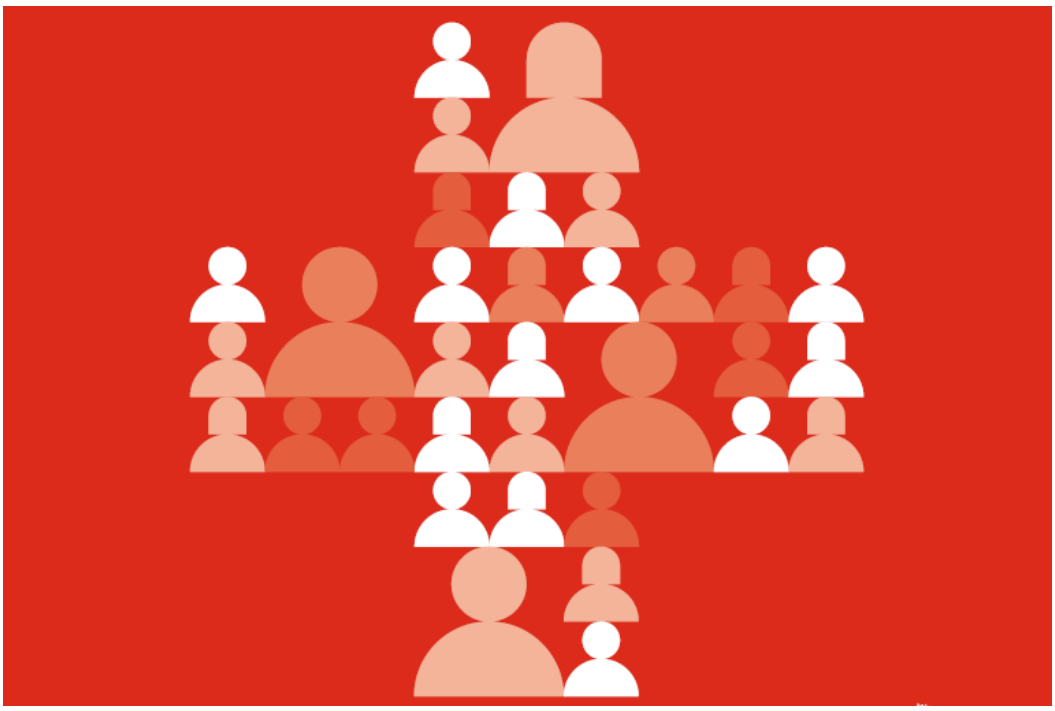


# MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016

**HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE ZARAGOZA**

Hospital San Juan de Dios Zaragoza

| | |
|---|---|
| **Razón Social:** | **Hospital San Juan de Dios** |
| **Dirección:** | **Paseo Colon nº 14, 50006 Zaragoza** |
| **Dirección web:** | **www.hsjdzaragoza.com** |
| **Nombre del Alto cargo:** | **Dña. Cristina Guarga Casero** |
| **Datos de contacto con la Organización:** | **Tl 976.271660**<br>**Email: hsjdzararagoza@ohsjd.es** |
| **Fecha de adhesión al programa RSA:** | **11 de julio de 2016** |
| **Sector:** | **Sanidad** |

**AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a los Hermanos de San Juan de Dios, profesionales y colaboradores del Hospital porque entre todos hacemos posible que este proyecto siga creciendo, manteniendo el Carisma de la Orden Hospitalaria, tal y como queda recogido en este documento.

Queremos destacar nuestro reconocimiento expreso a todas las personas que han colaborado directamente en la elaboración de esta memoria de responsabilidad social, profesionales, proveedores, voluntarios y alumnos en prácticas, GRACIAS A TODOS POR EL ESFUERZO, estamos orgullosos del resultado obtenido.

# Memoria Responsabilidad Social Corporativa 2016

Índice

Compromiso de la Dirección 4
Contexto de la Organización 2016 7
Estrategia y Análisis 16
Compromiso con los Colaboradores 34
Compromiso con nuestros Clientes 55
Compromiso con la Sociedad 90
Retos futuros 104
Anexos 107

# Compromiso de la Dirección

En 2015, el Hospital San Juan de Dios decidió elaborar su primera memoria de Responsabilidad Social Corporativa, y si bien, en nuestros compromisos estaba el realizarla con carácter bienal, al adherirnos al **Plan de Responsabilidad Social de Aragón** y conseguir el reconocimiento del **Sello de Empresa Socialmente Responsable**, nuestro Centro se comprometió a:

- Aplicar de forma voluntaria valores de transparencia, sostenibilidad, excelencia en la gestión y respeto a la sociedad y al medio ambiente.
- Elaborar planes de desarrollo de objetivos en RSC para los siguientes ejercicios.
- Publicar una memoria de Responsabilidad Social con carácter anual.

Siguiendo este compromiso, publicamos la segunda edición de nuestra Memoria, que intenta perseguir el mismo objetivo que la anterior, compartir con todos vosotros nuestros avances en el ámbito de la sostenibilidad económica, social y medioambiental, así como nuestros retos futuros.

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza ha apostado por el Modelo EFQM de Excelencia como modelo de **gestión eficaz y eficiente,** a través de la definición de la estrategia del Centro apostamos por una gestión excelente, favoreciendo la mejora continua, el aprendizaje, la creatividad y la innovación.

No obstante, entendemos que nuestra estrategia de crecimiento debe **enviar un mensaje positivo a los nuestros usuarios, nuestros proveedores y a la sociedad** en general.

Se trata de llevar a cabo un enfoque estratégico sobre las políticas, productos, servicios y acciones que generan un impacto social más sostenible y relevante.

Incardinando en nuestra Estrategia (Plan Estratégico 2016-2019) el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial, hemos buscado, no sólo un crecimiento económico sostenible como

elemento clave para el equilibrio social y económico, sino promover actividades que corroboren que se está haciendo lo correcto para construir un futuro mejor.

Entendemos que este modelo de gestión es vital para alcanzar solidez y competitividad en el largo plazo de nuestros proyectos asistenciales, sobre todo en un contexto complejo y sensible, produciendo un impacto positivo sobre nuestro entorno más directo, pero también, sobre la Sociedad Aragonesa.

En cada una de nuestras líneas estratégicas se incluyen aspectos relacionados con la sostenibilidad, centralidad de la persona, fomento de la dimensión solidaria e impacto en la Sociedad y el Medioambiente, buscando la eficiencia energética y la protección de los recursos naturales.

Consideramos que una empresa socialmente responsable es aquella que va más allá de las exigencias legales, que aplica la transparencia en su gestión y que integra de forma voluntaria iniciativas y prácticas responsables con un claro compromiso ético, social y medioambiental.

Humanización, asistencial integral, equipos interdisciplinares, calidad, son conceptos que todos nuestros profesionales conocen y nos identifica, y que se plasman en cada una de nuestras actividades y líneas de trabajo, tal y como se puede comprobar en las diferentes actividades que se recogen en la Memoria.

Esperamos continuar seguir desarrollando nuestro proyecto con tanta intensidad y aporte de valor como lo hemos hecho estos años.

Gracias a los Hermanos, profesionales, voluntarios y bienhechores que, con su gran labor y compromiso, han hecho posible continuar avanzando en beneficio de las personas atendidas y sus familias.

Dña Cristina Guarga Casero

Directora Gerente

# Nuestro Hospital

# Contexto de la Organización 2016

El diseño del programa del actual Gobierno de la Comunidad Autónoma de Aragón tras la convocatoria electoral de mayo de 2015 tiene a las personas como eje fundamental del mismo para reparar las consecuencias de la crisis económica y financiera, que por su durabilidad en el tiempo requiere de un diseño presupuestario que garantice mayor crédito en políticas como sanidad, educación, vivienda social y dependencia.

En 2016, la Comunidad tenía previsión de crecimiento económico después de un largo periodo de crisis que ha afectado de una forma importante a los servicios públicos básicos (salud, educación, política social, vivienda, Universidad e investigación) y también a la situación de amplios sectores de la población a los que todavía no han llegado los efectos de la recuperación.

Dentro del compromiso con el gasto social se ha planteado la necesidad de asegurar la calidad en la prestación de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma en igualdad de condiciones de acceso para todos los ciudadanos aragoneses, entre ellos la sanidad, la educación y los servicios sociales públicos aragoneses, de manera que se contribuya a mitigar las desigualdades y la pobreza, de la que Aragón no es ajeno.

La población española a 1 de enero de 2016 era de 46.445.828 habitantes y la población de Aragón de 1.308.563, con una edad media de 44,2 años.

La distribución de la población por edades en Aragón, muestra una población claramente envejecida, sin grandes diferencias con el resto del país, pero observándose un **importante envejecimiento de la población aragonesa en comparación con la española**, pues las personas con edad igual o superior a 65 años suponen el 21,13% de la población de Aragón y la población a partir de 85 años suma el 3,92% del total, porcentajes que superan los promedios de España en ambos casos (18,73% y 2,93%).

El envejecimiento de la población aragonesa hace que cada año se tengan 1.500 o 2.000 pacientes nuevos que superan los 85 años. Esto conlleva a más pacientes crónicos y, consecuentemente, a más ingresos por cuestión de edad y salud ya que este perfil de paciente cuando acude a urgencias, además de contribuir a la saturación de estos servicios, requiere de más hospitalización.

La dispersión de la población aragonesa y la cada vez mayor longevidad, encarecen la prestación del servicio sanitario en Aragón respecto a otras zonas con menos territorio, mayor concentración geográfica de la población o menores tasas de envejecimiento lo que lleva al Gobierno de Aragón

a plantearse nuevas soluciones para afrontar su coste, a través de la búsqueda de mejoras en la eficiencia de la gestión y la aplicación de métodos de trabajo que contribuyan a sostener el sistema sin mermar calidad.

**El Gobierno de Aragón se plantea nuevas soluciones para mejorar su eficiencia ante la dispersión y la longevidad de la población.**

Desde el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón se está impulsado la elaboración del Plan de Salud de Aragón 2017-2030. Conscientes de que los pacientes con dos o más patologías de larga duración (los que se prolongan más de 12 meses) generan el 57% del total de las visitas realizadas a los centros de salud, consumiendo dos tercios de las consultas de enfermería y la mitad de las consultas médicas.

El Departamento de Sanidad se está planteando una nueva estrategia de atención a crónicos, centrada en la Atención Primaria, dado que permite disponer de equipos multidisciplinares que realicen una valoración integral del usuario, sus necesidades y tratamiento y, sobre todo, en el papel de la enfermería como eje sobre el que pivote en los próximos años la asistencia a crónicos en Aragón.

Los modelos asistenciales, basados en la atención a los procesos agudos con respuestas reactivas y escaso peso a la prevención y la implicación de los pacientes, resulta ineficiente, por lo que la atención de estos pacientes requiere de cambios en la práctica clínica y debe estructurarse a lo largo de un proceso que contemple las diferentes necesidades que van a irse produciendo y que permita organizar una respuesta que asegure la continuidad de los cuidados, la utilización de los recursos más adecuados en cada caso y la coordinación entre todas las instituciones intervinientes. En definitiva, se acrecienta la importancia de la continuidad y longitudinalidad de los cuidados.

**El Plan de Crónicos del Gobierno de Aragón da prioridad a la continuidad y longitudinalidad de los cuidados.**

En nuestra estrategia como Centro Hospitalario y teniendo en cuenta todo lo mencionado anteriormente durante el año 2016 hemos reforzado y ampliado nuestra Cartera de Servicios. Se ha consolidado el nuevo **Modelo de Atención a pacientes crónicos**. Hemos puesto en marcha la **Unidad de Neurorehabilitación** y se ha consolidado la **Consulta Externa de Geriatría**.

El esfuerzo en relación con las personas se ha centrado en la incorporación de nuevos profesionales según necesidades asistenciales y consolidación de equipos.

En relación a las actividades asociadas a nuestro Usuarios y siguiendo nuestro enfoque de mejora, cobertura de expectativas y búsqueda de la excelencia en nuestra actividad hemos trabajado en fortalecer nuestro modelo de asistencia a la cronicidad mediante el "Plan de Crónicos del H. San Juan de Dios Zaragoza", el Modelo de Humanización en la asistencia y el Plan Estratégico de Seguridad de Paciente.

En relación con el eje de solidaridad se ha revisado el plan del voluntariado, se ha definido el plan estratégico de la Obra social y nuestra actividad en Cooperación Internacional ha sido a través de la Onege de la Orden Hospitalaria, Juan Ciudad.

Así mismo, hemos continuado con el fomento de las alianzas con nuestros proveedores tanto en el ámbito sanitario público como privado, presentando las diferentes unidades y servicios que se prestan en el Hospital y colaborando en los proyectos de los que formamos parte (proyectos de calidad, higiene de manos, Plan de paliativos infantiles de Aragón, Plan de Ictus de Aragón, Programa de cadera,…).

Queremos destacar que durante este año publicamos la **primera Memoria de Responsabilidad Social del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza** que fue elaborada siguiendo las directrices del "Global Reporting Initiative" en base a su versión 4.0 y está a disposición de todas nuestras partes interesadas, adquiriendo el compromiso de elaborarla con carácter bienal.

En junio de 2016 nos adherimos al Plan de Responsabilidad Social de Aragón, que el Gobierno de Aragón, conjuntamente con CEOE Aragón, UGT y CC.OO pusieron en marcha, con el objetivo de que las empresas y los autónomos aragoneses fortalezca su compromiso con la Responsabilidad Social gracias a su enfoque estratégico sobre las políticas, productos, servicios y acciones que generan un impacto social más sostenible y relevante

Realizamos el autodiagnóstico y a finales de septiembre presentamos la memoria que habíamos elaborado. En noviembre nos comunicaron que nos reconocían con el **Sello de Empresa Socialmente Responsable**, conjuntamente con más de doscientas empresa de la Comunidad.

