	-14%
Coordinació per orientació de l'alta	247	324	24%
Valoració sociofamiliar	66	62	-6%
Centre sociosanitari	13	21	38%

Edat i sexe persones ateses

Franja d'edat	Dones	Homes
0 - 18	2	2
> 18 - 65	41	41
> 65 - 85	193	178
> 85	127	64

Convivència persones ateses >85 anys

Amb altres persones	5	Amb parella	5
Amb cònjuge	30	En institució	15
Amb cònjuge i fills	10	En rotació amb fills	5
Amb família extensa	3	Sols	59
Amb fills	43	Altres	16
Total			191

Treball Social de la FHES ha continuat participant en:

Taula d'Infància de Santa Coloma de Gramenet

Aquest any s'ha fet un esforç considerable per finalitzar el "Protocol local d'actuació en situació de risc i/o maltractament" en aquest col·lectiu, document que es presentarà l'any 2018.

Taula de Salut Mental i Addiccions de Santa Coloma de Gramenet

Aquest any s'ha finalitzat el "Protocol d'Atenció a urgències per trastorns mentals o intoxicació per drogues Santa Coloma de Gramenet", i s'ha presentat al Servei d'Urgències de la FHES.

I s'ha incorporat a:

Equip de Fragilitats Compartides de Badalona

Espai en què participen els diferents serveis del municipi i de poblacions veïnes que intervenen en l'atenció a les persones grans.

Unitat d'Informació Clínica

Sol·licituds	2016	2017	% Variació
Altes d'hospitalització i urgències	633	515	-18,6%
Diagnòstic per la imatge	903	939	3,9%
Informes mèdics	2.210	2.473	11,9%
Proves i altres documents	468	519	10,9%
Total	4.214	4.446	5,5%

Pastoral

Tipus d'atenció	2016	2017	% Variació
Visites a malalts hospitalitzats	1.320	1.110	-16%
Visites especials	200	250	25%
Santa Unció	15	12	-20%
Confessions	2	3	50%
Comunió: Santa Missa i plantes	358	242	-32%
Acompanyaments família	38	22	-42%
Total	1.933	1.639	-15%

7.4 Drets i deures de l'usuari

Carta de Drets i Deures

El 2015 el Departament de Salut va actualitzar la **Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.**

Els prop de cent drets i deures que recull el document s'han estructurat en deu grans àmbits: equitat i no-discriminació de les persones; protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia; accés al sistema sanitari; intimitat i confidencialitat; autonomia i presa de decisions; informació sanitària, documentació clínica i tecnologies de la informació i la comunicació; qualitat i seguretat del sistema; constitució genètica de la persona; investigació i experimentació i participació.

+ Consulteu el text íntegre de la Carta en el següent **enllaç**.

Drets

1	A rebre educació en salut
2	A obtenir informació sobre el temps d'espera en atenció sanitària
3	A la planificació de les decisions anticipades
4	A viure el procés de final de vida, d'acord amb el seu concepte de dignitat
5	A la seguretat de les dades relatives a la seva salut
6	A rebre una atenció que garanteixi la continuïtat assistencial
7	D'informació de la persona sotmesa a una prova genètica sobre les conseqüències de les troballes inesperades
8	A conèixer el retorn de les investigacions en les que ha participat
9	A participar com a agent actiu en el sistema sanitari

Drets

1	D'evitar riscos per a la salut d'altres persones que es poden derivar de la falta d'adopció de mesures preventives individuals
2	A respectar i mantenir la intimitat i la confidencialitat de terceres persones
3	Consensuar les decisions entre dos o més representants legals d'una persona, en cas de discrepància
4	Fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut i el sistema sanitari
5	D'informar del compliment o no del tractament proposat
6	D'exercir la representació col·lectiva en cas d'assumir-ne la seva representació

7.4 Drets i deures de l'usuari

Drets

Segona opinió mèdica

L'usuari té dret a demanar una segona opinió mèdica en determinades circumstàncies d'especial gravetat. L'any 2018 s'han tramitat 11 sol·licituds, gairebé la meitat de les quals de COT.

Voluntats anticipades

El document de voluntats anticipades (VVAA) és un document mitjançant el qual una persona major d'edat, amb capacitat suficient i de manera lliure, deixa per escrit les actuacions sanitàries que desitja que se li realitzin en el supòsit que, per circumstàncies físiques o psíquiques, no pugui consentir per ell mateix. L'Hospital ha recollit 8 documents d'aquest tipus.

Alta voluntària

L'usuari té dret a abandonar l'Hospital sempre que ho desitgi, per a la qual cosa haurà de signar el document d'alta voluntària, que eximeix l'equip sanitari i el centre de les responsabilitats que es poden derivar d'una alta prematura.

Consentiment informat

El consentiment informat és la conformitat lliure, voluntària i conscient d'un pacient, manifestada en ple ús de les seves facultats després de rebre la informació adequada per tal que sigui possible una actuació sobre la seva salut. Des de fa més d'una dècada, aquesta conformitat es plasma amb la signatura d'un document on s'informa sobre els riscos del procediment. Actualment, és obligatori per a totes les proves i intervencions.

