HSC
Hospital Santa Clotilde
SANTANDER

HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

MEMORIA ANUAL 2016

EFQM
Recognised for excellence
3 star

EXCELENCIA EUROPEA 300+ EFQM

Hospital Santa Clotilde
SANTANDER

A la hora de presentar las cifras y datos referidos al año 2016, es obligado hacer balance de un ejercicio que ha sido fundamental en el devenir de nuestro hospital y en el que se vivieron episodios de máxima relevancia dentro de un ciclo de inversiones y mejoras de amplio recorrido en el tiempo. Hacer de Santa Clotilde un hospital mejor y más implicado en la sociedad ha supuesto llevar a cabo actuaciones para la mejora de las instalaciones, perseverar en el camino hacia la excelencia, ampliar la cartera de servicios e impulsar labores de investigación y docencia y acciones de colaboración y cooperación con otras entidades. En todas esas áreas hemos cubierto durante este año 2016 algunas etapas decisivas.

Después de varios años en los que se trabajó firmemente en su implantación, en 2016 se culminó finalmente el proceso de obtención de la certificación EFQM 300+, un sello que concede el Club Excelencia en Gestión como representante en España de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. Es un certificado que avala nuestro compromiso por la calidad y la excelencia.

En cuanto a infraestructuras, en mayo inauguramos el nuevo edificio de Servicios e Instalaciones Generales y de Farmacia Hospitalaria, culminando una de las inversiones más importantes realizadas en los últimos años. Por otro lado, se llevó a cabo la mejora de habitaciones de las Unidades de Cuidados Paliativos y Hospitalización Quirúrgica y se mejoraron los accesos y la comunicación vertical del hospital por la fachada Sur, con la creación de dos salas de estar para pacientes y familiares.

También fue 2016 un año importante por la ampliación de la cartera de servicios del hospital, al incorporar la cirugía plástica y los procedimientos de urología. En servicios ya existentes, como la terapia ocupacional, la oftalmología o la traumatología, se dio un importante salto adelante, ampliando e incrementando la actividad.

En el ámbito de la docencia y la investigación, en 2016 ampliamos los acuerdos docentes con la Universidad de San Rafael-Nebrija para las Escuelas de Enfermería y Fisioterapia. A ello habría que sumar la participación en varios programas y proyectos de investigación, tanto universitarios como hospitalarios.

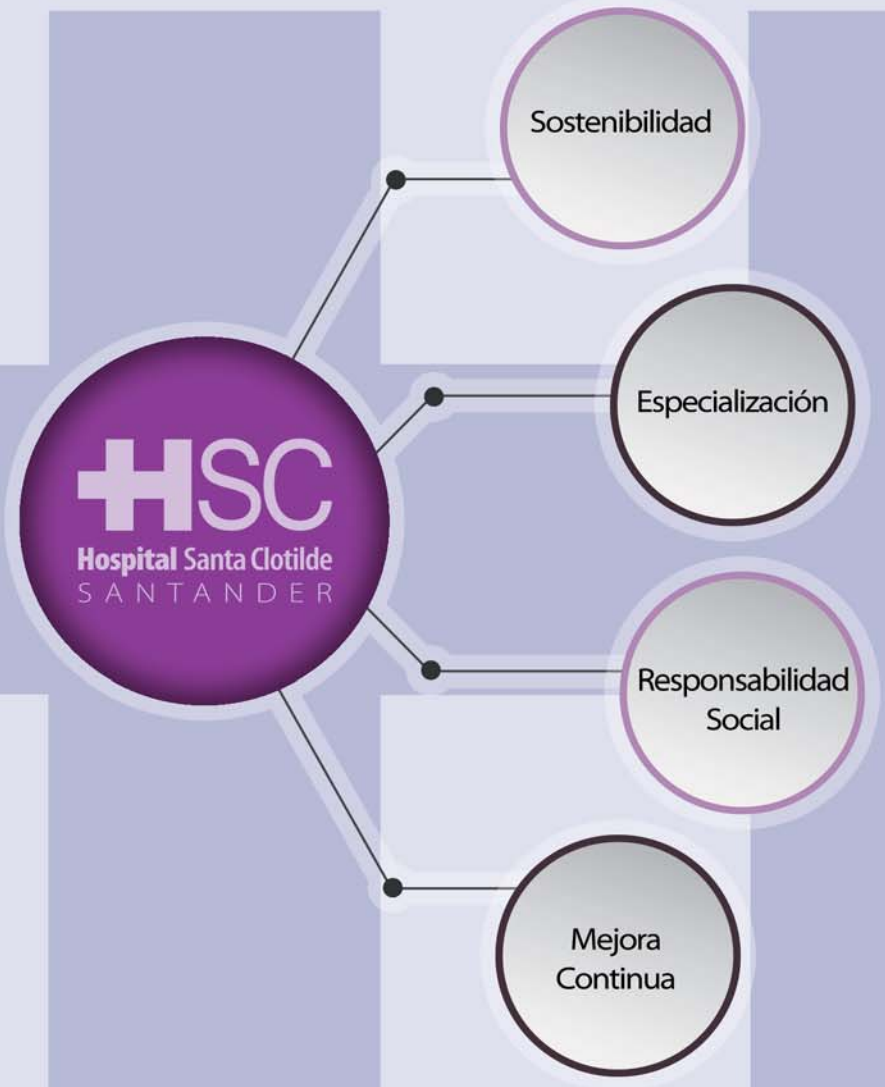
La contribución de nuestro hospital a proyectos sociales se puso de manifiesto con la participación en varias actividades y proyectos de cooperación internacional. En esa línea, y a partir de un convenio con el Colegio de Médicos de Cantabria, se desarrolla una labor de acogida, reciclaje y formación para médicos y técnicos de Gana y Sierra Leona. Un año más, se colaboró en las campañas de atención a los refugiados saharauis en Tinduf (Argelia) aportando materiales y profesionales en colaboración con el Servicio Cántabro de Salud.