Con esta adhesión nuestro Centro se compromete a aplicar de forma voluntaria valores de transparencia, sostenibilidad, excelencia en la gestión y respeto a la sociedad y al medio ambiente, y a elaborar planes de desarrollo de objetivos en RSC para los siguientes ejercicios.

Además el 20 de diciembre de 2016 nos entregaron el **premio a la Responsabilidad Social de Aragón 2016 en la categoría de Entidad no lucrativa** convocado por el Gobierno de Aragón y al que podían optar todas las empresas que habían sido reconocidas con el sello de empresa socialmente responsable.

Para conseguirlo presentamos nuestra candidatura con la buena práctica **"Modelo de Gestión de Excelencia centrado en la persona"** donde se desgrana cómo hacemos realidad el

concepto de humanización y atención integral en la asistencia y como esta forma de hacer, impacta de manera positiva en la Sociedad Aragonesa mediante a la dimensión solidaria y responsable con la Sociedad.

Siguiendo con nuestros compromiso con la sostenibilidad y el impacto en el medioambiente se realizó un análisis de los resultados de la auditoria de eficiencia energética elaborada En octubre de 2016 y se han identificado una serie de las líneas de trabajo de los próximos años.

Este documento valida la información referida a los años 2014-2016 incluyendo datos anteriores al año 2014 en aquellos casos que se ha considerado que pueden aportar información complementaria e interesante para comprender la trayectoria del Hospital. Además trata todos los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización, para lo que se ha respondido exhaustivamente a lo solicitado por cada indicador, excepto aquellos que por su ámbito de actividad no se consideran de aplicación al Hospital San Juan de Dios, situación indicada en dichos apartados.

El informe de sostenibilidad es público a través de la página web del Hospital y se ha comunicado de forma expresa a los grupos de interés más relevantes.

En la elaboración de esta memoria hemos tenido en cuenta los siguientes principios:

- **Principio de materialidad**: la información presentada cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos del Hospital o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** el hospital identifica a sus grupos de interés y describe la forma de dar respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** es la forma en la que el Hospital contribuye, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global.
- **Principio de exhaustividad**: la cobertura de los Indicadores y la definición de la cobertura de la memoria son suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño del Hospital durante el periodo que cubre la memoria.

# El Hospital San Juan de Dios

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, es un establecimiento sanitario dependiente patrimonialmente de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, Institución que, a lo largo de los años, ha venido desarrollando de forma complementaria a la asistencia sanitaria pública, una labor asistencial desde una gestión privada sin ánimo de lucro de vocación pública.

Ha prestado asistencia sanitaria a los beneficiarios del sistema público de salud, en virtud del Concierto que fue suscrito entre el Gobierno de Aragón y el representante legal de la Orden Hospitalaria, de fecha 31 de marzo de 2003, 16 de febrero de 2004 y anteriormente mediante Conciertos suscritos con fechas 1 de diciembre de 1995 y 5 de septiembre de 1986. Actualmente el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza tiene firmado con el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, en fecha 7 de septiembre de 2012, contrato de servicios públicos de hospitalización de media y larga estancia en régimen de internamiento y atención ambulatoria a enfermos crónicos dependientes de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Durante todos estos años el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza ha prestado una asistencia completa dentro del Programa de Atención a Enfermos Crónicos Dependientes, manteniendo una importante relación con los Centros Hospitalarios y Centros de Atención Primaria y queremos seguir avanzando en una mayor integración con el Sistema de Salud de Aragón y establecer un marco estable de colaboración que permita mejorar la oferta del hospital a las necesidades asistenciales del Servicio Aragonés de Salud.

# Breve historia

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza (HSJD) fue inaugurado en 1953 formando parte del conjunto de Hospitales y Centros propios de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios en España, Institución de carácter internacional, con presencia en 55 países de los 5 Continentes y que está formada por 1.105 Hermanos, por más de 50.000 profesionales, 7.000 voluntarios y 300.000 donantes.

## Dimensión Internacional

*Todos los Centros de la Orden son **Servicios Públicos de gestión privada** sin ánimo de lucro, cuya seña de identidad es la **"Hospitalidad"**.*

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios es **una de las mayores organizaciones internacionales de cooperación sin ánimo de lucro del mundo**. Se trata de una Institución que forma parte de la Iglesia cuyo origen se remonta al siglo XVI, y por tanto, distinta a las Organizaciones no Gubernamentales.

Desde sus inicios, los Hermanos de San Juan de Dios desarrollan y transmiten un proyecto de asistencia que ha variado mucho en sus formas y expresiones pero que mantiene como eje central **la acogida y atención a personas enfermas y necesitadas en todo el mundo**. Esta predilección por las personas más vulnerables, sea a causa de su enfermedad o por su limitación de recursos, ha llevado a la puesta en marcha y desarrollo de programas internacionales de acción social y de salud.

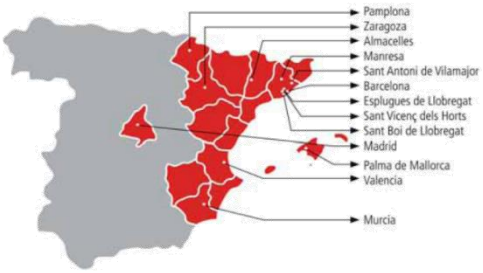
Se entiende la **cooperación** como algo que nos aglutina a todos, cada uno desde su compromiso: profesionales, Hermanos, voluntarios y donantes hacen posible que se puedan llevar a cabo múltiples programas de acción en los ámbitos más desfavorecidos y mantener proyectos asistenciales en los países más empobrecidos de los cinco continentes.

La realidad actual se visualiza a partir de centros, fundaciones y comunidades de religiosos. Se trata de centros plurales con un compromiso social compartido con muchas otras Instituciones de carácter público, eclesial o privadas con las que existe una afinidad en la motivación y una visión compartida.

Desde el **valor de la Hospitalidad** se quiere impulsar el desarrollo y el bienestar de nuestra sociedad. Para la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios es importante el **"estilo"** con el que se lleva a cabo la acción. De éste depende que se favorezca el respeto y autonomía de las personas, evitando al máximo posible dependencias y paternalismos. Bajo el concepto de Hospitalidad se cuida la acogida, la promoción de la salud, el acompañamiento y el compromiso en las realidades más vulnerables de cada época y sociedad, desde un concepto amplio de universalidad y favoreciendo la profesionalidad. Así, la Orden está abierta a nuevos criterios profesionales y sociales, a nuevas acciones y a las culturas y las peculiaridades de cada realidad.

## Dimensión Nacional

## Dimensión Provincial



*La **historia del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza** es, desde el principio, **una***

*La **provincia de Aragón San Rafael** está formada por centros de Cataluña, Aragón, Comunidad Valenciana, Navarra, Islas Baleares, Murcia y uno de los Centros de Madrid.*

***constante adaptación a las necesidades sanitarias de la ciudad de Zaragoza.***

Actualmente el Hospital está incorporado a la Red Pública Asistencial, mediante un Convenio de vinculación al Servicio Aragonés de Salud, sin perder su Identidad de Centro Privado sin ánimo de lucro, característica de los Centros de la Orden Hospitalaria.

## Hitos más destacados

**1981**

El HSJD comienza a complementar la Sanidad Pública con los Conciertos de Cirugía de Cupo, Cirugía Jerarquizada y Medicina Interna.

Breve período de reestructuración para reabrir el Centro con 188 camas.

**1986**

Comienza a funcionar un nuevo Concierto para la atención de enfermos, preferentemente geriátricos de media y larga estancia, pionero en nuestro país.

Mejora y de crecimiento del Modelo Asistencial.

Se crearon distintos comités y comisiones en el Hospital

**1992**

Creación de la Unidad de RehabilitaciónCreación de la Unidad Física de Cuidados Paliativos, pionera en nuestra Comunidad Autónoma.

**1995**

Firma del Concierto Singular con el Ministerio de Sanidad sellando de forma ya definitiva una estrecha colaboración con la Sanidad Pública..

**2000**

Segunda reforma importante: diseño de un Plan Global de Actuaciones encaminada a modernizar y ampliar las instalaciones, la construcción de una nueva Área de Rehabilitación y la construcción de un moderno Hospital de Día y Consultas Externas.

Avanzada tecnología para el uso de agua ultra pura en la Hemodiálisis.

**2002**

Tras las transferencias sanitarias, la Consejería de Salud del Gobierno de Aragón renueva el referido Concierto.

**2003**

Conmemoración del 50 Aniversario del Hospital.

Inaguración del Hospital de Día, Consultas Externas y una Plaza dedicada a San Juan de Dios.

Firma del Convenio de Colaboración con el Gobierno de Aragón que incluye estas nuevas actividades, además de Rehabilitación Ambulatoria y la posibilidad de atender enfermos de toda la Comunidad Autónoma de Aragón.

**2005**

Firma de un nuevo Convenio con la Consejería de Salud del Gobierno de Aragón, consolidando todas las actividades ya existentes e incorporando una Unidad de Atención a Domicilio para el Sector I de la Provincia de Zaragoza.

**2006**

Incorporación de dos nuevas unidades de Atención a Domicilio para la Comarca de Calatayud (Zaragoza) y la Comarca de Alcañiz (Teruel).

**2007**

Firma del Convenio Singular de Colaboración vigente para cinco años.

Comienzo de una cuarta Unidad de Atención a Domicilio para la Comarca del Somontano (Huesca).

Creación de una Unidad de Salud Bucodental para dar asistencia odontológica a menores de 16 años y niños con minusvalías físicas y/o psíquicas.

**2009-2010**

Comienzo de la actividad de la Unidad de Agudos para atender a pacientes procedentes del Servicio de Urgencias del Hospital Miguel Servet, cerrando el ciclo de escalones asistenciales en geriatría, rehabilitación y cuidados paliativos.

Renovación de la central térmica con sistemas que aseguran la eficiencia energética y medioambiental de nuestro proceso de climatización.

**2012**

Cambio en la relación jurídica con el Gobierno de Aragón, en relación con la hospitalización y todas las actividades ambulatorias asociadas, pasando de un Convenio Singular de Colaboración (2007-2012) con renovación de Clausulas Anuales que regulaban la actividad asistencial y económica, a un Nuevo Concierto Público hasta 2016, prorrogable anualmente hasta 2022.

Creación de la Comisión de Cuidados de Enfermería.

**2013**

Creación del programa docente e impartición de la asignatura de Cuidados Paliativos en la Facultad de Medicina como asignatura optativa por profesionales del HSJD Zaragoza.

Inicio de los programas de la Obra Social San Juan de Dios en el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza

**2014**

Constitución de la Comisión de Seguridad de Pacientes.

Digitalización Sala de Radiodiagnóstico.

Creación del Comité de Bioética de Aragón y en que estamos representados con la Dirección Médica como vocal del mismo.

Acreditación de nuestro Comité de Bioética, a la Dirección de Atención al Usuario y Calidad de Aragón

**2015**

Premio Princesa de Asturias de la Concordia.

Cambio en la relación jurídica con el Gobierno de Aragón, en relación con la actividad derivada del SALUD en Hemodiálisis pasando a un nuevo Concierto Público (2015-2021).

Comienzo con la actividad de atención a enfermos agudos procedentes del Hospital Clínico Universitario.

Apertura de la planta 3ª de Hospitalización, habilitando 40 nuevas camas destinadas a la atención de pacientes procedentes del Servicio Aragonés de Salud.

**2016**

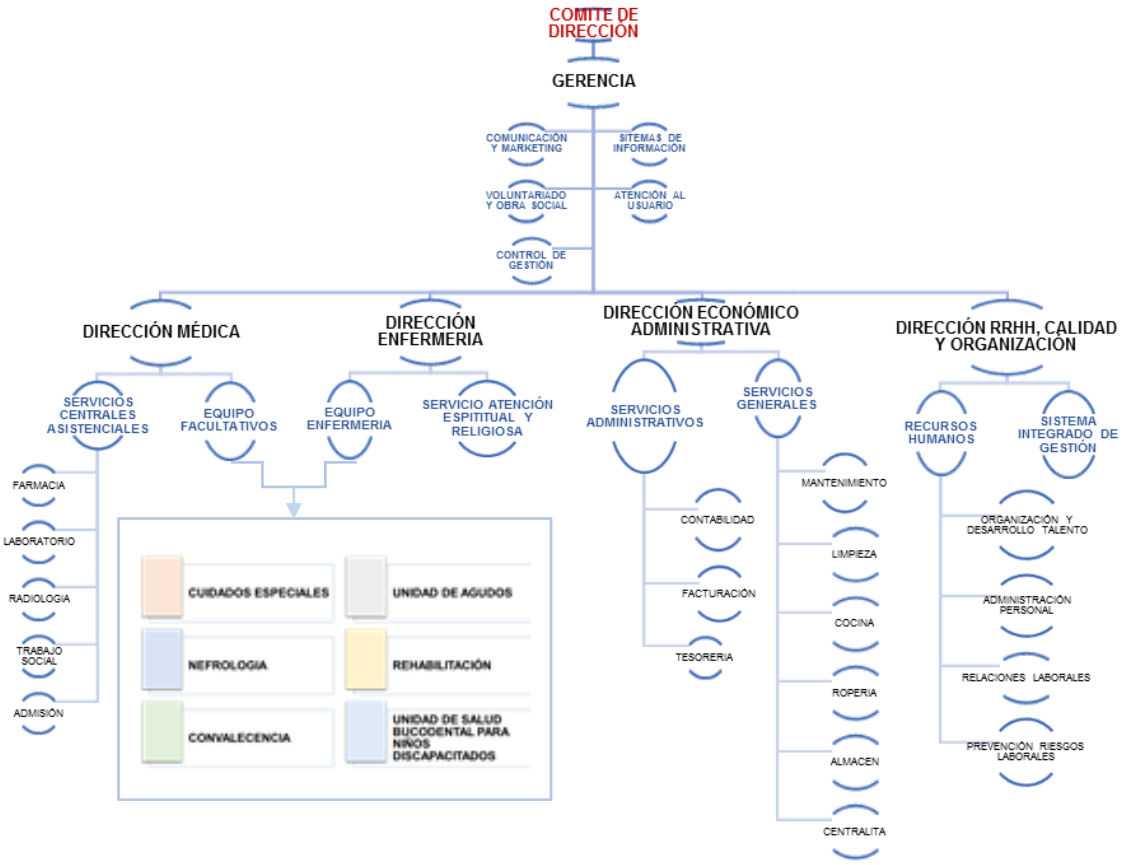
Puesta en marcha la Unidad de Neurorehabilitación.