Sol·licitud d'informació clínica

L'usuari té dret a accedir a la documentació de la seva història clínica i obtenir una còpia de la informació que hi figura, segons la Llei 21/2000, de 29 de desembre: sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica (DOGC núm. 3303). El centre ha de regular l'accés a aquesta documentació i ha de tractar-la amb confidencialitat. Durant aquest any s'han demanat 4.446 documents clínics, el 56% dels quals eren informes clínics. Un 53% de les sol·licituds s'han resolt en les primeres 24 hores.

Confidencialitat de dades personals

Les dades que conté la història clínica dels usuaris són confidencials i, per tant, l'accés a elles està protegit per la llei en el tractament de dades de caràcter personal en relació a la salut de les persones en els sectors sanitari, sociosanitari i social. L'Hospital treballa per preservar la confidencialitat d'aquestes dades i, a tal efecte, se sotmet a auditories externes anuals. La FHES està adherida al Codi Tipus de la Unió Catalana d'Hospitals, un codi deontològic de bona pràctica professional en la cultura de la protecció de dades.

Deures

Recinte hospitalari sense fum

Com a membre de la Xarxa Catalana d'Hospitals sense Fum i en compliment amb la normativa vigent, que entra en vigor el 2 de gener del 2011, la FHES prohibeix el consum de tabac en tot el recinte hospitalari, que comprèn tant els edificis com els terrenys que són propietat de la institució. Els usuaris i els seus acompanyants han de respectar aquesta norma.

L'Hospital disposa d'un programa d'ajuda al fumador hospitalitzat que ofereix informació i ajut terapèutic als usuaris ingressats que volen deixar de fumar i millorar, així, la seva qualitat de vida. La Unitat de Tabaquisme ha atès enguany 21 pacients a CCEE, 18 a Hospitalització i 3 professionals.

8 Responsabilitat social

8.1
Àmbit social

8.2
Àmbit mediambiental

8.1 Àmbit social

La institució està compromesa socialment i èticament amb el seu entorn en tots els seus vessants: l'econòmic, el social i el mediambiental. Integra la Responsabilitat Social Corporativa en el seu model de gestió, per fer-lo més sostenible i responsable. Per aconseguir-ho, treballa per la transparència, l'ús eficient dels recursos, la protecció del medi ambient, la seguretat i la salut en l'entorn laboral, el desenvolupament dels professionals i la col·laboració amb la comunitat, on fomenta la corresponsabilitat i la solidaritat.

Principi 3.2 del Codi Ètic

Consolidació del Nucli Promotor de la Participació

Durant l'any ha anat agafant força el Nucli Promotor de la Participació (NPP), òrgan assessor de la FHES que aborda àmbits que històricament han quedat en segon pla dins de les prioritats de l'organització, com són la immigració, la participació comunitària o la discapacitat.

Aquest grup funciona des del març de 2016 i està format per 6 membres, 3 d'ells professionals de l'Hospital (Vicenç Perelló, Director Gerent; Sònia Bellavista, Cap de la Unitat d'Atenció a l'Usuari; i Àrit Roig, Cap de la Unitat d'Imatge i Comunicació) i 3 d'ells membres externs de l'organització: Pilar Puig, regidora i càrrec de confiança a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet durant més de 30 anys, actualment jubilada; Empar Villanueva, Exdirectora d'Infermeria i exresponsable de Responsabilitat social corporativa de Badalona Serveis Assistencials (BSA), actualment jubilada, i Josep Farrés, Director dels Serveis de Valoració i Orientació a Persones amb Discapacitat de Badalona (CAD Badalona).

Suport a entitats socials en campanyes informatives i de captació de socis

Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC)
Aldees Infantils SOS
Creu Roja
Fundació Josep Carreres
Metges sense Fronteres

Rendiment de comptes als veïns

Com ja és tradició, la Gerència s'ha reunit al mes de juliol amb representants de la Federació d'Associacions de Veïns de Santa Coloma de Gramenet (FAVGRAM) per explicar-los de primera mà la situació actual i els projectes de futur de la FHES. Aquesta trobada, que ja és habitual a mitjans d'any, serveix perquè les dues parts posin en comú temes rellevants per a la ciutadania i suposa un exercici de transparència de l'organització.

8.1 Àmbit social

Alternatives per deixar de fumar per a treballadors i usuaris

En motiu del Dia Mundial sense Tabac, el 31 de maig l'Hospital va instal·lar una taula informativa al vestíbul principal en col·laboració amb el servei de voluntariat de l'Associació Española contra el Càncer. Aquesta iniciativa, que promou l'Organització Mundial de la Salut (OMS) des de fa 30 anys, porta en aquesta ocasió el lema "El tabac, una amenaça per al desenvolupament". Des de la taula, s'oferia informació a professionals i usuaris sobre els riscos que comporta el consum de tabac i es recordaven les alternatives que existeixen per reduir-lo i eliminar-lo. Es va insistir, també, en la prohibició de fumar en tot el recinte de l'Hospital, tant en l'interior de l'edifici com en tot el recinte exterior, que inclou els diferents accessos al centre i la terrassa.