Todo lo anterior, como también el éxito de los programas de voluntariado San Juan de Dios, cada vez más implicados en iniciativas desarrolladas en nuestra Comunidad Autónoma, es motivo de especial satisfacción para nuestro centro, que mantiene como objetivos ineludibles el compromiso por la calidad asistencial y la responsabilidad con la sociedad de la que forma parte.

Comité de Dirección

Plan Estratégico
Hospital Santa Clotilde

2016/ 2020



MISIÓN
Ofrecer servicios sanitarios especializados de diagnóstico y tratamiento con el objetivo de mejorar el estado de salud, aliviar el dolor, y lograr el bienestar de nuestros pacientes mediante equipos interdisciplinares que prestan una atención humana, personalizada e integral.

VISIÓN
Orientada al beneficio de los grupos de interés basada en iniciativas de especialización, profesionalización y mejora continua de lo que son las competencias principales del Hospital.

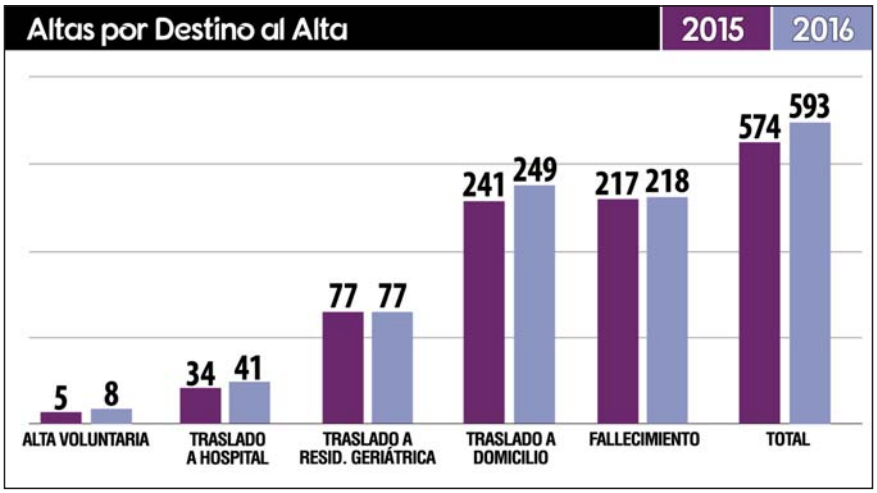
VALORES
Sólidamente fundamentados en los principios: Hospitalidad, Responsabilidad, Calidad, Respeto y Espiritualidad, de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.