Incorporación a la red asistencial UNESPA y hemos obtenido la acreditación y autorización como Unidad de Daño cerebral adquirido.

La organización tiene una clara orientación de compromiso social, siendo parte de su razón de ser, y que se puede ver reflejada en la propia Misión, Visión y Valores del Hospital San Juan de Dios.

El Director Gerente es el máximo responsable del hospital, y como tal lidera todos los aspectos relacionados con nuestro ámbito social, económico y medioambiental, contando con el apoyo del Equipo Directivo y el resto de nuestros líderes, delegando en su caso a estos, la planificación y despliegue de las actividades.

En 2016 y fruto de una reflexión de nuestro modelo organizativo hemos iniciado la reorganización interna del Hospital en Áreas de Gestión Asistencial, cuyo objetivo es mejorar el trabajo en Equipos Interdisciplinares, disminuir la estructura de la organización y potenciar la participación de los profesionales. Hemos diferenciando 5 Áreas de gestión asistencial: Cuidados Especiales, Convalecencia, Agudos, Neurorehabilitación y Nefrologia, además de la Unidad de Salud Bucodental para niños discapacitados.




En el Hospital desarrollamos nuestra actividad en base a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés ofreciendo en su Cartera de Servicios las siguientes actividades asistenciales.

**Nefrología**

Cuenta con 5 salas de hemodiálisis, con 44 puestos, lo que permite 3 turnos diarios de lunes a sábado, para el tratamiento de enfermos con insuficiencia renal crónica.

**Geriatría**

- Unidad de ortogeriatría.
- Unidad de convalecencia con y sin rehabilitación.
- Hospital de día geriátrico.
- Consultas externas.

**Unidad de Agudos**

**Rehabilitación**

- Unidad de rehabilitación de daño cerebral adquirido.
- Consultas externas.
- Logopedia.
- Neuro-psicología.
- Rehabilitación cognitiva.
- Terapia ocupacional.

**Cuidados Especiales complejos**

- Daño cerebral no rehabilitable.
- Cuidados paliativos.
- Programa de Atención Psicosocial de Pacientes con Enfermedades Avanzadas (Colaboración con Fundación Obra Social La Caixa).

**Equipo de Soporte y Atención a domicilio (ESAD)**

Programa para la atención domiciliaria en sectores geográficos de la Comunidad Autónoma de Aragón (Sector Alcañiz, Sector Calatayud, Sector Huesca, Sector Barbastro y Sector I de Zaragoza: zona norte hasta Mequinenza). Para pacientes crónicos con gran dependencia y/o con necesidades de cuidados paliativos.

**Unidad de Salud Bucodental**

Dentro del Programa PABIJ del Gobierno de Aragón. Se inició para niños discapacitados de 6 a 16 años y actualmente se ha extendido a toda la población infantil y juvenil.

**Servicios Centrales Asistenciales**

- Admisión.
- Análisis Clínicos, Bacteriología y Microbiología.
- Radiodiagnóstico.
- Farmacia.
- Servicio de Atención al Usuario.
- Trabajo Social.
- Voluntariado.
- Servicio de Atención Espiritual y Religiosa

Nuestro modelo de Gestión nos lleva a organizar el trabajo realizado por los distintos servicios en base a procesos. Es por ello que el Hospital dispone de un Mapa de Procesos en el que se recoge una foto de cómo organizamos nuestros servicios, distribuyéndolos en Procesos Estratégicos, de Apoyo y Clave.

Su definición ha permitido sistematizar nuestra actividad, disminuyendo la variabilidad en la prestación de nuestro servicio y permitiendo una mejor atención a nuestros usuarios y a las administraciones sanitarias y compañías de salud que demandan nuestros servicios. Cada proceso tiene un propietario, que son quienes asumen la responsabilidad de la gestión de cada uno de ellos.

Y además contamos con una serie de Comités y Comisiones que realizan funciones de evaluación y apoyo a la Dirección en relación a diferentes cuestiones.

Ver Anexo I

Estos comités y comisiones están orientados a la mejora de nuestra actividad, abordando los temas trabajados en equipo y con una perspectiva transversal. La finalidad de organizar el trabajo de esta forma, es conseguir que todos los servicios y colectivos del Hospital se sientan partícipes y representados en las propuestas de mejora de nuestro trabajo, con el objetivo de ofrecer un Servicio Asistencial de calidad.

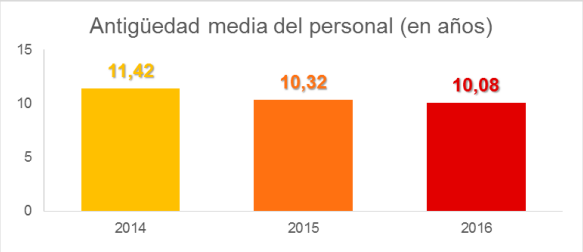
## Actividad Asistencial

| Pacientes atendidos | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***Hospitalización*** | 1.649 | 1.765 | 2.679 |
| ***Hemodiálisis*** | 210 | 200 | 218 |
| ***Hospital de día*** | 378 | 492 | 541 |
| ***Rehabilitación ambulatoria*** | 422 | 391 | 439 |
| ***Atención domiciliaria (ESAD)*** | 805 | 789 | 819 |
| ***Salud bucodental*** | 585 | 572 | 375 |
| **Total** | **4.049** | **4.209** | **5071** |

| Nº de estancias | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***Hospitalización*** | 44.910 | 50.550 | 55.358 |
| ***Hemodiálisis*** | 22.753 | 21.267 | 22.152 |
| ***Hospital día*** | 4.895 | 5.228 | 5.110 |
| ***Rehabilitación ambulatoria*** | 8.960 | 7.808 | 8.534 |
| ***Atención domiciliaria (ESAD)*** | 2.310 | 2.035 | 2.021 |
| ***Salud bucodental*** | ***457*** | ***390*** | ***386*** |
| **Total** | **84.285** | **87.278** | **93.561** |

## Dimensiones de la organización

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza en 2016 ha contado con una plantilla media de 274 profesionales con una gran participación en la sociedad y de 153 voluntarios activos que realizan diversos programas incluidos dentro de la Obra Social.




| Distribución plantilla | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Dirección* | 5 | 5 | 5 |
| *Licenciados asistenciales* | 26 | 26 | 30 |
| *Técnicos asistenciales* | 66 | 69 | 77 |
| *Auxiliares asistenciales* | 90 | 93 | 101 |
| *Manuales y oficios* | 37 | 37 | 39 |
| *Administrativos* | 14 | 14 | 14 |
| *Personal de servicios* | 8 | 8 | 8 |
| **Total** | **246** | **252** | **274** |

En el ámbito de la docencia y la investigación, se han mantenido los convenios que el Hospital tiene convenios con diferentes centros educativos y Facultades:

Pero además se han incorporado los siguientes centros:

- Hospital Clínica San Isidro Labrador (Lima – Perú).
- ILERNA Online- Centro Formación Profesional (Lérida).
- Instituto Leonardo Chabanier (Calatayud).
- Universidad Rovira i Virgili (Tarragona).

| ACTIVIDAD DEL HSJDZ EN 2016 | |
|---|---|
| *Procesos nº* | 4.216 |
| *Estancias nº* | 93.561 |
| *Índice de ocupación Hospitalización* | 82,0% |
| *Índice de ocupación Hemodiálisis* | 94% |
| *Índice de ocupación Hospital Día* | 81% |
| *Pacientes atendidos* | 5.071 |
| *Reingresos (%) –IRAR* | 2,36% |
| *Latencia Solicitud Tratamiento RHB – Valoración RHB* | 40,17 horas |
| *Índice de infecciones nosocomiales (%)* | 2,80% |
| *Pacientes con grave problemática social (%)* | 49,0% |
| *Tasa de UPP´s intrahospitalarias (%)* | 6,15% |

En Anexo III se recoge relación de indicadores que complementan la información sobre la Organización.

# ESTRATEGIA Y ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD

El compromiso del HSJD con la sostenibilidad está no sólo en la estrategia del Centro, sino que aparece en la Misión y en las directrices que se establecen desde la Orden Hospitalaria.

Dicha estrategia es coherente con los valores de la Orden (Hospitalidad, Calidad, Respeto, Responsabilidad y Espiritualidad), cuyo contenido y aplicación práctica quedan recogidos en "La Carta de Identidad" publicada por la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios a nivel mundial en el año 2000 y donde se desarrollan modelos de comportamiento ante aspectos relacionados con los recursos de la biosfera, eficacia y buena gestión empresarial, políticas económicas y financieras y responsabilidad social, entre otros.

Las acciones que guían y motivan el desarrollo de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios son:

- Permanencia histórica basada en la respuesta a las necesidades de la persona bajo el concepto de **Hospitalidad y humanización de la asistencia**.
- Institución con **identidad cristiana** que promueve y practica el respeto y diálogo con otras posturas y creencias a partir de su propia identidad.
- Apuesta por la **convivencia multicultural e interreligiosa**, poniendo especial cuidado en la acogida del fenómeno migratorio.
- **Acogida y centralidad** desde una visión antropológica que valora y defiende la dignidad de toda persona, sus derechos y deberes, y favorece todas sus potencialidades.
- **Universalidad** traducida en la acción prioritaria a los grupos y países más desfavorecidos, evitando cualquier sesgo de tipo ideológico, religioso o cultural.
- Vivencia de la Orden no como mera suma de personas, sino como patrón cultural que enriquecemos y transmitimos a lo largo de la historia desde sensibilidades, experiencias y reflexiones compartidas. El sentido de **pertenencia** y la **implicación** aportan valor añadido al trabajo individual.
- La **eficiencia** asistencial y del ámbito social requiere un trabajo constante para ofrecer una estructura laboral y de responsabilidades transparente, honrada y seria.
- Todos los medios, humanos y materiales, están destinados a la **misión de servicio** y por tanto a la **atención** de quienes lo precisan.
- **Fidelidad** a los fines originarios desde la modernización y actualización constante desde la formación, la investigación y la adaptación de estructuras.
- Voluntad de ofrecer un proyecto creativo que integra y aúna personas y sensibilidades desde una **visión global, amplia y abierta**.
- Se aceptan los límites de la ciencia evitando formas de encarnizamiento terapéutico u otras que pongan en entredicho la **dignidad de la persona**. En este sentido se ha puesto gran interés en impulsar y promocionar unidades de cuidados paliativos desde una filosofía de acompañamiento, eliminación del dolor y oferta de humanización en la última etapa de la vida.

# Misión, Visión y Valores HSJD Zaragoza

Este **Carisma**, queda reflejado en la Misión, Visión y Valores del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, y que muestra el interés del Hospital por el impacto que sus actividades producen en el medio ambiente, en la economía y en la sociedad en general.

A consecuencia del nuevo Plan Estratégico del Hospital 2016-2019 y con la finalidad de adaptar nuestra política integrada a los nuevos requerimientos de las normas ISO 9.001:2015 e ISO 14.001:2015 se ha procedido durante 2016 a revisar la Misión, Visión y Valores.

Dicha política ha sido comunicada a todos los profesionales del Centro y a todas las partes interesadas a través de diferentes medios (Página Web, Intranet del Hospital, Proquo, Memoria de Responsabilidad Social,…).

**MISIÓN**

El HSJD de Zaragoza, es una Institución privada sin ánimo de lucro, que presta una **asistencia integral**, **humanizada**, con **calidad** a los enfermos con el fin de cubrir las necesidades asistenciales, fundamentalmente de la Sanidad Pública, pero abiertos a todos los posibles concertadores del hospital, que permitan el acceso a nuestros servicios a **todo paciente que lo necesite**, en conjunción con el Carisma de la OSHJD y apoyándose en un equipo de profesionales comprometidos e implicados.

**VISIÓN**

El Hospital aspira a ser reconocido como una de las **Instituciones de referencia** en el campo de la **Geriatría, Nefrología, Rehabilitación y Cuidados Paliativos** de la Sanidad Aragonesa, con el compromiso de avanzar en todas aquellas disciplinas que permitan una mejor **atención personalizada** de nuestros pacientes, con clara vocación **docente e investigadora** y que nos permita seguir manteniendo la **satisfacción de nuestros usuarios y profesionales**.

**VALORES**

**HOSPITALIDAD**

Los profesionales actuarán en todo momento teniendo al paciente como centro de actuación, orientando su funcionamiento a las necesidades y expectativas de la población en materia de servicios de salud, mediante una atención integral y trato personalizados.