La medicació caducada de l'Hospital es destina a la docència

El Servei de Farmàcia ha signat un acord de col·laboració amb les Escoles Universitàries Gimbernat, mitjançant el qual la medicació que queda caducada a l'Hospital es dóna a aquest centre docent per tal de destinar-la a la formació dels estudiants d'Infermeria. L'any 2016, a la FHES es van comptabilitzar 4.902 unitats de medicaments caducades, que van ser retirades i posteriorment destruïdes.

Proveïdors socialment responsables

Per a les tasques de destrucció de documents, telefonia, enquestes d'opinió, neteja i jardineria es contracten empreses que integren les preocupacions socials en la seva tasca diària.

Parada d'artesania de Fundació Tallers a l'Hospital

En el marc de les festes de Nadal, el vestíbul principal de l'Hospital va acollir como cada any una parada de Fundació Tallers, on l'entitat va exposar i vendre productes artesanals realitzats per persones amb discapacitat intel·lectual.

Mediació intercultural per millorar la comunicació

La Unitat de Treball Social i Atenció a l'Usuari, per mitjà del Servei de Mediació Intercultural, gestiona les mediacions entre professionals del centre i ciutadans xinesos i dels països àrabs. Aquest servei facilita l'enteniment idiomàtic i cultural de l'usuari i els seus familiars amb el professional per tal de millorar la qualitat de l'assistència que es presta als usuaris estrangers, i és possible gràcies al conveni amb Eulen Serveis Sociosanitaris.

8.1 Àmbit social

L'Hospital i l'empresa Clece impulsen conjuntament accions de caire social

La FHES i l'empresa multiserveis Clece, actual responsable de la neteja de l'Hospital, col·laboraran en els propers anys en accions de tipus social adreçades a col·lectius desafavorits. En concret, les dues entitats treballaran per beneficiar les persones amb discapacitat, les persones en risc d'exclusió social, les víctimes de violència de gènere i els joves en situació d'atur.

El compromís inclou campanyes de difusió i sensibilització i participació en esdeveniments de contingut social durant els anys 2017 i 2018. L'acord és fruit del conveni de col·laboració signat el 20 de juny en un acte que va comptar amb la presència del Director Gerent de la FHES, Vicenç Perelló, i del Gerent de Clece, Carlos Martínez, i que s'emmarca en la celebració del Centenari de la FHES.

Or i participació massiva en la Cursa Atlètica de la Sanitat Catalana

Una vintena de treballadors de l'Hospital es trobaven entre els 500 professionals de l'àmbit sanitari i biomèdic català que van participar divendres 5 de maig en la 24a edició de la Cursa atlètica de la Sanitat Catalana. Una d'ells, Patrícia Fernández, va ser, per segon any consecutiu, la guanyadora femenina de la modalitat de 5 km. La tècnic de laboratori de la FHES va arribar a la meta en 23:56 min.

Seu de l'Associació Espanyola d'Hemocromatosi

La Fundació és seu social de l'Associació Espanyola d'Hemocromatosi des de la seva creació, l'any 2000. L'AEH és l'única associació de pacients afectats d'aquesta malaltia a tot l'Estat espanyol. Compta amb uns 200 socis, dels quals un terç resideix a Catalunya, i està formada per pacients, professionals de la sanitat i persones interessades en la patologia. Entre els seus objectius, hi ha la sensibilització de l'opinió pública i de les institucions públiques i privades, i la promoció de la investigació clínica i farmacèutica. L'AEH compta amb el suport de la FHES per a l'organització de jornades científiques.

8.1 Àmbit social

8 anys educant en salut

Per 8è any consecutiu, l'Hospital ha continuat promovent la salut entre la ciutadania del territori per mitjà del Programa de difusió d'hàbits saludables. Durant tot aquest temps, s'han organitzat unes 70 activitats als municipis de Santa Coloma de Gramenet i Sant Adrià de Besòs, en què han participat un centenar de professionals.

El Programa, que va arrencar el març de 2009, és l'instrument creat per la FHES per a la promoció de la salut i la prevenció de les malalties, i que ajuda a l'organització a incentivar la implicació i la corresponsabilitat dels ciutadans en la seva salut. A més d'organitzar xerrades, la FHES participa anualment en la Jornada de la Salut de Sant Adrià, des de la qual totes les entitats de l'àmbit de la salut del territori promocionen hàbits de vida saludables.

Xerrades

Santa Coloma de Gramenet

21/02/2017	Osteoporosi: tractament i prevenció
06/04/2017	Psoriasi: tractament i prevenció
13/06/2017	Tingues cura del teu sòl pelvià
21/11/2017	Com millorar la nostra salut cardiovascular

Sant Adrià de Besòs

16/02/2017	Cuidem les postures del cuidador
16/05/2017	Activem la nostra memòria

Altres

06/05/2017	Jornada de Salut de Sant Adrià

Promoció de la higiene de mans a Sant Adrià

L'Hospital va participar amb un estand en la Jornada de Salut de Sant Adrià de Besòs des d'on, per segon any consecutiu, infermeres del Grup de Treball Higiene de Mans animaven a la ciutadania a practicar el rentat de mans amb solucions alcohòliques i a comprovar-ne posteriorment l'efectivitat amb làmpades ultraviolades.

8.2 Àmbit mediambiental

La institució està compromesa socialment i èticament amb el seu entorn en tots els seus vessants: l'econòmic, el social i el mediambiental.