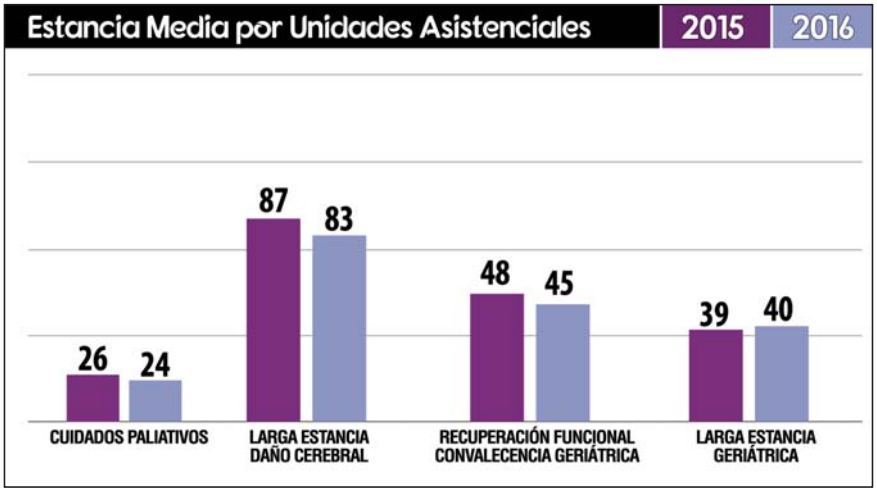
HOSPITALIZACIÓN

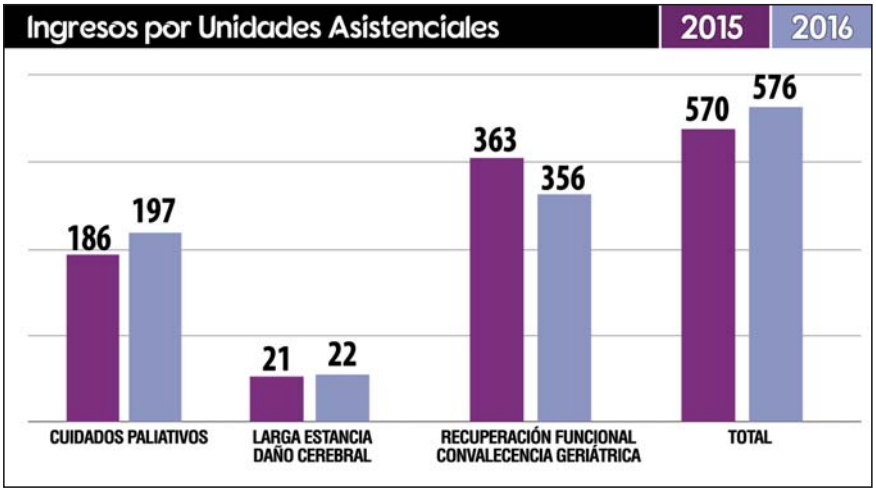
- El Hospital ofrece camas de hospitalización para enfermos geriátricos subagudos y de recuperación funcional y para pacientes de daño cerebral y cuidados paliativos.

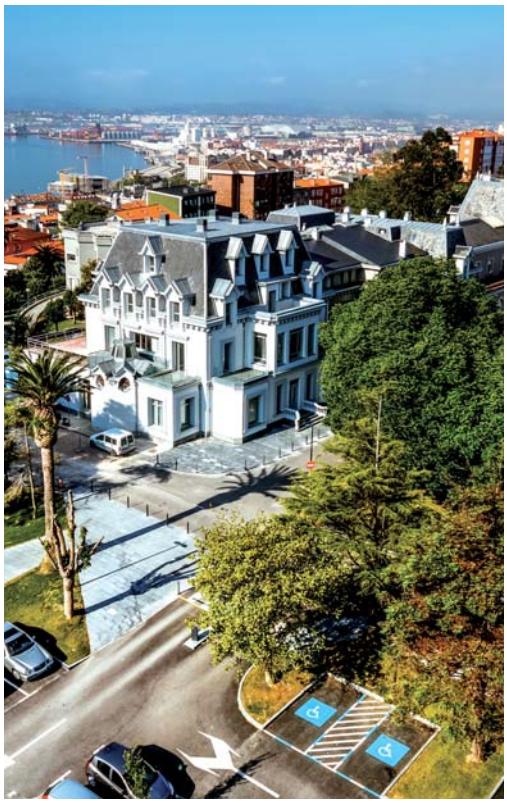
- La asistencia geriátrica preventiva, progresiva, integral y continuada y la atención a enfermos avanzados se realizan mediante el abordaje terapéutico interdisciplinar.