**IDENTIFICACIÓN Y COMPROMISO**

Los profesionales tienen voluntad y se comprometen con las necesidades y metas determinadas por la Orden de San Juan de Dios. Desarrollando una actitud de servicio en su trabajo, que se manifiesta en la voluntad de servir a los colectivos a los que se dirigen; usuarios y familia, colaboradores (profesionales y voluntarios), Proveedores… ofreciendo siempre el mejor de los posibles resultados.

**ETICA PROFESIONAL**

Los profesionales ejercen su práctica profesional manteniendo y divulgando los principios de la Orden de San Juan de Dios.

**APERTURA Y EQUIDAD**

Los profesionales muestran interés y colaboran en abrir los servicios al exterior a todos los usuarios, sea cual sea su procedencia, que puedan verse beneficiados de los servicios del Hospital.

El hospital se orientará hacia la igualdad en la prestación asistencial incluida en su cartera de servicios, con independencia de su condición social, considerando especialmente los criterios de atención a las personas con dificultad de acceso a los mismos.

**EXCELENCIA**

Los profesionales buscan la excelencia en la realización de su actividad laboral, realizando su trabajo de forma responsable, constante, proactiva y mostrando preocupación por alcanzar y/o sobrepasar el estándar.

La actuación de los profesionales del hospital se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado posible para la salud de los usuarios.

La eficiencia en la gestión de los recursos es expresión del compromiso con la sociedad y garantía de viabilidad del propio hospital.

Como compromiso con la Sociedad, el Hospital cumplirá con todos los requisitos legales aplicables (laborales, sociales, ambientales…) y otros requisitos que la organización suscriba, y actuando:

- Con transparencia e integridad de la información.
- Bajo criterios de mejora continua de sus servicios y organización.
- Impulsando la creación de grupos de mejora en las áreas críticas.

Además, pondrá al servicio de la comunidad el conocimiento sanitario y organizativo:

- Cooperando en el desarrollo económico y social buscando la sostenibilidad.
- Mediante la generación de valor en el desarrollo de su actividad.
- Garantizando condiciones de empleo sostenible.
- Comprometido con la protección del medio ambiente.
- La igualdad de trato y oportunidades, asegurando la equiparación entre mujeres y hombres en todos los niveles de la organización y puestos de trabajo.

En relación a los aspectos asociados a los trabajadores nos comprometemos a proporcionar la Seguridad y Salud en el trabajo mediante unas condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de daños y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, cumpliendo con los requisitos legales y otros requisitos asociados, controlando los riesgos, utilizando las prioridades de los controles, bajo los criterios de mejora continua del sistema de gestión para mejorar el desempeño de la SST en la organización y favorecer la participación, es decir, la implicación de los trabajadores y sus representantes, en los procesos de toma de decisiones en dicho sistema de gestión.

TRABAJO EN EQUIPO

Los profesionales tienen disponibilidad favorable para pensar, trabajar y cooperar de forma colectiva. Supone trabajar en colaboración con grupos multidisciplinares, con otras Áreas del Centro u organismos externos con los que se deba interactuar, anteponiendo dichos objetivos a las aspiraciones particulares.

Cuando el Equipo Directivo se planteó la nueva reflexión estratégica se realizó desde una perspectiva integral que sigue un proceso sistemático y estructurado y que se deriva del Modelo de Excelencia EFQM, utilizando los planes realizados en años precedentes y con un grado de consecución muy alto de los objetivos planteados para el periodo.

Su despliegue, comunicación interna y externa y mejora, contempla la detección de necesidades de los diferentes grupos de interés, así como, la relación y comunicación con ellas, análisis de información relevante por parte de la Dirección, con la identificación de áreas de mejora y fortalezas, así como los posibles riesgos empresariales.

En 2016 hemos procedido a desarrollar un proceso específico de gestión de nuestros Grupos de Interés en dependencia directa de la Dirección General del Hospital (FP/DG/03 Gestión de Partes Interesadas).

El resultado de dicha sistemática ha sido la elaboración de un informe con las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés y como la incorporamos a nuestra estrategia y los recogemos en nuestros planes de gestión anuales.

Las partes interesadas internas y externas (grupos de interés) identificadas son las siguientes:

Mantenemos un compromiso y dialogo constante con nuestros grupos de interés, lo cual supone una variedad de actividades y un esfuerzo constante para comprender sus intereses e involucrarlos en la

toma de decisiones del Hospital, ya que esta relación debe ser continua y estar alineada con la estrategia del Centro.

- En el Anexo II- mostramos algunos ejemplos de mecanismos de comunicación con los diferentes grupos de interés que hemos incorporado a nuestra gestión diaria.

| Participación grupos de interés | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***Nº de participantes*** | 17 | 26 | 31 |

De esta manera, el Hospital ha conseguido identificar aquellos aspectos que pueden afectarle debido a cambios tecnológicos, medioambientales, sociales y económicos, y adoptar las medidas oportunas para adaptarse a los mismos.

En 2016 comenzó la andadura del nuevo Plan Estratégico 2016-2019. En su definición y elaboración se contó con la participación del Comité de Dirección, los Mandos intermedios del Hospital, así como nuestros Grupos de Interés identificándose los siguientes factores críticos a recoger:

**TRANSPARENCIA**
- donde la gestión de los recursos y los resultados se transmiten a la sociedad mediante mecanismos que permiten su visualización y comprensión.

**COMPROMETIDO**
- con una Cartera de Servicios completa, de referencia para el apoyo a las necesidades de los hospitales públicos, con tecnología diagnóstica y terapéutica acorde a su cartera de servicios.

**DIGITAL Y CON APERTURA**
- en el que las Tecnologías de la Información permiten llegar más allá de nuestras paredes, nuestro conocimiento y saber hacer.

**INNOVACIÓN**
- en el que se incorporan los avances en las ciencias de la salud y en los cambios organizativos en la línea con los hospitales de vanguardia.

**ACCESIBILIDAD**
- en el que la atención sanitaria se presta con criterios de mínima demora y garantía de plazo de respuestas en todas sus áreas de funcionamiento.

**INTEGRACION**
- con la atención extra hospitalaria, que define los espacios de cooperación con los profesionales de los hospitales públicos, garantizando conjuntamente una atención continuada durante todo el proceso asistencial.

**EN RED**
- relacionado con los mejores centros sanitarios europeos, estableciendo foros de trabajo para el intercambio de experiencias asistenciales y organizativas, para la cooperación en la formación continuada de los profesionales y para la generación de líneas de excelencia investigadora.

**SOLIDARIDAD**
- con toda la sociedad, participando o promoviendo actos con fines sociales.

**RESPONSABLE SOCIALMENTE**
- poniendo al servicio de la comunidad el conocimiento sanitario y organizativo, cooperando en el desarrollo económico y social, mediante la generación de valor en el desarrollo de su actividad, garantizando condiciones de empleo sostenible, comprometido igualmente con el desarrollo sostenible, cuidando el media ambiente y velando por el cumplimiento de las normas con que se dota la sociedad.

**DESARROLLO INTEGRAL DEL TALENTO ORGANIZATIVO**
- para conseguir fomentar el compromiso, poner en práctica las capacidades que tienen nuestros trabajadores, fomentar la innovación y creatividad para generar valor, siendo más competitivos como Organización (Employed Branding, Branding interno, desarrollo del talento, gestión del compromiso, desarrollo de políticas de conciliación y empresa saludable…)

Los objetivos estratégicos para el periodo son seis, entre las que se incluyen aspectos relacionados con la sociedad, la economía y el medioambiente:

Dicho Plan se encuentra alineado con los ejes estratégicos del Plan Provincial (Aragón-San Rafael) 2014-2018, integrando así la estrategia de la organización con la estrategia de la Orden. Destacan ejes estratégicos Provinciales como Sostenibilidad Global, Fomento de la dimensión solidaria y/o Centralidad de la persona. Las grandes líneas a trabajar en estos años son:

Los planes anuales que emanan de las líneas estratégicas están directamente correlacionados con las necesidades y expectativas de las partes interesadas del Hospital, tal y como queda recogida en esta matriz de correlación:

| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | GRUPOS DE INTERÉS | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Orden Hospitalaria | Usuarios | Colaboradores | Administración | Centros sanitarios y sociales de Aragón | Sociedad | Proveedores |
| *Garantizar la sostenibilidad del centro* | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| *Gestión de personas* | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| *Excelencia en la gestión* | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| *Solidaridad* | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| *Sociedad* | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| *Innovación e investigación* | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |

Para poder desplegar la estrategia a todos los niveles de la organización en 2016 se han definido:

⇒ 7 objetivos anuales

⇒ 42 Planes de Acción, ligados a los diferentes objetivos estratégicos.

⇒ 225 actividades.

⇒ 47 indicadores de seguimiento estratégico.

El porcentaje total de cumplimiento de nuestro plan ejecutivo anual ha sido satisfactorio con un resultado global del 82,85%, tras aplicar los pesos ponderados asignados a cada Plan de Acción y Objetivos Anuales.

En el Anexo IV se muestran algunos ejemplos de los Objetivos y Planes de Acción establecidos para 2016 dirigidos a la consecución de la estrategia del Hospital en relación a cada una de las líneas establecidas con sus respectivos indicadores de seguimiento.

| Evolución de las líneas estratégicas | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***% Cumplimiento Objetivos Estratégicos*** | 95% | 89% | 82,85% |

El resultado obtenido es muy positivo, el gran número de actividades y planes de acción abiertos ha hecho que los equipos hayan sido muy dinámicos y se hayan conseguido gran parte de las actividades. Las actividades que no se han podido finalizar se planifican para 2017.

Como resumen del año 2016 destacamos:

La publicación del **DECRETO-LEY 1/2016**, del 17 de mayo, del Gobierno de Aragón, sobre acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario se ha conseguido aprobar el nuevo marco para las entidades del tercer sector o sector sin ánimo de lucro, originado por la trasposición de Directiva 2014/24/UE del 26 de febrero de 2014, lo que nos permitirá avanzar en la relación de nuestro hospital con la Administración. Dicho Decreto- Ley ha sido refrendado por las Cortes de Aragón y convalidado en **LEY** en fecha 15 de diciembre.

El nuevo marco jurídico es un hito fundamental que va a permitir al Hospital garantizar la sostenibilidad del centro.

Desde el punto de vista asistencial hemos reforzado y ampliado nuestra Cartera de Servicios.

Se ha consolidado el nuevo **Modelo de Atención a pacientes crónicos** con la incorporación al Hospital de nuevos especialistas y nuevos perfiles profesionales: Geriatría, Neurología, Medicina de Familia y Medicina Interna. Con visita/ valoración del médico especialista a los Servicios de Urgencias del Hospital Miguel Servet y Hospital Clínico Universitario todos los días, incluyendo fines de semana y festivos e ingreso en el Hospital San Juan de Dios el mismo día de la valoración. Con ampliación de la cobertura de servicios centrales de apoyo como laboratorio, radiología, ECG. Y con potenciación del Servicio de Rehabilitación.

Con la puesta en marcha de este modelo hemos disminuido la Estancia Media global del Hospital de 31,3 días a una estancia media actual de 23 días, incrementando la ganancia funcional del paciente hasta los 36,05 puntos, incrementando ligeramente la tasa de reingreso 2,40% y disminuyendo el % de éxitus al 28%. La tasa de reingreso se abordará con la puesta en marcha de la Enfermera de Continuidad de Cuidados que hemos ido desarrollando durante el año. Hemos flexibilizado la admisión y gestión de camas pudiendo incrementar el ingreso de pacientes según las necesidades de los dos grandes hospitales públicos.

Todo ello nos ha permitido realizar, junto con la ampliación de las 40 camas, un importante aumento del número de pacientes atendidos, aproximadamente 2.500 altas, lo que claramente nos diferencia de modelos de Hospitales de larga estancia o residenciales y posiciona al Hospital San Juan de Dios como un recurso fundamental del Departamento de Sanidad.

Hemos puesto en marcha **la Unidad de Neurorrehabilitación** dedicada a la rehabilitación del paciente neurológico, tratándose de pacientes con daño cerebral adquirido rehabilitable, entre otras afecciones, cuyo objetivo es que puedan integrarse a sus actividades cotidianas.

Se integra en una planta hospitalaria específica de rehabilitación neurológica, que incluye 34 camas. La sala cuenta con una superficie de 150 m², dividida en circuitos de trabajo, y dotada de alta tecnología, se calcula una capacidad para unos 80 pacientes anuales de tratamiento intensivo y unos 100 para neurorehabilitación moderada.

Además cuenta con un amplio equipo multidisciplinar formado por un reconocido equipo de profesionales: médicos especialistas en rehabilitación, neurología y medicina interna, logopedas, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, neuropsicólogos, trabajadores sociales, apoyados por un gran equipo de enfermería.

Se ha consolidado la **Consulta Externa de Geriatría**, consiguiendo que se incluya en la Orden de Tarifas del Departamento de Sanidad.

Durante el 2016 hemos elaborado la Cartera de Servicios del Hospital y hemos obtenido claves en distintas **Entidades Aseguradoras de Salud.** Nos hemos incorporado a la **red asistencial UNESPA** y hemos obtenido la acreditación y autorización como **Unidad de Daño cerebral adquirido.**

El año se ha cerrado con resultados positivos. La obtención de beneficios se garantiza la generación de recursos económicos y financieros, una vez que se materialice el derecho de cobro, y como consecuencia de esta estabilidad financiera se da garantía de futuro, al proyecto asistencial del Hospital.

El esfuerzo en relación con las personas en 2016 se ha centrado en:

Incorporación de nuevos profesionales según necesidades asistenciales y consolidación de equipos: La apertura de la planta tercera en diciembre de 2015 y el crecimiento en el volumen de pacientes agudos atendidos en nuestro Hospital, así como, el comienzo de la Unidad de Neurorrehabilitación, ha requerido un gran esfuerzo en selección e incorporación de nuevos profesionales con perfiles diferentes. El incremento de la plantilla media ha sido de 23 trabajadores (plantilla compactada) en relación al año 2015.