Integra la Responsabilitat Social Corporativa en el seu model de gestió, per fer-lo més sostenible i responsable. Per aconseguir-ho, treballa per la transparència, l'ús eficient dels recursos, la protecció del medi ambient, la seguretat i la salut en l'entorn laboral, el desenvolupament dels professionals i la col·laboració amb la comunitat, on fomenta la corresponsabilitat i la solidaritat.

Principi 3.2 del Codi Ètic

Les accions referents al medi ambient estan impulsades des de la Comissió de Responsabilitat Mediambiental, que per mitjà del seu pla estratègic treballa en diferents eixos:

Gestió de residus

- Correcta segregació i tractament, introducció de noves fraccions i optimització dels processos per reduir-ne la generació global.
- Gestió segura dels residus durant la seva manipulació i en la gestió final.
- Assoliment de l'equilibri entre seguretat, economia i ecologia en les matèries primeres i productes utilitzats.

Control de vessaments i emissions

- Establiment de mecanismes de control de vessaments un cop revisats els possibles focus i determinada la seva criticitat relativa.
- Estudi de mesures a mig termini per a la reducció indirecta de la generació de CO2 vinculada amb l'activitat de l'Hospital.

Estalvi de recursos

- Reducció del consum de matèries primeres com el paper (promovent la reducció de la impressió i documentació digital) i els embalatges (promovent acords amb proveïdors).
- Incorporació de la figura del Gestor Energètic en l'equip de Manteniment, que després d'una anàlisi acurada dels consums de l'edifici, referenciats a la climatologia exterior, n'ha d'establir la monitorització, així com les propostes tecnològiques de millora més adequades que afavoreixin l'estalvi energètic.
- Implantació de les inversions en eficiència energètica:
  - Separació del circuit primari de calderes per a la producció d'aigua calenta.
  - Substitució de la il·luminació dels rètols corporatius de façana per tipus Led, millorant-ne el rendiment i el consum.
  - Substitució de tot l'enllumenat exterior del recinte per la nova tecnologia Led, que a banda de reduir el consum i millorar el rendiment, emet llum més agradable.

Variació dels consums energètics

L'any 2017 s'han dut a terme diverses accions, com ara l'optimització del reg, per reduir el consum d'aigua, que havia crescut en els darrers anys. Pel que fa a l'electricitat i el gas, un cop l'edifici ha assolit el seu equilibri energètic, les petites fluctuacions interanuals responen bàsicament als efectes de la climatologia.

Consum ELECTRICITAT	Consum AIGUA	Consum GAS NATURAL
2017/ 5.135.705 kWh	2017/ 21.259 m³	2017/ 1.457.473 kWh
2016/ 5.070.377 kWh	2016/ 22.272 m³	2016/ 1.436.050 kWh
variació/ +1,29%	variació/ -4,55%	variació/ +1,49%

9 La qualitat com a premissa

9.1
Política de gestió de la qualitat

9.2
Pla de qualitat i projecte sobre seguretat del pacient

9.3
Seguretat del pacient

9.1 Política de gestió de la qualitat

La Política de gestió de la qualitat de la FHES es basa en els principis següents:

- Donar la millor resposta possible a les expectatives i necessitats dels nostres clients.
- Fomentar la màxima participació i corresponsabilitat de tots els professionals.
- Generar el màxim nivell de confiança a través d'una comunicació d'excel·lència.

Al 2017 s'hi incorporen:

- El concepte d'empresa de salut èticament responsable, segons el Codi Ètic de l'organització i el Pla de Salut.
- L'ús d'eines per a la gestió de riscos.

Nucli Promotor Qualitat

Vetlla perquè el Pla de Qualitat estigui actualitzat i fa un seguiment del desplegament dels plans estratègic i de qualitat del centre. Al mateix temps, facilita suport metodològic als grups de millora.

Membres:
Dr. M. Nolla (R), Dra. M. J. Liarte, Sra. J. Marrón, Dr. J. Ribas, Sra. A. Roig.

Comitè Qualitat

És l'encarregat d'identificar i proposar la priorització dels objectius per a la millora, a partir de l'anàlisi dels resultats de seguiment del Pla de Qualitat.

Membres:
Dr. M. Nolla (R), Sra. M. A. Fernández, Dra. M. J. Liarte, Sra. P. Novella, Dr. P. Ortells, Dr. V. Perelló, Sra. M. Ribas, Sra. A. Sánchez, Dra. I. Torre, Dr. M. Torres, Sr. J. Vidal, Sra. N. Terribas (externa)

Model EFQM d'excel·lència en l'entorn de la qualitat i la seguretat del pacient

L'Hospital de l'Esperit Sant utilitza el model EFQM d'excel·lència com a model de gestió des de l'any 2006. La implantació d'aquest model s'aplica per assolir l'Acreditació com a hospital d'aguts i per avaluar el compliment del Projecte de Seguretat del Pacient. És un model que permet establir plans d'acció per a cadascun dels criteris:

- Lideratge
- Estratègia
- Persones
- Aliances i recursos
- Processos, productes i serveis
- Resultats en clients
- Resultats en persones
- Resultats en la societat
- Resultats clau

Acreditació

L'objectiu principal que es marca l'Hospital no és únicament assolir el màxim d'estàndards possible, sinó identificar els punts febles que poden representar oportunitats de millora.