DATOS GENERALES	2014	2015	2016
Nº CAMAS INSTALADAS	136	136	125
Nº CAMAS FUNCIONALES	120	120	116
Nº INGRESOS	1.188	1.247	1.186
Nº ESTANCIAS PRODUCIDAS	34.337	34.974	33.090
TASA DE OCUPACIÓN	71,76%	79,84%	77,93%
Nº INTERVENCIONES	3.237	3.490	3.169

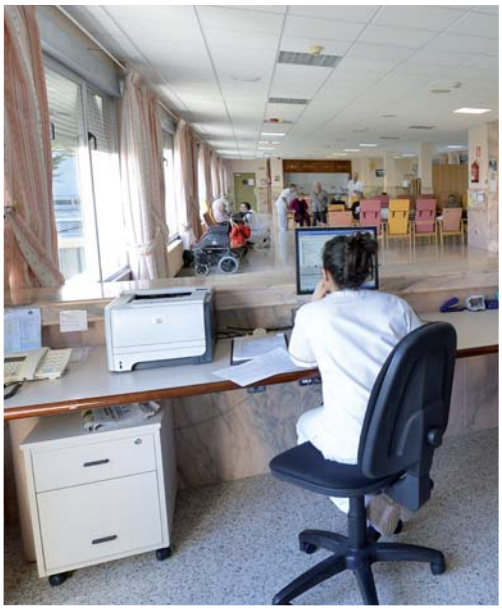








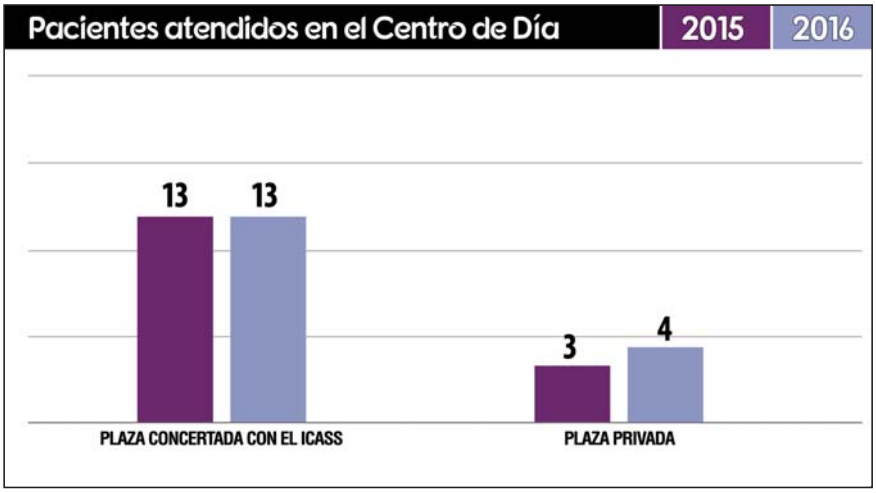
CENTRO DE DÍA



El Centro presta atención diurna a pacientes con deterioro cognitivo, demencia y/o dependencia funcional leve moderada.

Los servicios desarrollados comprenden:

- Fisioterapia
- Programa de psicoestimulación integral
- Terapia ocupacional
- Descarga de familia



SERVICIO de ASISTENCIA ESPIRITUAL y RELIGIOSA (SAER)

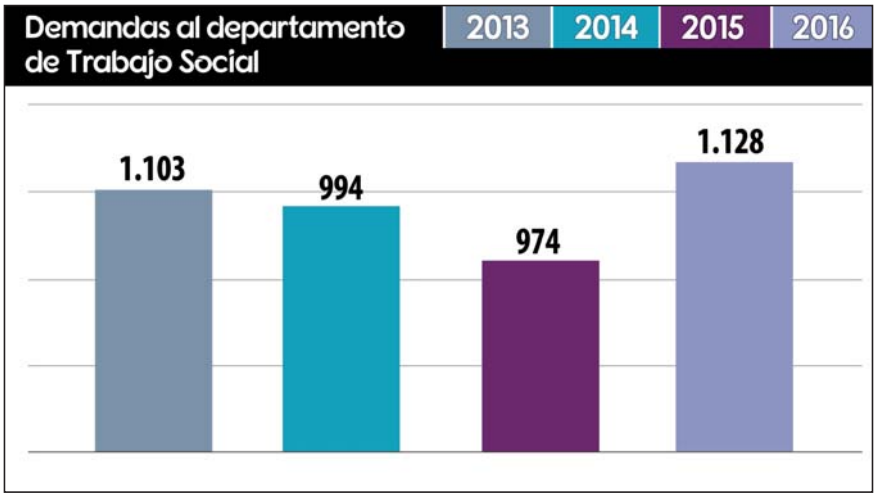
	AÑO 2015		AÑO 2016	
UNIDADES	Valorados (1)	Seguimiento (2)	Valorados (1)	Seguimiento (2)
C. PALIATIVOS	198	192	178	143
R. FUNCIONAL	346	293	298	232
CENTRO DE DÍA	2	2	6	3
FAMILIAS	476	417	396	342

(1) Presentación del responsable y ofrecimiento del servicio.
(2) Acompañar y fortalecer respetando sus propias creencias y valores.