Modelo de gestión de personas centrándose en las necesidades a las que se enfrenta el Hospital, ante el reto de la puesta en marcha de nuevos servicios y programas asistenciales y a la vez recogiendo las necesidades y expectativas de nuestros profesionales.

En relación al objetivo estratégico de Excelencia se resume en el modelo de excelencia en la gestión centrado en la persona (MECP) que nos ayuda a asegurar no sólo la máxima calidad asistencial sino también la cobertura de las expectativas y necesidades nuestros usuarios, profesionales y otros grupos de interés.

En el objetivo estratégico de innovación e investigación destacamos el desarrollo de la plataforma preparación de la **Plataforma 4.0** que sirve de base para distintos programas del Hospital y especialmente al Plan de atención domiciliario del paciente crónico.

Consideramos que la atención domiciliaria del paciente crónico es la gran apuesta de futuro para la mejor atención del paciente pluripatológico.

En los ejes de Solidaridad y Sociedad se han mantenido las líneas abiertas en relación al Voluntariado, Obra Social, Docencia y participación y representación en diferentes ámbitos relacionados con nuestra actividad.

Para conseguir estos objetivos estratégicos es imprescindible garantizar la sostenibilidad económica y el equilibrio en las cuentas de explotación. (*)Nuestra actividad económica está sometida a una auditoria anual externa, que avala nuestra gestión.

| Datos económicos (en euros) | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***Ingresos netos**** | *13.203.632* | 13.065.105 | 14.024.262 |
| ***Gastos totales*** | *12.982.738* | 13.027.706 | 13.938.061 |
| *Gastos de personal* | *7.616.320* | 7.743.148 | 8.536.131 |
| *Gastos farmacia* | *264.630* | 231.909 | 285.430 |
| *Gastos material sanitario* | *1.182.424* | 1.300.100 | 1.153.917 |
| ***Inversiones Total*** | *2.833.740* | 1.796.378 | 1.910.192 |
| *Inversión y equipamiento electro-médico* | *152.729* | 13.436 | 77.472 |
| *Inversión equipamiento PRL* | *33.940* | 39.559 | 42.770 |
| ***Costes de Explotación*** | *1.249.930* | 1.103.096 | 1.122.804 |
| ***Subvenciones Entidades Públicas*** | *22.479* | 33.818 | 26.352 |
| ***Subvenciones Instituciones Privadas*** | *167.367* | 160.001 | 177.462 |
| ***Inversión Social*** | *24.243* | 11.463 | 27.859 |
| ***Resultados*** | *220.894* | 37.400 | 86.201 |

En este periodo el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza ha conseguido financiar sus programas asistenciales y sociales con las aportaciones de las Administraciones Públicas (Ayudas y Subvenciones) así como de Instituciones Privadas.

Así mismo desde la Orden Hospitalaria, se realiza un seguimiento mensual en las actas de Comité de Dirección y en los planes de gestión anuales que se presentan para aprobación y seguimiento posterior.

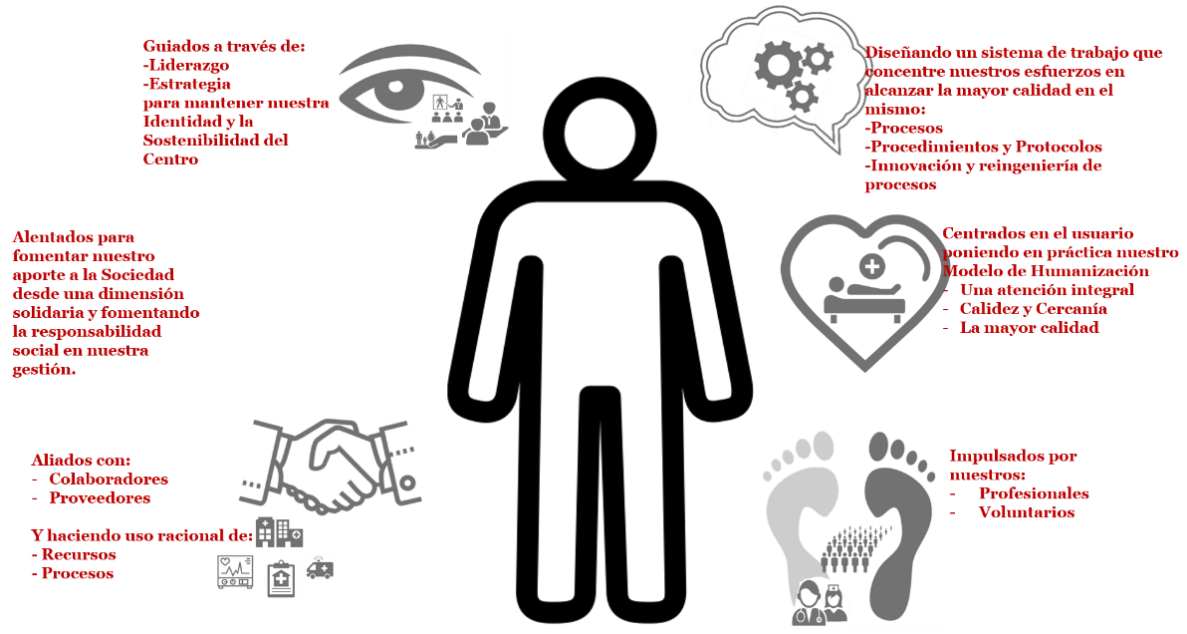
# Nuestro modelo de excelencia centrado en las personas

La estrategia y el despliegue de la misma, se han desarrollado en base al sistema de gestión implantado en el Hospital, denominado **"Modelo de excelencia centrado en la persona" (MECP)** y que trata de dar respuesta al enfoque de Atención Integral recogido en nuestra Misión, Visión y Valores.

Con el MECP el Hospital persigue hacer realidad la Atención Integral tal y como queda recogida en su Misión, conjugando dos aspectos clave:

- La calidad de nuestro trabajo y,
- La calidez en el trato,

dirigidos no solo a nuestros pacientes y usuarios, sino también a nuestros profesionales y a los voluntarios que hacen posible el desarrollo de nuestra actividad, al medioambiente, a la sociedad aragonesa, y a todas las partes interesadas con las que nos relacionamos y sobre las que puedan tener efecto las acciones que llevamos a cabo para conseguir nuestra misión.




El modelo viene marcado por el Carisma propio de la Orden San Juan de Dios y toma de referencia las normas de gestión de calidad establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y el Modelo de Excelencia y Calidad diseñado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

El modelo se despliega a través de 6 ámbitos de trabajo:

- Liderazgo y Estrategia: identidad y sostenibilidad.
- Sistema de Gestión Integrado: mejora continua, excelencia e innovación.
- Atención Humanizada de la Salud: integral, cálida y de calidad.
- Nuestro Impulso: Profesionales y Voluntarios.
- Gestión de Alianzas y Recursos.
- Dimensión Solidaria y Responsable con la sociedad.

En este sentido, el Hospital presenta un largo recorrido en la implantación y desarrollo de modelos (EFQM) y normas de gestión y aseguramiento de la calidad (ISO), en su clara apuesta por la excelencia empresarial.

Como parte del proceso de adaptación a los nuevos requerimientos de las Normas ISO 9.001:2015 e ISO 14.001, el Hospital ha diseñado un proceso específico de Gestión de Riesgos Empresariales (FP/DRC/04) de dependencia directa de la Dirección de RRHH, Calidad y Organización del Hospital. En base a dicho proceso, se han creado diferentes grupos de trabajo (Comité de Dirección, Mandos Intermedios, Profesionales,…) que, mediante reuniones formativas y de generación de ideas, han conseguido identificar los diferentes riesgos y oportunidades de la organización (Estratégicos, Reputacionales, Operativos y Financieros) y sus posibles impactos.

En su trayectoria el Hospital ha sido recocido con diferentes premios (recogidos en tabla adjunta los de los últimos años).

| | |
|---|---|
| 2006 | "Medalla de Oro al Mérito Profesional". Reconocimiento por el Iltre. Colegio de Enfermería de Zaragoza<br>"Medalla de la Facultad de Medicina". Reconocimiento por la Facultad de Medicina de Zaragoza |
| 2008 | "Defensor de Zaragoza" en Valores Humanos. Reconocimiento por el Excmo. Sr. Alcalde de Zaragoza en el Bicentenario de los Sitios de Zaragoza. |
| 2010 | Evaluación EFQM: reconocimiento externo del Club 400 del Instituto Aragonés de Fomento. |
| 2011 | Premio Sanitaria 2000 a la Sanidad de Aragón. Propuesta por la Consejería de Salud de Aragón en el apartado "Administración Sanitaria"<br>Premio de Excelencia Empresarial en categoría Gran Empresa por el Gobierno de Aragón (IAF) |
| 2012 | Fundación Corresponsables Galardón 2012<br>III premio Orden San Juan de Dios a la mejor iniciativa de hospitalidad. |
| 2013 | Empresa fundadora del Club de Excelencia Empresarial |
| 2014 | Zaragozano Ejemplar<br>Concesión del título por de Zaragozano ejemplar por parte del ayuntamiento de Zaragoza a Marga Pérez como responsable de voluntariado |
| 2015 | Premio Princesa de Asturias a la Orden San Juan de Dios en el Mundo.<br>Sello de Oro Aragón Empresa a la Excelencia Empresarial por el Gobierno de Aragón (IAF) |

En la actualidad el Hospital dispone de las siguientes certificaciones:

- **Norma UNE-EN-ISO 9.001** implantada y certificada en todos los procesos y servicios del Hospital.
- **Norma UNE-EN-ISO 14.001** implantada y certificada en todos los procesos y servicios del Hospital.

El año 2016 ha sido muy fructífero en premios y reconocimientos:

Premios de la **Fundación Ad Qualitatem**, a las mejores iniciativas de Calidad, Sostenibilidad e Innovación en el Sector Sociosanitario. Accésit al Hospital San Juan de Dios (Zaragoza) por su trabajo **Voluntades anticipadas: Una decisión de futuro**, proyecto desarrollado por el Servicio de Atención al Paciente.

**Premio al Equipo médico más distinguido del Colegio Oficial de Médicos de Zaragoza**

Reconocimiento público de aquellas compañías que a lo largo de los últimos veinte años han sido premiadas por el Gobierno de Aragón al reconocer **su excelencia**, entre ellas el Hospital San Juan de Dios, que fue galardonado en la pasada edición con el Sello de Oro Aragón Empresa.

Sello de **Empresa Socialmente Responsable.**

**Premio Responsabilidad Social de Aragón (RSA)** en la categoría de entidad sin ánimo de lucro.

Ambos reconocimientos otorgados por el Gobierno de Aragón.

## Materialidad del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza

Entre los principios que la guía del "Global Reporting Initiative" (GRI) recoge se encuentra el de **materialidad**, necesario para definir el contenido de cualquier Informe de Sostenibilidad en base a seleccionar aquellos asuntos que resulten razonablemente importantes como para ser incluidos en la Memoria por reflejar los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influir de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Así pues, de acuerdo a este principio, en la Memoria que presentamos se describen los aspectos materiales alineados con la estrategia de la organización e identificados, en función de su relevancia e importancia, para cada uno de los Grupos de Interés y para el propio Hospital.

| Análisis de la materialidad | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***Nº de participantes en el proceso de análisis de materialidad*** | 17 | 26 | 31 |

## USUARIOS

- ✓ Calidad del Servicio: Grado de Satisfacción
- ✓ Seguridad del paciente
- ✓ Información y existencia de mecanismos de comunicación (sugerencias, reclamaciones, felicitaciones,..)
- ✓ Metodología del trabajo innovadora y en continua mejora
- ✓ Accesibilidad y Servicios

*Indicadores: G4.9, G4.26, G4-PR1, G4-PR4, G4-PR5, G4-PR8*

## COLABORADORES

- ✓ Estabilidad en el empleo
- ✓ Relación entre colaboradores y Dirección
- ✓ Atracción y retención del talento
- ✓ Desarrollo y crecimiento profesional
- ✓ Política retributiva con equidad y sin discriminación por razón de sexo
- ✓ Salud y Seguridad en el trabajo
- ✓ Diversidad e igualdad de oportunidades

*Indicadores: G4.10, G4.11, G4.38, G4.54, G4.55, G4.58, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12, G4-LA13, G4-HR1*

## PROVEEDORES DE PACIENTES

- ✓ Calidad del Servicio: Grado de Satisfacción de los usuarios
- ✓ Calidad del Servicio: grado de Satisfacción de los profesionales sanitarios (SALUD/Compañías)
- ✓ Rapidez de respuesta a sus necesidades
- ✓ Cumplimiento normativo

*Indicadores: G4.27, G4-PR5, G4-PR9, G4-EN29,G4-SO8*

## DIMENSIÓN SOCIAL

### PROVEEDORES

- ✓ Cumplimiento normativo adecuado y del Código de Conducta
- ✓ Prácticas laborales
- ✓ Cumplimiento acuerdos económicos: compromiso plazos...

### MEDIO AMBIENTE

- ✓ Control de emisiones
- ✓ Minimización de la generación de residuos
- ✓ Reducción de los consumos: energía, agua, papel...