	Autoavaluació				
Acreditació	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Estàndards Assolits	534	588	637	643	631
Estàndards No Assolits	151	108	57	53	65
Estàndards No Treballats	5		2	0	0
Assoliment acreditació	**77%**	**84%**	**91%**	**92,4%**	**90,7%**

Projecte de Seguretat del Pacient

Identifica les oportunitats de millora en seguretat del pacient.

Estàndards	**2016**	**2017**
Estàndards Assolits	90	118
Estàndards No Assolits	65	37
Assoliment Projecte	**58,1%**	**76,1%**

9.2 Pla de qualitat i projecte sobre seguretat del pacient

El Pla de Qualitat és el document guia de la Política de Qualitat de la FHES. Té com a objectiu consolidar l'ús de les eines introduïdes en els diferents projectes que s'han anat desplegant al llarg dels anys i que han permès que la qualitat sigui un element bàsic del model de gestió de l'organització.

Objectiu principal 2017

Aprovar un pla alineat amb el Pla de Salut 2016-2020, basat en la consideració de la FHES com una **empresa de salut èticament responsable** i mitjançant la incorporació de la **gestió de riscos** com a nova eina de gestió de la qualitat i la seguretat.

Línies estratègiques

- Gestió de riscos
- Les persones, la seva salut i el sistema sanitari
- Implicació dels professionals
- Salut pública
- Accessibilitat i resolució
- Política farmacèutica i del medicament
- Atenció integrada i de cronicitat
- Recerca i innovació en salut
- Gestió de l'excel·lència i la seguretat
- Avaluació de resultats i transparència
- Salut digital
- Integració territorial
- Polítiques interdepartamentals i intersectorials
- Comunicació
- Formació

Objectius específics treballats durant el 2017 i amb continuïtat

- Treballar per assolir una adequada atenció dels pacients fràgils identificats, en coordinació amb les altres institucions del territori.
- Facilitar la participació dels professionals en el desplegament del Pla de Qualitat 2017-2021.
- Promoure la seguretat i salut laboral dels treballadors del centre.
- Definir i implantar un Pla Mediambiental del centre.
- Fer promoció d'hàbits saludables en l'àrea d'influència.
- Consolidar circuits de major resolució.
- Desplegar un programa d'ús racional i segur dels medicaments.
- Millorar en el projecte d'atenció integral de la cronicitat.
- Promoure recerca i innovació en l'entorn de la salut de la població.
- Mantenir la millora contínua en el Projecte sobre Seguretat del Pacient.
- Seguir amb la millora de la presentació dels resultats dels diferents quadres de comandament, per facilitar la seva anàlisi.
- Seguir incorporant millores en la història clínica electrònica per facilitar l'extracció de la informació i poder-la adequar a la història clínica compartida
- Mantenir la coordinació de projectes comuns que facilitin la integració territorial i la transparència.
- Treballar per a la millora de la comunicació.
- Promoure la formació per millorar la cultura sobre seguretat del pacient.

9.3 Seguretat del pacient

La seguretat del pacient és un problema de salut pública rellevant que ha esdevingut en els últims anys una prioritat màxima per a tots els centres sanitaris. Proporcionar una atenció i unes cures segures, gestionant els riscos adequadament, requereix un procés d'identificació, avaluació i correcció que la FHES duu a terme per mitjà de la Comissió de Qualitat i Seguretat del Pacient.

Aquesta Comissió identifica noves iniciatives i pràctiques assistencials amb potencial de millora que, juntament amb un programa de formació continuada dissenyat per mantenir la cultura de qualitat i seguretat assistencial, conformen una línia d'actuació per la pràctica cap a l'excel·lència.

Circuits de major resolució

- Codis d'urgències
- Circuits de diagnòstic ràpid del càncer
- Rutes assistencials de malalties multidisciplinàries més prevalents
- Bon ús dels dispositius alternatius
- Incorporació de noves pràctiques per a la millora de les llistes d'espera.

Projecte sobre Seguretat del Pacient

- Actualitzar l'estructura de l'Àrea de Qualitat d'acord amb les necessitats detectades.
- Mantenir el registre i analitzar els esdeveniments adversos declarats i incorporar noves vies d'identificació dels mateixos.
- Incorporar la gestió de riscos a l'anàlisi dels esdeveniments adversos i al desplegament de les diferents línies estratègiques sobre seguretat dels pacients.
- Fer el monitoratge de la implantació del Projecte seguint la metodologia EFQM.
- Millorar la protocol·lització per reduir l'impacte de la variabilitat en l'atenció clínica.
- Treballar per a la identificació de les segones víctimes.

Estratègies actuals sobre seguretat dels pacients:

- Caigudes
- Úlceres per pressió
- Identificació activa
- Gestió del dolor
- Infecció intrahospitalària
- Seguretat en el bloc quirúrgic
- Ús de la medicació de risc
- Ús de derivats dels components sanguinis
- Actuació en cas d'emergència vital
- Protocol·lització

L'Hospital continua promovent la higiene de mans

Un concurs de fotografia entre els treballadors, repartiment de sabons i una demostració pràctica als ciutadans del correcte rentat de mans han estat les activitats organitzades pel centre per celebrar el Dia Mundial de la Higiene de Mans 2017, que té lloc cada 5 de maig.