PROGRAMA DESPEDIDA A FALLECIDOS (3)	Convocados	Asistentes
AÑO 2015	220	196
AÑO 2016	201	178

(3) Ceremonia de despedida desde el (S.A.E.R.) , último domingo de cada mes.

TRABAJO SOCIAL



ÁREA QUIRÚRGICA

- Cirugía mayor ambulatoria.
- Cirugía con ingreso.

ESPECIALIDADES

TRAUMATOLOGÍA / CIRUGÍA GENERAL
CIRUGÍA VASCULAR / OFTALMOLOGÍA / UROLOGÍA
ESTOMATOLOGÍA / CIRUGÍA PLÁSTICA OTORRINO
ENDOSCOPIA DIGESTIVA (COLONOSCOPIA)

INTERVENCIONES por ESPECIALIDADES

ESPECIALIDADES	2015	2016
CIRUGÍA GENERAL	488	415
ESTOMATOLOGÍA	2	3
CIRUGÍA PLÁSTICA	54	60
OFTALMOLOGÍA	1.026	1.229
TRAUMATOLOGÍA	1.513	1.402
OTORRINO	67	54
CIRUGÍA VASCULAR	3	0
UROLOGÍA	15	6
TOTAL	3.168	3.169
COLONOSCOPIAS	322	0

CONSULTAS EXTERNAS

	CONSULTAS VALORACIÓN		CONSULTAS REVISIÓN		ÍNDICE SUCESIVAS/PRIMERAS	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
GERIATRÍA	3	10	15	11	5,00	1,10
CIRUGÍA GENERAL	481	470	213	175	0,44	0,37
TRAUMATOLOGÍA	1.543	1.581	3.884	3.738	2,52	2,36
ANESTESIOLOGÍA (Preoperatorios)	2.645	2.882	-	-	-	-
PSICOLOGÍA	716	883	2.116	1.940	2,96	2,20
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	11	10	-	-	-	-
REHABILITACIÓN	1.318	1.174	3.020	-	2,29	0,00
OFTALMOLOGÍA	691	1.005	2.187	2.547	3,16	2,53
CIRUGÍA PLÁSTICA	111	145	122	148	1,10	1,02
TOTAL	7.519	8.160	11.557	8.559		

ATENCIÓN PSICOSOCIAL

- Atención a pacientes y familiares
- Soporte al equipo de cuidados paliativos (ECP) - Atención al duelo

Misión programa

Atención psicosocial integral, preventiva, progresiva y continuada a pacientes con enfermedades avanzadas, a sus familiares y a los profesionales sanitarios que les atienden.

MEMORIA EAPS

Obra Social "la Caixa"

	2015	2016
USUARIOS ATENDIDOS	722	872
Nº DE PACIENTES	310	382
Nº DE FAMILIARES	361	421
Nº DE DUELOS	51	69
Atención DIRECTA HOSPITALARIA (Visitas Totales)	3.381	3.174
PACIENTES	1.954	1.882
FAMILIARES	1.047	950
GRUPOS FAMILIARES	121	82
DUELOS INDIVIDUALES	245	244
GRUPOS DUELO FAMILIAR	14	16
GRUPOS DE DUELO	-	-
Atención DIRECTA DOMICILIARIA (Visitas Totales)	8	8
PACIENTES	4	3
FAMILIARES	4	5
GRUPOS FAMILIARES	-	-
ATENCIÓN INDIRECTA		
ACTUACIONES DE SOPORTE A EQUIPOS	9	8
REUNIONES	365	340
ACTIVIDADES FORMATIVAS	51	41
VOLUNTARIOS EN PROGRAMA	14	11

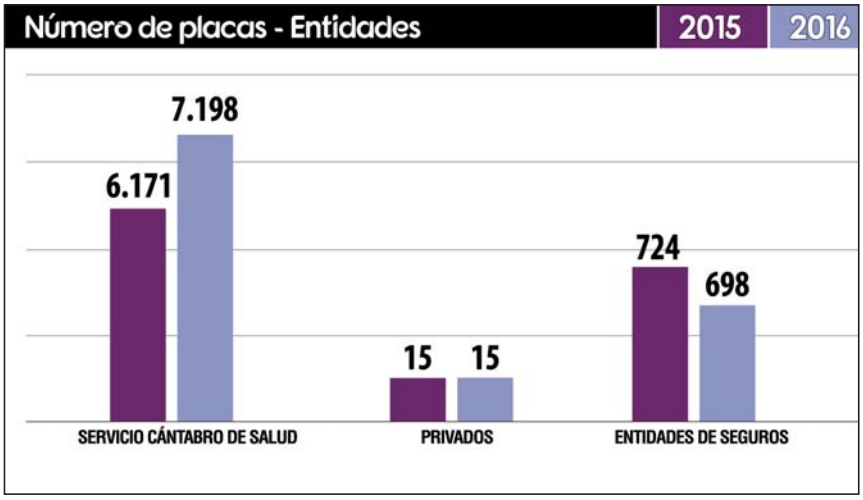
UNIDAD DE TRÁFICO

● Atención a accidentados de tráfico ● Consulta de especialista (Traumatólogo, Rehabilitador) ● Pruebas diagnósticas
● Tratamiento de Rehabilitación y Fisioterapia
● Asesoramiento profesional ● Trámites

