Hospital Santa Clotilde
SANTANDER

HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

# PLAN ESTRATÉGICO
## HOSPITAL SANTA CLOTILDE
2016
2020

Un **Plan de Innovación y Mejora Permanente del Hospital** para prestar atención de **calidad técnica y humana**, desde la mejora profesional y personal de sus equipos asistenciales.

Queremos ser **útiles a la sociedad** de la que formamos parte desde el **compromiso en la calidad y la excelencia asistencial**.

Para difundir los ***valores de la Orden de San Juan de Dios*** desde una **acción pastoral activa** centrada en las personas.

**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, considerando los aspectos físicos, psíquicos, sociales y espirituales.

**VISIÓN**

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

**VALORES**

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

HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

Hospital Santa Clotilde
SANTANDER

General Dávila, 35 | 39006 SANTANDER
Tel. 942 217 711 | Fax 942 219 707 / 942 218 711
hsantaclotilde@hsjd.es | www.hospitalsantaclotilde.es

## VALORES

## LÍNEAS

La sostenibilidad económica

La especialización y mejora de su cartera de servicios para reforzar su posición y utilidad en la sanidad cántabra.

La responsabilidad social que promueva la contribución activa y voluntaria del Hospital a la mejora social, económica y ambiental de su entorno.

La mejora continua de la organización, del funcionamiento asistencial y gestión del Hospital.

## OBJETIVOS

Mejora permanente de nuestra competencia profesional y dotación para la atención a nuestros pacientes con la máxima efectividad y seguridad clínica.

Mejora continua de la satisfacción del paciente con el servicio prestado y las condiciones en las que se le ofrece.

Mejorar la organización y funcionamiento del hospital a través de una política de calidad orientada a la excelencia.

Mejorar la satisfacción de todos los profesionales con el entorno y condiciones de trabajo.

Mejorar y anticipar permanentemente nuestra oferta de servicios a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Incorporar en la toma de decisiones, la valoración de su impacto en la sociedad y en el medio ambiente, incorporando efectivamente el interés por su avance y mejora.

## FACTORES CLAVE

### 1 PRÁCTICA CLÍNICA EFECTIVA Y SEGURA

- Información clínica de calidad
- Cartera de servicios adecuada
- Suficiencia de recursos humanos
- Práctica clínica altamente protocolizada
- Gestión del conocimiento
- Selección de profesionales

### 2 MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

- Mejorar la imagen del Hospital entre sus pacientes, clientes y sociedad
- Información de calidad para pacientes y familiares
- Buen trato a pacientes y familiares
- Conocer las necesidades y expectativas de pacientes y familiares con el servicio prestado y las condiciones en las que se le ofrece
- Accesibilidad a los servicios sanitarios que ofrece el Hospital
- Continuidad de cuidados tras el alta

### 3 MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL HOSPITAL

- Mejorar la gestión de la información: Información para la gestión accesible, oportuna, fiable y consistente
- Mantener y acrecentar el funcionamiento basado en la gestión sistemática de procesos claves, estratégicos y de soporte
- Adecuación de la utilización de recursos e instalaciones (eficiencia, optimización)

### 4 SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES

- Refuerzo de la función de liderazgo
- Política retributiva que incorpore el reconocimiento
- Formación continuada
- Participación, información y autonomía dentro de la empresa
- Adecuación de las cargas y condiciones de trabajo.
- Conocer y gestionar las expectativas de los profesionales
- Instalaciones y espacios técnicos de calidad

### 5 MEJORAR Y ANTICIPAR NUESTRA OFERTA DE SERVICIOS

- Conocer de forma permanente y ser sensible a las necesidades asistenciales de la población
- Asegurar, en las patologías que se atienden, la autosuficiencia en medios diagnósticos y terapéuticos desde recursos propios o concertados
- Conocer las necesidades y expectativas de los agentes que actúan en el sector salud de la Comunidad

### 6 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- Alianzas con Instituciones docentes
- Contribuir al progreso técnico en las ciencias de la salud
- Consumos energéticos ajustados con energías limpias
- Cumplimiento de la legislación que le es de aplicación
- Presencia en iniciativas de valor social