El II concurs de fotografia "Salveu vides, renteu-vos les mans" ha comptat amb 16 participants, que han buscat reflectir la importància de la higiene de les mans en l'àmbit sanitari. L'equip d'Infermeria i Auxiliars d'Infermeria de l'Àrea d'Hospitalització 2B del torn de tarda va ser l'autor de la imatge guanyadora del certamen: "Per tu, per mi i per tots, renta't les mans!".

A més, s'ha participat amb un estand a la Jornada de Salut de Sant Adrià de Besòs on, per segon any consecutiu, des del qual s'ha animat a la ciutadania a practicar el rentat de mans amb solucions alcohòliques i a comprovar-ne després el resultat amb làmpades ultraviolades.

9.3 Seguretat del pacient

Indicadors

S'ha fet un ampli seguiment d'indicadors lligats al Projecte sobre Seguretat del Pacient, que ha servit per aprovar i desenvolupar diferents accions de millora.

Codi	Estàndard	Nom de l'indicador	2016	2017
SP 01.2P	90%	**Valoració del risc d'úlceres per pressió**	98,9%	99,4%
SP 01.3P	6-8%	**Úlceres per pressió nosocomials segons el grau**	1,1%	0,4%
SP 02.1P	90%	**Valoració del risc de caigudes**	99,0%	98,8%
SP 02.3P	<0,6 amb lesió per 1000 estades	**Caigudes amb lesió en pacients hospitalitzats**	0,1‰	0,02‰
SP 03.2P	-	**Grau d'implantació de la llista de verificació de seguretat quirúrgica**	82,9%	91,9%
SP 03.4		**Pacients sotmesos a cirurgia errònia**	0,1%	0,0%
SP 03.5		**% Pacients amb reaccions i complicacions anestèsiques**	0,1%	0,0%
SP 03.6 A		**Infecció de localització quirúrgica en cirurgia programada de còlon**	4,3%	7,3%
SP 03.6 D		**Infecció de localització quirúrgica en cirurgia programada de pròtesi de genoll**	5,1%	1,7%
SP 04.1P		**Transfusió errònia per identificació inadequada del pacient**	0,0‰	0,0‰
SP 05.3PB	-	**Llits amb preparats de base alcohòlica al punt d'atenció**	100,0%	100,0%
SP 05.6P	100%	**L'hospital ha realitzat l'autoavaluació en higiene de les mans segons els criteris de l'OMS?**	SÍ	SÍ
SP 05.11	0,06‰	**Bacterièmia per *Staphylococcus aureus* resistent a meticil·lina (SARM)**	0,1‰	0,2‰
SP 07.2P	95%	**Grau d'acompliment de la identificació inequívoca de pacients**	92,9%	90,3%
SP 13.1P	-	**Professionals formats en seguretat dels pacients**	70,0%	2,0%
SP 24.1		**Projectes d'investigació relacionats amb la seguretat dels pacients**	10	4
SP 17.1P	-	**Gestió dels incidents/esdeveniments adversos notificats**	86,0%	92,0%
SP 17.3	-	**Nombre d'esdeveniments adversos notificats**	187	173

10 Comunicació

10.1
Fets amb més ressò mediàtic

10.2
Comunicació generada

10. Comunicació

10.1 Fets amb més ressò mediàtic

Destacats

Gener

- 1r nadó de l'any de Barcelona

Abril

- Publicació del llibre del Centenari
- Exposició del Centenari

Maig

- Cessió del Pavelló B a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Agost

- Atemptat terrorista de Barcelona (l'Hospital és un dels centres que atén víctimes)

Desembre

- Trasllat de les restes mortals de Mossèn Pons i Rabadà i cloenda del Centenari

10. Comunicació

10.2 Comunicació generada

Notes de premsa i impactes

	2016	2017	% Variació
Notes de premsa emeses	13	13	0
Peticions ateses	20	26	30
Impactes en premsa escrita, ràdio, televisió i internet	458	373	-19

Xarxes socials

La FHES disposa de perfil propi a **Youtube** i d'un compte PRO a **Vimeo**, que s'utilitza de manera privada per als usuaris de l'apartat de Sessions clíniques de Medicina Interna del web. A més, disposa d'un compte de **Flickr** per tal de compartir totes les fotografies realitzades en actes institucionals.

+ Enllaç Flickr.