	2015	2016
PACIENTES	980	769
ALTAS POR TIPO DE LESIÓN		
Lesión vertebral	617	568
Otras lesiones	347	265
TOTAL	964	833
PROCEDENCIA DE LAS DERIVACIONES		
Asesorías jurídicas	243	167
Centros de salud	335	406
Compañías de seguros	147	114
Otros	255	82
TOTAL	980	769

DIAGNÓSTICO POR IMAGEN

RADIOLOGÍA CONVENCIONAL | ECOGRAFÍA Y DOPPLER
RADIOLOGÍA DE CONTRASTE



REHABILITACIÓN

SERVICIOS

TERAPIA MANUAL
TERAPIA OCUPACIONAL
MAGNETOTERAPIA CRIOTERAPIA
LÁSER
ELECTROTERAPIA
BAÑOS DE PARAFINA
MECANOTERAPIA

TRATAMIENTOS OSTEOARTICULARES

● Post-traumático ● Post-quirúrgico
● Amputados ● Patología reumática
● Columna vertebral ● Patología degenerativa

TRATAMIENTOS NEUROLÓGICOS

● ACVA ● Enfermedades neurodegenerativas

FISIOTERAPIA

SESIONES	2015	2016
SERVICIO CÁNTABRO DE SALUD	14.968	13.396
PRIVADOS	255	333
ENTIDADES DE SEGUROS	16.990	14.806
TOTAL	32.213	28.535

TERAPIA OCUPACIONAL

El servicio de Terapia Ocupacional **creado a mediados del 2015**, presta atención a pacientes de centro de día y de hospitalización con problemas de dependencia funcional y deterioro cognitivo.

TERAPIA OCUPACIONAL - 2016	Sesiones de Terapia
Programa de psicoestimulación integral (***pacientes de centro de día***)	11.488
Programa de ABVD y reeducación motora y funcional (***pacientes de recuperación funcional y daño cerebral***)	
INTERVENCIÓN GRUPAL E INDIVIDUAL EN ABVD	3.613
MOVILIDAD FUNCIONAL	2.668
ELABORACIÓN ORTESIS MMSS	35
TALLER FUNCIONAL	1.372
TALLER DE COCINA	1.611
TOTAL SESIONES DE TERAPIA OCUPACIONAL	20.782