### SOCIEDAD

- ✓ Imagen y reputación
- ✓ Información, comunicación y transparencia
- ✓ Nuevas formas de relación
- ✓ Aportación valor en el entorno: académica, docencia, económica
- ✓ Apertura y flexibilidad para atender nuevas necesidades

*Indicadores: G4.19, G4.20, G4.56, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA5, G4-EN1, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN9, G4-EN15, G4-EN18, G4-EN20, G4-EN23, G4-EN29, G4-EN31, G4-EN34, G4-SO1, G4-SO8, G4-PR3, G4-PR4, G4-PR9, G4-EC5, G4-EC6*

## ORDEN HOSPITALARIA

- ✓ Aplicación del modelo de atención integral al usuario
- ✓ Sostenibilidad Económica
- ✓ Dimensión solidaria: Voluntariado y Obra Social
- ✓ Transmisión de los Valores y puesta en práctica en nuestra labor

*Indicadores: G4.42, G4.56, G4-PR5, G4-EC1, G4-SO1*

# DIMENSIONES DE SOSTENIBILIDAD

# 1-. Compromiso con los colaboradores

Para ser “hospitalarios” y referentes en nuestro modelo de humanización hacia nuestros usuarios, debemos comenzar por nuestros colaboradores. Nuestro objetivo es que se sientan orgullosos de pertenecer a nuestra Institución, comprometidos e implicados en el proyecto común de la “Familia Hospitalaria”.

Teniendo en cuenta que lo importante en la Institución son las personas, debemos comprometernos con la máxima individualización y personalización de los procesos de gestión.

Nuestro **Modelo de Gestión de Personas** tiene como objetivo reforzar la identificación con la Organización y el desarrollo del talento interno e integra a estos cuatro colectivos.

**Los criterios seguidos en el modelo tienen en cuenta las dos características principales** de la política de personal de los centros de San Juan de Dios que se recogen en la Carta de Identidad de la Orden Hospitalaria:

1-. Al ser una entidad sin ánimo de lucro, esta se rige por criterios de **justicia social**. Así, se cuida mucho la comunicación entre los trabajadores, estableciendo canales internivel adecuados; se apoya la asociación sindical; se selecciona y contrata el personal siguiendo unos criterios establecidos de cualificación técnica y humana; se vela por la seguridad y estabilidad en la ocupación, así como por un sistema salarial justo y beneficioso para el trabajador y unas condiciones laborales motivadoras.

2-. Al ser una institución eclesial, busca **respetar los valores de la Orden**, por lo que se realizan esfuerzos para compartir valores, conseguir una integración de elementos culturales conjuntos y fomentar una cultura de pertenencia al Centro, la Provincia y la Orden.

En relación al **modelo de gestión de personas** en este año se han desarrollado dos proyectos muy diferentes pero con resultados complementarios.

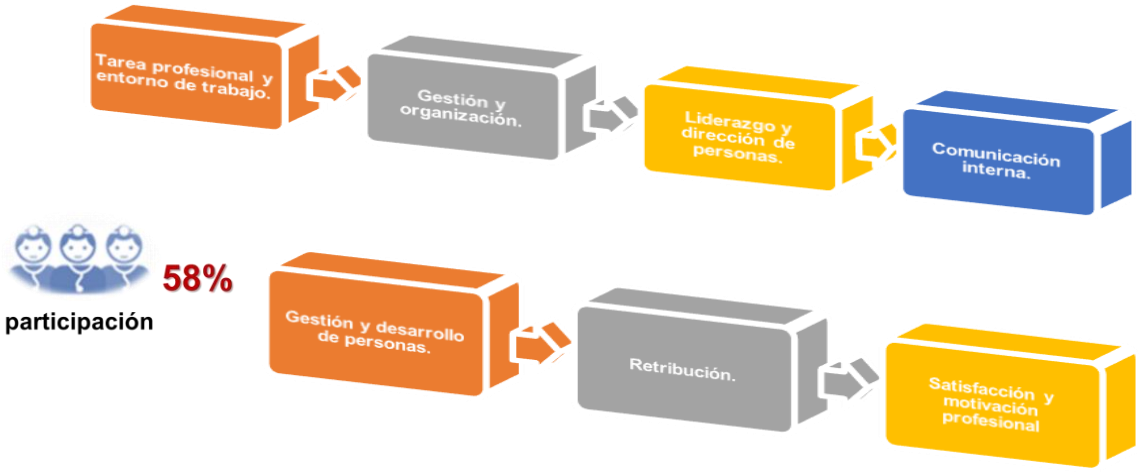
El primero surge tras la aprobación del nuevo Plan Estratégico del Hospital San Juan de Dios. El enfoque dado a esta nueva estrategia de RRHH se ha centrado en las necesidades a las que se enfrenta el Hospital ante el reto de la puesta en marcha de nuevos servicios y programas asistenciales, teniendo en cuenta que nos encontramos inmersos en un mundo VUCA (Volátil-Incierto-Complejo-Ambiguo) y con el objetivo de captar y retener el talento organizativo necesario para conseguir con éxito y de manera sostenible el Plan Estratégico del Hospital.

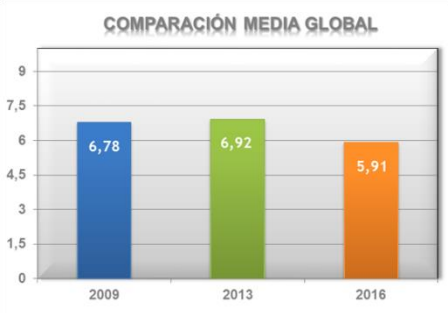
En base a esto, hemos identificado tres grandes planes de acción y unas actividades concretas a realizar para conseguirlos:

- Fomentar una **Cultura de Compromiso** de nuestro personal y colaboradores hacia el Hospital y la obra de la Orden, que nos permita retener todo el talento organizativo:
    - Promoción de la Participación de los profesionales.
    - Política de reconocimiento a los profesionales.
    - Diseño de espacios amigables que refuercen la imagen de marca.
    - Políticas de Compensación y Conciliación.
- **Gestión del talento** en el Centro basado en el modelo de gestión competencial del Centro y trabajando en tres pilares fundamentales, la selección, el desempeño y el desarrollo de los profesionales que impulsen las actividades y objetivos del Centro conjuntamente con su crecimiento personal.
- Generar una Imagen de **Marca del Hospital** que permita Atraer el Talento que necesita la Organización.
    - Desarrollo plan marketing de marca.
    - Colaboración con universidades y centros de formación.
    - Colaboración con colegios profesionales y asociaciones científicas.
    - Colaboración con proveedores de servicios (salud-compañías seguros).
    - Impacto en la Sociedad.

La segunda, surge tras realizar el cuestionario OPINA (abril – mayo 2016) y analizar los resultados del mismo. Este cuestionario es una encuesta de motivación y compromiso profesional. Esta iniciativa se enmarca en un **proyecto que la OHSJD de la Provincia de Aragón está impulsando en las diferentes instituciones de la Orden** (Hospitales, Servicios de Salud Mental, Socio sanitarios, Servicios Sociales...) para dar la palabra a todos los y las profesionales que trabajan en las mismas.

Además consolida el espacio de participación iniciado con las anteriores encuestas de clima en nuestro Hospital, para que todos los profesionales puedan expresar de manera directa y confidencial su opinión sobre temas relevantes del trabajo y del Hospital, entre otros. Los resultados servirán para promover **acciones de mejora**, basadas en un conocimiento realista y contrastado de la situación que ayuden a mejorar nuestros entornos de trabajo y el servicio que ofrecemos a nuestros usuarios.



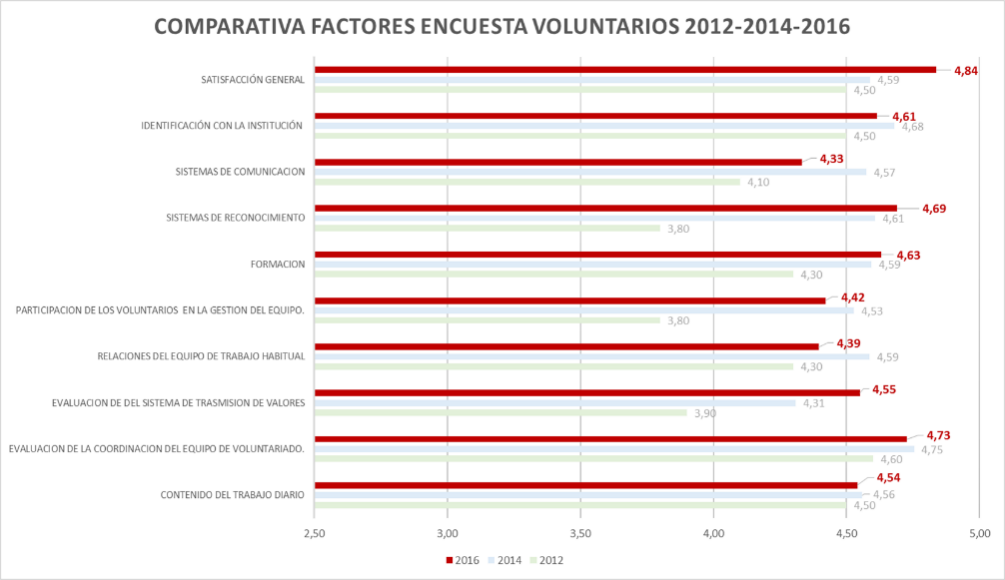

Con los resultados obtenidos se realizaron varias reuniones entre el Comité de Dirección y con Responsables y Mandos, Comité de Empresa y otros profesionales, obteniéndose las siguientes líneas de trabajo en relación con las personas:

- **Calidad del liderazgo:** Análisis y redefinición de la estructura y funciones de estructuras directivas y mandos en el Hospital. Evaluación de perfiles y definición de plan individual de desarrollo para cada puesto. Formación en gestión y dirección de equipos. Despliegue de la información mensual por unidades de datos de actividad y objetivos.
- **Gestión del cambio en el Centro,** haciendo un esfuerzo en la comunicación y en la formación necesaria, así como desarrollar herramientas que palien la resistencia al cambio.
- **Revisión y redefinición del proceso y contenido del trabajo diario:** Identificación y revisión de tareas diarias de los diferentes puestos de trabajo y por turno de trabajo. Definición de cargas de trabajo y tiempos de ejecución. Reorganización de actividades. Valoración de puestos. Metodologías lean de revisión de procesos y metodología ágil para el desempeño del puesto. Identificación de actividades clave y actividades secundarias en los puestos. Priorización y redefinición. Optimización de recursos y actividades y corresponsabilidad con los mismos. Generar canales para que realicen propuestas que les afectan en su trabajo.
- **Incrementar la participación y colaboración de/entre profesionales:** Revisar plan transmisión valores (línea participación). Incorporar actividades del eje de participación provincial (Ámbito organizativo, relacional entre equipos e Institucional).
- Implementar políticas de **gestión y motivación** de las personas.
- **Redefinición de las responsabilidades** previamente y **comunicación de criterios** en: Selección, reclutamiento y atracción del talento. Definición Institucional y organización de acciones en relación a los alumnos que reciben docencia en nuestro Centro. Formación, desarrollo, promoción. Itinerarios formativos que favorezca: un proyecto profesional atractivo.

Coordinación de planes de sucesión. Motivación, compromiso y fidelización de los empleados: engagement. Ambiente de trabajo físico y emocional adecuado que genere seguridad y confianza hacia la plantilla. Sistemas de evaluación del desempeño. Reconocimiento vs comunicación y desarrollo. Profesionalidad en los criterios de decisión en relación con la plantilla y mantener unas formas exquisitas a la hora de relacionarnos con ellos.

- **Sistema de remuneración y reconocimiento:** Sistemas de remuneración y política retributiva. Plan de beneficios sociales, flexibilidad y salario emocional. Mejora calidad vida y conciliación: ver necesidades, turnos y descansos y posibilidades de rotación en puestos para eliminar discriminaciones y favoritismos. Cultura preventiva y hábitos saludables. Comunicación y conocimiento por parte la plantilla.
- **Coherencia en los actos y mensajes**: Identificación de comportamientos alineados con nuestros valores y con lo que decimos que hay que hacer y lo que realmente se hace. Esos comportamientos pueden desplegarse a través de las líneas de trabajo anteriores.
- **Cuidar el mensaje** que se traslada a los equipos, sobre todo cuando intervienen en la toma de decisiones varias direcciones. Buscar un mensaje común y revisar la forma de trasladarlo para que llegue a todos por igual. Revisar la actividad asistencial y poner en valor la necesidad de cambiar y buscar puntos de encuentro y modelo asistencial (tareas – resultados) sin perder la esencia de nuestro trabajo “como lo hacemos” y como atendemos.

De los resultados de la **encuesta del voluntariado** desarrollamos un plan de mejora de la comunicación interna.




Nos comprometimos a incluir los planes identificados en ambas encuestas de forma activa en la actividad global del Centro: planes de gestión y seguimiento mensual.

Como Institución debemos favorecer espacios y actividades que ayuden a germinar y crecer en el proyecto común de “Familia Hospitalaria”. Han sido muchas las ocasiones en las que hemos compartido con profesionales, voluntarios y colaboradores durante el año 2016.

**Ofrenda de Flores a la Virgen del Pilar**

Con casi **100 oferentes del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza** participaron por segundo año consecutivo como grupo en la Ofrenda de Flores a la Virgen del Pilar.

**"I Jornada de la Familia Hospitalaria"** de nuestro hospital para el junto a sus familias de los profesionales y colaboradores

**Concurso de tarjetas navideñas** con participación de los niños de los profesionales del Centro. La tarjeta ganadora será la que utilizará el Hospital para como felicitación navideña.

En la **chocolatada** organizada para todos los hijos de los profesionales del Centro se hace entrega de un regalo a todos los niños que han participado en el concurso.