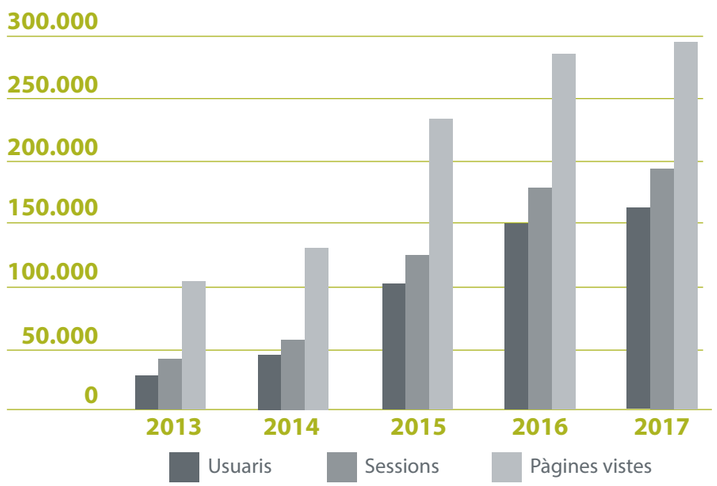
Youtube	2016	2017
Vídeos publicats	2	4
Visualitzacions	41.191	50.411

10.2 Comunicació generada

Web

	2016	2017	% Variació
Usuaris	149.584	167.099	12%
Sessions	168.234	190.186	13%
Pàgines vistes	278.195	296.460	7%

Des de la posada en marxa de la seva nova pàgina web l'octubre de 2014, l'Hospital ha vist incrementat cada any el nombre d'usuaris, sessions i pàgines vistes, una tendència que continua a l'alça amb més de 167.000 usuaris i gairebé 300.000 pàgines vistes aquest any 2017.



Pàgines més visitades

A banda de la principal, amb 141.677 visites en català i 27.693 en castellà, les pàgines amb més visites són les següents:

Català: 141.677

Castellà: 27.693

- Com contactar (cast)
- Borsa de treball (cast)
- Llistat de professionals (cast)
- Com arribar (cast)
- Com visitar-se a consultes externes (cast)
- Llistat de professionals (cat)

Pàgina web del Centenari

En motiu dels actes de celebració del Centenari, l'any 2016 es va posar en marxa una pàgina web específica per recollir tota la informació referent a l'efemèride. Durant l'any 2017, l'han visitat 8.904 usuaris, i durant tot el Centenari, 19.516.

+ Podeu consultar el web del Centenari aquí.

FORMULARI DE RECOLLIDA D'OPINIÓ
S'ha posat en marxa un formulari web per oferir als usuaris una via per donar la seva opinió alternativa a les ja establertes.

Ampliació i reestructuració de la informació adreçada a l'usuari

Davant la voluntat de reforçar la informació adreçada a l'usuari i als seus acompanyants, s'ha reordenat l'apartat Usuaris del web de l'Hospital. L'espai s'ha dividit en tres grans blocs: Assistència, Tràmits i Més informació, dintre dels quals s'hi troba tota la informació necessària per a l'estada i el pas dels pacients pel centre. A més, s'hi han incorporat nous continguts relatius a l'Hospital de Dia, la dispensació ambulatòria de medicaments o l'hospitalització a domicili.

D'altra banda, per tal de millorar la navegació i l'experiència de l'usuari, s'ha modificat el menú de la secció, fent-lo més visual i intuïtiu.

10.2 Comunicació generada

Celebració del Centenari

La celebració del Centenari s'ha estès al llarg d'un any i ha comportat l'organització de multitud d'esdeveniments i d'altres accions comunicatives. Aquestes són, a grans trets, les xifres del Centenari:

2.400 assistents als actes i jornades*

*No inclou els visitants de l'exposició al Museu i a l'Hospital, d'entrada lliure.

30 accions

- 20.000 visites al microweb
- 6.184 visualitzacions d'Invencibles, el vídeo musical del Centenari
- 109 impactes en mitjans
- 7 notes de premsa
- Reportatges mensuals en premsa local

Ressò

- 20.000 visites al microweb
- 6.184 visualitzacions d'Invencibles, el vídeo musical del Centenari
- 109 impactes en mitjans
- 7 notes de premsa
- Reportatges mensuals en premsa local

Del bacil de Koch a la salut per a tothom. Cent anys de l'Hospital de l'Esperit Sant (1917-2017)

El llibre commemoratiu del Centenari

Davant una fita tan transcendental, l'Hospital ha volgut retre homenatge a aquells que són el seu principal actiu: els treballadors. I ho ha fet per mitjà de l'edició del llibre Del bacil de Koch a la salut per a tothom. Cent anys de l'Hospital de l'Esperit Sant (1917-2017), que inclou una vintena d'entrevistes de persones que han estat clau en la història de l'Hospital; professionals que han pres part en alguna de les fites transcendentals dels annals més recents de l'organització.

El llibre ofereix una visió de la història d'una manera temàtica i amb un estil fresc i àgil i s'estructura en capítols que es poden llegir de manera independent. Aquesta mirada fresca es contraposa amb la perspectiva cronològica i històrica que ja s'havia tractat de manera rigorosa en el llibre editat en motiu del 75 aniversari de l'organització.

L'obra es pot adquirir a la Llibreria Carrer Major de Santa Coloma de Gramenet.

+ Podeu veure el llibre aquí.

Exposició

Dintre del programa es va organitzar l'exposició del Centenari, que porta el mateix nom que el llibre. La mostra, encara exposada parcialment a l'Hospital, estava composta per panells informatius, que es completaven amb imatges, documents i objectes originals com un colorímetre (aparell de mesura de les components d'una radiació lluminosa) i un maletí amb reactius utilitzats abans de la Guerra Civil, una antiga reproducció de l'aparell d'anestèsia OMO, una nòmina d'ATS de mitjan anys setanta o el certificat de defunció de Mossèn Josep Pons i Rabadà, un dels fundadors del centre.