- CALIDAD PERCIBIDA -

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

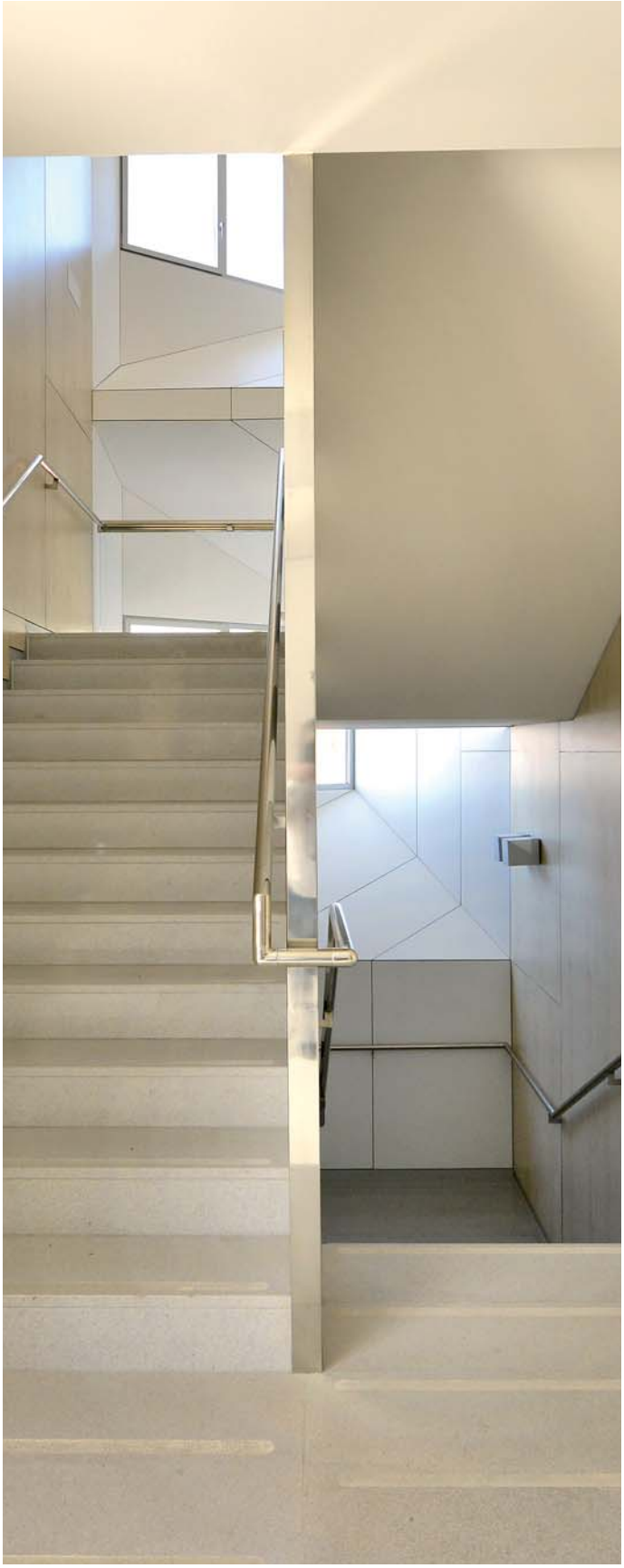
ATENCIÓN AL PACIENTE	2015	2016
PACIENTES VISITADOS	567	575
TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES	10	9
ENTREVISTA CON FAMILIARES Y PACIENTES	20	8
RECEPCIÓN DE AGRADECIMIENTOS	214	285
ENVÍO DE CARTAS DE PÉSAME A FAMILIARES	175	218

VALORACIÓN SOBRE SI RECOMENDARÍA EL HOSPITAL SANTA CLOTILDE	2016
SI	98,67 %
NO	0,89 %
N.S / N.C	0,0 %
TOTAL	99,56 %

VALORACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL HOSPITAL	2016
NADA SATISFACTORIO	2
LA ASISTENCIA	23
TRATO / ATENCIÓN	148
LA COMIDA	1
EL APARCAMIENTO	1
EL ENTORNO	7
TODO	251
LA TRANQUILIDAD	2
OTROS	13
N.S / N.C	2
TOTAL	450

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON ...	V. Medio
LA ATENCIÓN DE LOS MÉDICOS	4,89
EL TRATO HUMANO DE LOS MÉDICOS	4,89
LA CLARIDAD EXPLICA. MÉDICOS	4,89
LA ATENCIÓN DEL P. ENFER. Y AUX.	4,93
EL TRATO HUMANO DEL P. ENFER. Y AUX.	4,92
LA ATENCIÓN DEL P. REHABILITACIÓN	4,93
EL TRATO HUMANO DEL P. REHABILITACIÓN	4,95
LA ATENCIÓN T. SOCIALES Y PSIC.	4,89
EL TRATO HUMANO T. SOCIALES Y PSIC.	4,89
LA ATENCIÓN DEL P. AD. Y ADMÓN.	4,93
EL TRATO HUMANO DEL P. AD. Y ADMÓN.	4,93

SATISFACCIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL HOSPITAL	2016
MUY SATISFECHO/A	74,22 %
SATISFECHO/A	24,22 %
REGULAR	1,11 %
INSATISFECHO/A	0,22 %
MUY INSATISFECHO/A	0,22 %
NO PROCEDE LA PREGUNTA	0,00 %
N.S / N.C	0,00 %
TOTAL	100 %



- PERSONAS -

FORMACIÓN CONTINUADA

	2015	2016
FORMACIÓN AVANZADA (Máster/Postgrados)	2	2
CURSOS ORGANIZADOS EN EL HOSPITAL	20	22
CURSOS O JORNADAS DE LA OH	20	12
ASISTENCIA A OTROS CURSOS Y CONGRESOS	50	47

RECURSOS HUMANOS

SERVICIOS ASISTENCIALES	2015	2016
LICENCIADOS	17	20
TÉCNICOS	42	40
AUXILIARES	51	50
TOTAL	110	110

SERVICIOS GENERALES	2015	2016
DIRECTIVOS	4	4
LICENCIADOS	2	2
TÉCNICOS	6	6
MANUALES Y OFICIOS	2	2
NO CUALIFICADOS	22	22
ADMINISTRATIVOS	9	9
TOTAL	45	45
TOTAL PERSONAL	155	155