## Celebración de Navidad

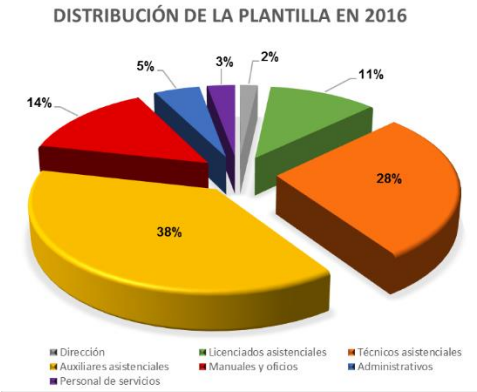
Y por último queremos destacar el **reconocimiento** que en la festividad de San Juan de Dios, se realiza a todas las **personas que se han jubilado durante el año 2015** (nueve profesionales han pasado a situación de jubilación en este periodo, en este acto, dos de ellos estaban ausentes).

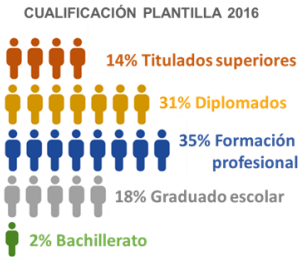
# Incorporación y desarrollo del talento

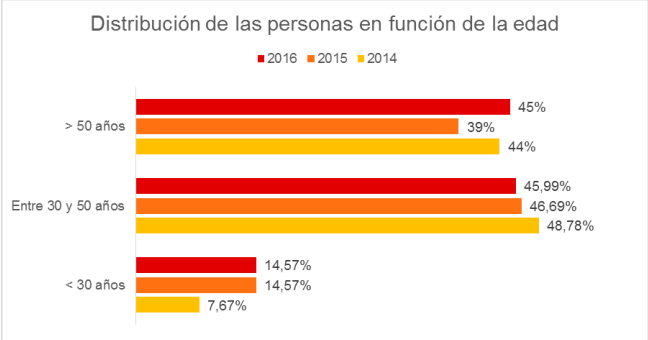
En 2016 nuestro esfuerzo se ha centrado en la incorporación de nuevos profesionales según necesidades asistenciales y consolidación de equipos.

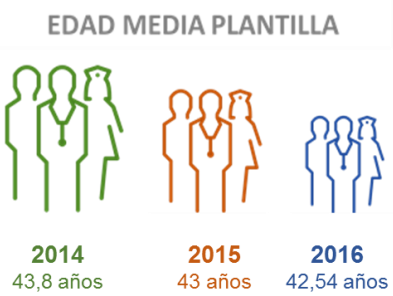
La apertura de la planta tercera en diciembre de 2015 y el crecimiento en el volumen de pacientes agudos atendidos en nuestro Hospital, así como, el comienzo de la Unidad de Neurorrehabilitación, ha requerido un gran esfuerzo en selección e incorporación de nuevos profesionales con perfiles diferentes. Este cambio, queda patente sobre todo, en el equipo médico del Centro. Hasta el momento, la mayor parte de la plantilla eran Geriatras, y en estos momentos, ya hay incorporados de forma estable, dos especialistas en Medicina Interna, un especialista en Neurología, un segundo especialista en Rehabilitación y un especialista en Neuropsicología.

El incremento de la plantilla media ha sido de 23 trabajadores (plantilla compactada) en relación al año 2015, si bien dichos profesionales se incorporaron con contrataciones temporales debido a que se tiene que consolidar la actividad y los ingresos.



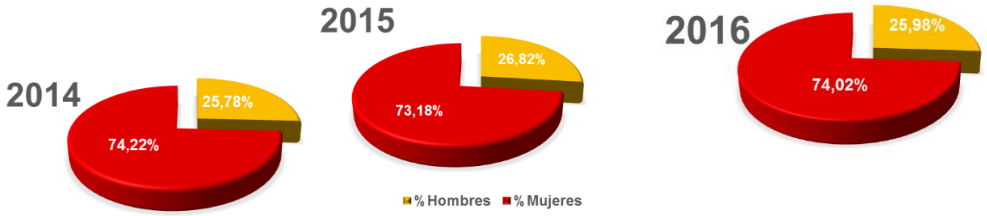




Cuenta con una plantilla en la que más del 70% de la misma son mujeres. Al analizar los diferentes colectivos profesionales y niveles jerárquicos se mantiene esa proporción.

**En las nuevas incorporaciones hemos realizado una apuesta en la contratación a personas que acceden a un primer empleo y profesionales con más de 50 años de edad.**




El Comité de Dirección está compuesto por seis personas, cinco empleados en plantilla y un Hermano de la Orden de San Juan de Dios. Hasta el año 2015 existía paridad de sexos en este equipo. Esta situación cambia a mediados de 2015, cuando se produjo un cambio de Gerencia pasando el puesto de mayor responsabilidad a ser ocupado por una mujer. La distribución porcentual por sexo en 2016 es del 60% de mujeres sobre un 40% de hombres.

De los seis miembros del Comité, cinco proceden de la Comunidad Autónoma de Aragón. El 58,33% del comité tiene una edad superior a 50 años y el resto del equipo está en un intervalo de edad entre 30 y 50 años.

En el Anexo V se recogen indicadores sobre la composición del Órgano de Gobierno del Hospital.

Los **estudiantes** que han superado su periodo formativo óptimamente se incluyen en una bolsa de empleo con preferencia frente a otros candidatos, ya que además de tener esa capacitación técnica, han aprendido "como" atendemos y cuidamos siguiendo nuestro modelo de "atención integral" y humanización.

| Nº Alumnos en prácticas | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Alumnos Postgrado* | 26 | 34 | 38 |
| *Alumnos Pregrado* | 268 | 328 | 325 |
| *Formación Profesional* | 18 | 23 | 18 |
| **Total** | **312** | **385** | **381** |

| Nº profesionales con plaza de profesor asociado | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Universidad Zaragoza* | 12 | 13 | 13 |
| *Universidad San Jorge* | 3 | 4 | 6 |
| **Total** | **15** | **17** | **19** |

Desde el **Servicio de Voluntariado** se realiza una importante labor de captación y selección de personas interesadas en colaborar con nuestro Hospital. La sistemática de trabajo sigue la misma metodología que en profesionales.

| Gestión de Voluntarios | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Nº de nuevas incorporaciones* | 22 | 26 | 50 |
| *Nº Total de Voluntarios* | 120 | 123 | 153 |

El índice de rotación de los voluntarios durante el pasado año se situó en un 2,33 %, lo que deja ver el elevado grado de fidelidad que los voluntarios a la Institución.

El perfil del voluntario ha cambiado considerablemente en los últimos años, incrementándose notablemente el número de voluntarios del género masculino y elevándose el nivel cultural de los mismos. Importante subrayar el descenso de la media de edad de los voluntarios de nueva incorporación.

Siguiendo el principio de la Orden en relación al cumplimiento de la legislación vigente y de dar **estabilidad laboral** a nuestra plantilla y haciendo un esfuerzo por garantizar lugares de trabajo estable el 65% de nuestra plantilla está contratada con carácter fijo y el 60% a jornada completa.

Si bien es cierto que debido a nuestra estructura laboral, el horario obliga a un entramado de suplencias que hace difícil poder garantizar una estabilidad en el empleo a las personas que ocupan estos puestos de manera transitoria.

| Trabajadores en función de la relación laboral | | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| **Trabajadores indefinidos** | | 193 | 186 | 177 |
| | *Hombres* | 49 | 48 | 44 |
| | *Mujeres* | 144 | 137 | 133 |
| ***Jornada completa*** | | *170* | *162* | 143 |
| | *Hombres* | *45* | *45* | 42 |
| | *Mujeres* | 125 | 117 | 101 |
| ***Jornada parcial*** | | *23* | *24* | 34 |
| | *Hombres* | *4* | *4* | 3 |
| | *Mujeres* | *19* | *20* | 31 |
| **Trabajadores temporales** | | 51 | 65 | 97 |
| | *Hombres* | 16 | 18 | 29 |
| | *Mujeres* | 36 | 47 | 69 |
| **Total** | | 244 | 250 | 274 |

Además debemos establecer políticas para mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores, tanto a nivel laboral como desde un punto de vista personal, fomentando la conciliación de la vida familiar y laboral y de esta manera fomentar el sentido institucional.

| Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad = Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad. | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Paternidad* | 3 | 1 | 4 |
| *Maternidad* | 17 | 11 | 9 |

| Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad* | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Hombres* | 2 | 1 | 4 |
| *Mujeres* | 9 | 8 | 4 |

*NOTA: Las personas que después del permiso de maternidad se cogen excedencia no están contabilizadas

En 2016 comenzamos la negociación del nuevo convenio laboral y si bien el cierre de negociación se está dilatando, en las propuestas, tanto del Comité de Empresa como de la Dirección del Centro existe un claro compromiso con la conciliación y mejora de las condiciones sociales.

Se siguen manteniendo las medidas de años anteriores y a las cuales tienen acceso todos los empleados:

- Ayuda a Guardería para trabajadores con hijos entre 4 – 36 meses: 440€ anuales.
- Ayuda a estudios de hijos de entre 3 – 18 años: 60 € anuales por hijo.
- Ayuda por discapacidad a trabajadores con hijos incapacitados: 200€ mensuales.
- Seguro individual para casos de incapacidad total absoluta o muerte del trabajador: 24.000€.
- Permiso por nacimiento o adopción de hijo que mejora las condiciones establecidas en la legislación vigente.
- Permiso por fallecimiento o enfermedad con hospitalización parientes hasta 2º grado que mejora las condiciones establecidas en la legislación vigente.
- Disfrute del periodo vacacional a elección del trabajador. Cuando hay concurrencia entre dos profesionales se atiende a los criterios de existencia de hijos en edad escolar y antigüedad en el Hospital.
- Posibilidad de acumular las horas de lactancia, correspondientes al periodo de 12 meses, tras la baja maternal.
- Flexibilidad horaria en puestos de trabajo no sujetos a turnos.
- Solicitud de asuntos propios hasta 3 meses.
- Posibilidad de acogerse de forma voluntaria a una jubilación parcial desde los 60 años y la distribución del tiempo de trabajo según solicitud del trabajador.
- Días de libre disposición por acúmulo de horas trabajadas en base a la jornada anual.
- Además de las medidas citadas anteriormente, que favorecen la conciliación, existen, también regulados según el Convenio Colectivo Propio del HSJD, una serie de beneficios sociales a los que pueden acceder los profesionales independientemente del tipo de jornada y/o del tipo de relación de empleo (fijo o temporal). Los beneficios son revisados y mejorados en cada proceso negociador y entre ellos se encuentran: la publicación de puestos de trabajo estables internamente, los premios por quince y veinticinco años de vinculación con el Centro, complemento desde el primer día a la totalidad de la retribución independientemente del tipo

de baja, premios a la jubilación anticipada, la ropa de trabajo, los adelantos de nómina, póliza de seguro de accidentes personales, aparcamiento gratuito para los empleados, ayudas especiales ante situaciones de alta dificultad a nivel personal, precios especiales en la cafetería del Centro, descuentos en las máquinas de "vending", descuentos en un clic, etc.

| Número de personas que han disfrutado de los siguientes beneficios sociales | 2014 | 2015 | 2016 | Importe destinado 2016 |
|---|---|---|---|---|
| *Ayuda a guardería* | 30 | 33 | 31 | 6.827 € |
| *Ayuda a estudios de hijos* | 54 | 55 | 74 | 6.000 € |
| *Ayuda por hijos con discapacidad* | 1 | 1 | 1 | 2.400 € |
| *Anticipos Salariales* | 3 | 5 | 4 | 6.629 € |
| *Adelantos de nómina (préstamos)* | 1 | --- | 1 | 1.050 € |
| *Complemento salarial durante periodo de IT / AT* | - | - | - | 44.535,63 € |
| *Reducción de jornada (maternidad)* | 13 | 12 | 20 | - |
| *Premio a la constancia 15 años* | 1 | 2 | 5 | 6.178,13 € |
| *Premio a la constancia 25 años* | 4 | 6 | 1 | 3.403,68 € |
| *Premio por jubilación* | 6 | 5 | - | - |
| ***Total*** | **114** | **120** | **137** | **77.023 €** |

| % PLANTILLA | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes* | 53,29% | 47,96% | 68,61% |
| *Se ha acogido a una reducción de la jornada laboral* | 12,29% | 13,18% | 27,40% |

Teniendo en cuenta lo que se establece tanto en el código de Buen Gobierno Provincial **y el decálogo sobre la gestión de los profesionales** se despliegan acciones concretas para asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en nuestra gestión.

En nuestros modelo de gestión es un principio básico el garantizar la no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.

En 2016 Hospital tiene empleados de 11 nacionalidades diferentes que suponen un 5% de la plantilla.

El convenio colectivo propio de nuestro Hospital recoge diferentes medidas dirigidas a garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación entre las que destacan:

- Tabla salarial por puesto de trabajo (igualdad de salario a igualdad de puesto). En nuestro Convenio se establecen las categorías profesionales y las tablas retributivas de las mismas con los valores económicos mensuales y anuales acordados en mesa de negociación de dicho convenio compuesta por miembros del Comité de dirección y el Comite de empresa del Hospital. Estas retribuciones son iguales dentro de cada categoría, independientemente del sexo o relación laboral que tenga el/la trabajador/a,
- Adecuación de las retribuciones a las condiciones de trabajo (festivos, turnicidad, nocturnidad).

- Atención a las personas a través de Acuerdos de Regulación de las condiciones de trabajo, tales como reducción de jornada, permisos especiales, complementos, etc...
- Ayudas de acceso a la formación.
- Convocatoria interna de plazas vacantes previa a la convocatoria pública.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto anteriormente afirmamos que no existe diferencia entre hombres y mujeres cuando correlacionas la retribución media por categoría y sexo con el salario base de esa categoría profesional.