Aquest material, en part cedit per treballadors i extreballadors, permetia recórrer la història de la FHES des de la seva fundació com a sanatori antituberculós l'any 1917 a la Masia Torre Roja, fins a l'actualitat. La mostra s'estructura en 4 blocs temporals, que corresponen als orígens de l'organització, a l'època compresa entre la postguerra i l'eradicació de la tuberculosi, a la conversió del centre en hospital general i a l'època actual.

La mostra es va poder visitar primer al Museu Torre Balldovina de Santa Coloma de Gramenet, i al mes de juny es va traslladar a l'Hospital.

+ Trobareu més informació a:
- Galeria d'imatges
- Fulletó informatiu

10.2 Comunicació generada

Actes institucionals

Actes científics

Actes ludicoculturals

Actes 2017

27 DE GENER	VIII Curs UNIGROUP. Cirurgia conservadora de genoll en pacient actiu
23 DE MARÇ	I Jornada d'Ortogeriatria de la FHES. Com ho fem 100 anys després
31 DE MARÇ	Acte litúrgic del Centenari
19 D'ABRIL	Presentació interna del llibre Del bacil de Koch a la salut per a tothom. Cent anys de l'Hospital de l'Esperit Sant (1917-2017)
19 D'ABRIL	Sessió de la Societat Catalanobalear de Medicina Interna sobre adenopaties
20 D'ABRIL	ACTE CENTRAL DEL CENTENARI. Presentació externa del llibre Del bacil de Koch a la salut per a tothom. Cent anys de l'Hospital de l'Esperit Sant (1917-2017)
27 D'ABRIL	Inici de l'exposició Del bacil de Koch a la salut per a tothom. Cent anys de l'Hospital de l'Esperit Sant (1917-2017) al Museu Torre Balldovina de Gramenet
4 DE MAIG	III Jornada d'abordatge pràctic dels factors de risc cardiovascular
15 DE MAIG	Jornada formativa de Documentació i Administració sanitària. Recolzar el present, millorar el futur
26 DE MAIG	Curs d'alletament matern
31 DE MAIG	Inauguració de l'exposició Del bacil de Koch a la salut per a tothom. Cent anys de l'Hospital de l'Esperit Sant (1917-2017)
15 DE JUNY	Sessió sobre insuficiència cardíaca. Implementació d'una ruta assistencial a Santa Coloma de Gramenet
28 DE JUNY	Trasllat a l'Hospital de l'exposició Del bacil de Koch a la salut per a tothom. Cent anys de l'Hospital de l'Esperit Sant (1917-2017)
30 DE JUNY	Festa del Centenari i del 10è aniversari del Nou Hospital
JULIOL-DESEMBRE	Exposició Del bacil de Koch a la salut per a tothom. Cent anys de l'Hospital de l'Esperit Sant (1917-2017) a l'Hospital
26 D'OCTUBRE	Jornada d'actualització en seguretat del pacient de la Societat Catalana de Medicina d'Urgència i d'Emergència
1 DE DESEMBRE	Cloenda del centenari. Acte litúrgic de benedicció de les restes de Mn. Pons i Rabadà

+ Podeu ampliar informació en la Memòria del Centenari, aquí.

11 Perfil de la memòria

Memòria de l'any 2017

Aquesta memòria fa referència a l'any 2017. Amb ella, la FHES pretén recollir l'activitat i els impactes més rellevants de la institució relatius a aquest exercici. L'elaboració de la memòria anual permet a l'organització reflexionar sobre tot allò que ha ocorregut durant l'any i fer-ne balanç. Es tracta d'un exercici de transparència que dóna l'oportunitat a la institució de retre comptes amb els seus grups d'interès, especialment amb la ciutadania del territori.

La memòria s'ha elaborat organitzant la informació en base als criteris del model EFQM d'excel·lència, que la FHES utilitza des de l'any 2006 per a l'acreditació com a hospital d'aguts i com a fonament per a la millora contínua.

Tota la informació i dades obtingudes dels diferents mecanismes de gestió interna han estat proporcionats pels responsables de les diferents unitats. Els indicadors facilitats es comparen amb els de l'any 2016 (i alguns també amb anys anteriors) per oferir una visió de la seva evolució.

adreça electrònica

El canal de contacte per obtenir informació general sobre aquesta memòria és la Unitat d'Imatge i Comunicació, a través de l'adreça electrònica comunicacio@fhes.cat

correu postal

Unitat d'Imatge i Comunicació
Fundació Hospital de l'Esperit Sant
Av. Mossèn Pons i Rabadà, s/n
08923 - Sta. Coloma de Gramenet
Barcelona

Fundació Hospital de l'Esperit Sant

www.hospitalesperitsant.cat

Adreça

Av. Mossèn Pons i Rabadà, s/n.
08923 Sta. Coloma de Gramenet

Telèfon

93 386 02 02
93 386 96 48

Fax

93 385 01 00

Correu electrònic

hesperitsant@fhes.cat

FUNDACIÓ HOSPITAL DE
l'Esperit Sant

100 anys
1917-2017