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROFESIONALES

PARTICIPACIÓN 80% / PUNTUACIÓN MAXIMA: 5	2016
OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA Y APRENDIZAJE	4,06
ESTOY SATISFECHO GLOBALMENTE EN MI TRABAJO EN EL CENTRO	4,05
RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS SANITARIOS DE ESTE CENTRO	4,18
EL TRATO HUMANO OFRECIDO AL PACIENTE ES ADECUADO	4,37
EL CENTRO CUMPLE CON MIS EXPECTATIVAS EN RELACIÓN CON MI PUESTO DE TRABAJO	4,01

SOSTENIBILIDAD

INGRESOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2015	2016
PARTICULARES	1%	1%
MUTUAS Y OTRAS ENTIDADES PRIVADAS	10%	10%
SERVICIO REGIONAL DE SALUD	89%	89%
TOTAL	100%	100%

GASTOS DE EXPLOTACIÓN	2015	2016
APROVISIONAMIENTOS	45%	44%
GASTOS DE PERSONAL	44%	42%
AMORTIZACIÓN INMOVILIZADO	4%	6%
OTRAS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	7%	8%
TOTAL	100%	100%

- RESPONSABILIDAD SOCIAL -

VOLUNTARIADO

PROGRAMAS DE FORMACIÓN	2015	2016
JORNADA DE DIFUSIÓN DELPROGRAMA	3 Jornadas	2 Horas
FORMACIÓN ESPECÍFICA A LOS VOLUNTARIOS	35 Voluntarios	25 Voluntarios
ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUAL	**Nº de Pacientes**	
VOLUNTARIADO EN GERIATRÍA	130	125
VOLUNTARIADO EN CUIDADOS PALIATIVOS	72	120

ACTIVIDADES VOLUNTARIADO	2015	2016
ACOMPAÑAMIENTO A CONSULTAS EXTERNAS	4 Pacientes	4 Pacientes
ACOMPAÑAMIENTO EN GESTIONES	15 Pacientes	15 Pacientes
CENTRO DE DÍA	11 Pacientes	11 Pacientes
ACTIVIDAD DE REIKI	-	142 Pacientes y fam.
TALLERES	113 Pacientes y fam.	7 Pacientes /Semana
ACTIVIDADES LÚDICO-CULTURALES	45 Pacientes /Actuación	40 Pacientes /Actuación

PRODUCCIÓN CIENTÍFICA Y DOCENCIA

	2015	2016
Nº DE POSTERS	7	8
PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EVENTOS NACIONALES (coordinación de cursos, comités científicos)	11	10
PONENCIAS	15	15
PUBLICACIONES	1	2
HORAS DE DOCENCIA PARA OTROS CENTROS	14	21
Nº TOTAL DE ALUMNOS DE PRÁCTICAS	-	85

ALUMNOS

	2015	2016
MIRes de MFYC	10	13
PIR y MFYC AP (Formación Psicosocial)	2	1
MFYC AP (Formación Geriatría y CP)	1	1
INTERNACIONALES (Rotación libre estudi. medicina /HOPE / Coop. inter.)	4	4
ESCUELA DE ENFERMERÍA DE LA UC	13	12
ESCUELA DE FISIOTERAPIA	14	12
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	12	15
DOCUMENTACIÓN SANITARIA	2	5
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	3	1
UNIVERS. FORMACIÓN EN VOLUNTARIADO	1	21
TOTAL ALUMNOS DE PRÁCTICAS	62	85

ACCIONES DE OBRA SOCIAL

CONVENIO CON EL COLEGIO DE MÉDICOS DE CANTABRIA. ACOGIDA Y FORMACIÓN A MÉDICOS DE OTROS PAÍSES.
CAMPAÑAS DE ASISTENCIA A LOS REFUGIADOS SAHARAUIS EN LOS CAMPAMENTOS DE TINDUF (ARGELIA), APORTANDO MATERIAL SANITARIO Y PROFESIONALES.
COLABORACIÓN EN LAS CAMPAÑAS ORGANIZADAS POR LA ONGD FUNDACIÓN JUAN CIUDAD
COLABORACIÓN EN LAS CAMPAÑAS QUE PROGRAMA LA OBRA SOCIAL HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS, DEDICADAS A COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

General Dávila, 35 | 39006 SANTANDER
Tel. 942 217711 | Fax. 942 219707 / 942 218711
hsantaclotilde@hsjd.es | www.hospitalsantaclotilde.es