La comparativa en términos porcentuales entre el salario mínimo interprofesional desglosado con los salarios iniciales estándar del Hospital para el periodo 2014, 2015 y 2016 es de 58,4%, 58,7% y 58,69 % respectivamente, sin que exista ninguna diferencia por razón de sexo.

| SALARIO MÍNIMO | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Salario mínimo interprofesional* | 9.034,20 | 9.034,20 | 9.172,80 |
| *Salario mínimo HSJDZ* | 15.472 | 15.472 | 15.472 |

La retribución de los directivos que componen el Comité de Dirección viene fijada por el Consejo de Gobierno de la Curia Provincial y no están sujetos al Convenio Laboral vigente en el Centro.

En el Anexo VI se recogen indicadores complementarios relacionados con la composición de la plantilla, conciliación y la retribución del Hospital.

En el ámbito del desarrollo de nuestros profesionales, uno de los tres pilares sobre los que se soporta el **Modelo de gestión de personas** la gestión de la formación es clave para conseguir resultados adecuados, crecimiento y profesionales más satisfechos.

El resultado de este modelo sería conseguir alinear los intereses de nuestros profesionales y necesidades Hospital para:

- Crecimiento profesional: fomento del talento.

- Innovación y creatividad para responder a necesidades presentes y futuras.
- Identidad con la Institución – genera compromiso.

La Sociedad está en continuo cambio y exige a las Organizaciones una adaptación constante, y en ocasiones gestionar cambios drásticos, rápidos, e innovadores.

El mundo sanitario no está exento de ello, por tanto, es imprescindible disponer en el Hospital

SJD de programas que permitan ser mucho **más ágiles e innovadores** en la gestión del talento de nuestros profesionales.

**"LA EXCELENCIA DE LAS ORGANIZACIONES RESIDE EN LA EXCELENCIA DE SUS PROFESIONALES"**

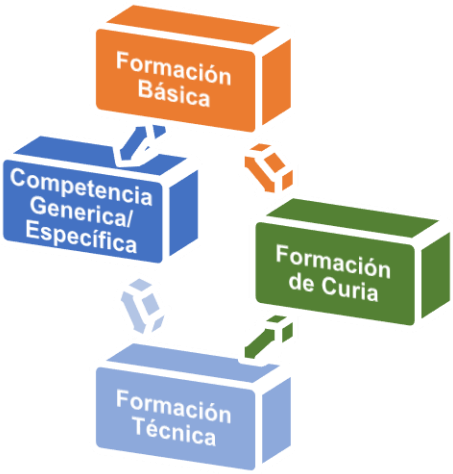
Por ello introducimos en la planificación de la formación en el centro nuestro objetivo es conseguir **itinerarios formativos por colectivos profesionales** para tener un "conjunto programado y ordenado de cursos y acciones formativas que los profesionales de cada colectivo deben realizar en un periodo determinado de tiempo, de manera que se asegure una adecuada capacitación para el desempeño del puesto de trabajo".

**¿Por qué Itinerarios Formativos?** Este modelo formativo nos permite pasar de un Plan de Formación General para los profesionales del Hospital, a un Plan de Formación por colectivos concretos, de manera que se simplifica y facilita el acceso del profesional a la formación, priorizando aquella que el Hospital considera necesaria para cada puesto de trabajo y está alineada con sus objetivos.

**¿Para qué nos van a servir los Itinerarios?** El resultado será la identificación de una serie de cursos y acciones formativas relacionadas con los requerimientos del puesto (conocimientos técnicos, habilidades, destrezas, estilo,…) que el profesional deberá realizar en un periodo acotado de tiempo y con una prioridad que vendrá dada en base al impacto que el contenido de dicha formación tiene en el desempeño de su trabajo, y que es el requerido y esperado por el Hospital. Es decir, podemos desde la Dirección del Hospital (aun dando voz a los empleados), definir Planes de Formación muy alineados con nuestros objetivos y que van a resultar interesantes a los profesionales ya que estarán relacionados con su puesto de trabajo.

Además, en algunos casos será el propio Hospital quién proponga al profesional la realización de un determinado curso (formación obligatoria, propuesta por Curia u organizada por el Hospital) y en otros casos, será el propio profesional quién deba proponer el curso a realizar y fechas (formación voluntaria, de contenido técnico). De esta manera se le permite decidir hacia dónde quiere dirigir su desarrollo profesional y se potencia su motivación y compromiso hacia el Hospital y su puesto de trabajo.

**¿Cómo diseñamos los Itinerarios?** Para el diseño de los itinerarios se deberá, en primer lugar, identificar la formación o capacitación que es requerida para el puesto de trabajo. Esta identificación vamos a segregarla por tipos:




Para priorizar las diferentes propuestas formativas permitiendo identificar el plazo de realización se valoran: Utilización del contenido del curso en su trabajo diario, impacto en la satisfacción y atención del paciente, impacto en el desarrollo del profesional (vertical u horizontal) e impacto en la consecución de objetivos del Hospital. Con toda la información recopilada, diseñaríamos el itinerario formativo para cada colectivo.

Estas actividades formativas se incorporan en el plan de formación anual, conjuntamente con las actividades identificadas en los planes de desarrollo personal. No obstante a lo largo del año, cualquier profesional puede solicitar la realización de los cursos recogidos en dicho Plan relacionados con su puesto de trabajo.

En relación con el **Plan de Formación en 2016** se han realizado 42 acciones formativas con un total de 252 asistentes, suponiendo un 75% del total de las acciones programadas para este año.

Entre las principales acciones formativas realizadas, destacan:

- Master Universitario en Gestión y Planificación Sanitaria para Directivos de la Salud.
- Los cursos organizados para Directivos y Mandos Intermedios para identificación y Gestión de Riesgos Empresariales.

- La formación específica para fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales sobre técnicas de Neurorrehabilitación.
- las Charlas de Acogida a nuevos profesionales como parte de su proceso de acogida en nuestro centro.

Por lo que respecta a la satisfacción de nuestros profesionales con respecto a la formación, la valoración media obtenida ha alcanzado un 8,75 sobre 10.

La financiación de la inversión en formación se garantiza a través del Convenio Colectivo Propio del HSJD que estipula una dotación mínima anual para este concepto y a través del Fondo de Financiación de la Fundación Tripartita a disposición del Hospital.

Este modelo de gestión ha permitido aumentar la inversión en formación durante los últimos años facilitando el acceso de sus profesionales a títulos formativos de nivel superior:

Desde el año 2014 se ofrece la posibilidad, habilitada por el Hospital, para que aquellos profesionales que estén cursando estudios oficiales puedan disfrutar de un cierto número de horas de permiso para ausentarse de su puesto de trabajo. Los criterios son públicos y se abre un plazo de solicitud y presentación de documentación asociada, Se denominan permisos individuales de formación (PIF) y consiste en la concesión de 200 horas/año de permiso para formación oficial. Hasta la fecha y desde su comienzo hemos concedido 2.000 horas acumuladas por este tipo de permiso.

A continuación se muestran datos sobre la gestión de la formación realizada en los últimos años:

| GESTION DE LA FORMACION | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***Consumo crédito FORCEM*** | 99% | 82% | 48,5% |
| ***Nº Horas PIF concedidas*** | 800 | 800 | 400 |
| ***Nº personas beneficiarias PIF*** | 5 | 6 | 2 |
| **GESTION DE LA FORMACION** | **2014** | **2015** | **2016** |
| **Nº Cursos Formación** | 70 | 56 | 59 |
| ***Participantes Formación*** | 536 | 380 | 260 |
| ***Eficacia de la Formación*** | 8,76 | 9,16 | 9,10 |
| ***Satisfacción con la Formación*** | 8,52 | 8,62 | 8,70 |
| ***Horas de Formación (Nº)*** | 3.711 | 3.587 | 1.968 |
| *% Mujeres* | 84% | 78% | 65% |
| *% Hombres* | 16% | 22% | 35% |
| ***Inversión en formación (€)*** | 29.386 | 36.685 | 12.018 |

Desde el **Servicio de Voluntariado** también se elabora una planificación de acciones formativas a realizar en el año.

| GESTION DE LA FORMACION | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| **Nº Cursos Formación para Voluntarios** | 13 | 15 | 18 |
| ***Nº de Voluntarios participantes*** | 173 | 231 | 262 |
| **Nº Horas de Formación** | 282 | 472 | 655 |

El grado de satisfacción de los profesionales con la formación recibida ha sido de 8,86 sobre 10, con una importante participación de los diferentes colectivos del Hospital.

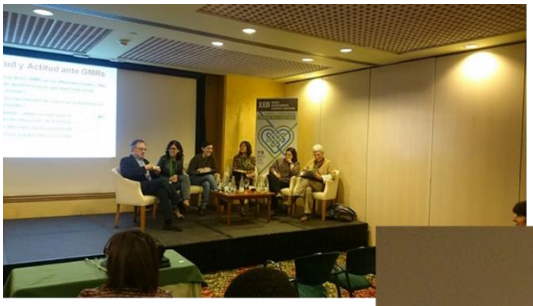
| PARTICIPACIÓN EN FORMACION | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***% participación en formación total de profesionales*** | 72,03% | 60,45% | 70,25% |
| *% participación de Mujeres* | 73,86% | 65,52% | 71,50% |
| *% participación de Hombres* | 66,67% | 46,73% | 28,50% |
| *% participación de Dirección* | 1,57% | 1,67% | 3,5% |
| *% participación de Administración* | 7,84% | 6,25% | 10% |
| *% participación de Facultativos* | 9,80% | 11,25% | 13% |
| *% participación de Diplomados* | 32,55% | 31,67% | 41,15% |
| *% participación de Auxiliares* | 34,12% | 37,92% | 22,70% |
| *% participación de Oficios* | 14,12% | 8,33% | 9,65% |

Todas estas medidas garantizan el acceso a la formación en igualdad de condiciones a todos los profesionales y constituyen una herramienta que favorece el desarrollo profesional de los empleados, su nivel de empleabilidad y las posibilidades de promoción interna.

En el Anexo VII se recogen indicadores complementarios acerca de la gestión de la Formación en el Hospital.

Existe, además, una presencia activa del centro y de sus profesionales en diferentes foros de la sociedad:

- La organización promueve la realización de proyectos de investigación con participación activa que tengan como base de investigación los pacientes atendidos en el Hospital y supongan una aportación a la Sociedad científica.
- La organización incentiva la participación de sus profesionales en distintos foros en representación del HSJD.



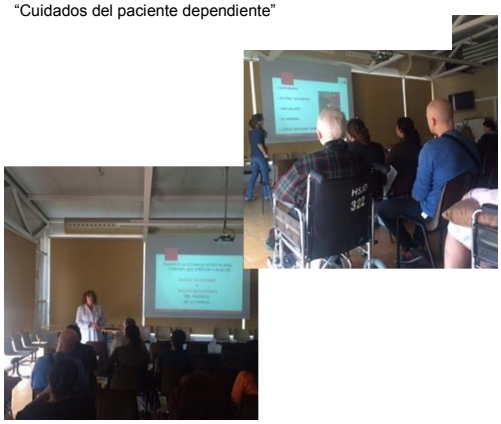
XXIII Jornadas de la Sociedad Aragonesa Geriatría y Gerontología

XI Congreso de Cuidados Paliativos

| PARTICIPACION EN JORNADAS Y CONGRESOS | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Nº Jornadas y Congresos* | 20 | 23 | 19 |
| *Participantes Jornadas y congresos* | 34 | 71 | 28 |
| *Presentación trabajos en Jornadas y Congresos* | 23 | 31 | 17 |

**Curso en el Colegio Oficial de Enfermería "Nociones básicas en Hemodiálisis"**

**Curso para cuidadores de los pacientes ingresados en nuestro Centro**
"Cuidados del paciente dependiente"



**Colegio Oficial de Enfermería de Zaragoza**
"Cuidados Paliativos para Enfermería"

**Grupo de Formación del Comité de Bioética de Aragón**
"La limitación del esfuerzo terapéutico"

Esta es una muestra de las múltiples actividades de participación en diferentes foros y jornadas que nuestros profesionales han realizado durante 2016.

# Sistema de Seguridad y Salud

A través del desarrollo de políticas y planes de prevención de riesgos laborales, el Hospital asume una política de mejora continua de las condiciones de trabajo de los empleados, basando el Plan de Prevención de riesgos laborales en los siguientes principios:

- Promover y fomentar una cultura preventiva entre las diferentes áreas y niveles de la empresa.
- Garantizar la información, la formación y promover la participación de todos los trabajadores en la acción preventiva.
- Impulsar el desempeño de acciones preventivas adelantándose a los requisitos legales en el caso que sea necesario.
- Ofrecer directrices para poner en práctica y evaluar las estrategias de gestión de prevención de riesgos laborales.

A lo largo de 2016 se ha iniciado la sistematización de todas las actividades que el Hospital realiza para garantizar el cumplimiento normativo relacionado con la Prevención de Riesgos Laborales y la implantación de políticas que promuevan prácticas saludables entre nuestros profesionales.

Para ello, se ha realizado un análisis de situación conforme a los requisitos establecidos por la norma OHSAS 18001 y se ha definido el plan de actuaciones a realizar para su implantación en el Hospital.

Por lo que respecta a los documentos de nuestro sistema de Prevención de Riesgos Laborales se han revisado las Fichas de Evaluación de Riesgos, identificando cada evaluación con nuestro inventario de puestos de trabajo, así como la sistemática de actuación definida en Plan de Emergencias del Hospital, definiendo el procedimiento a seguir de forma sectorizada.

El Plan de Prevención Anual ayuda a difundir una cultura común en materia de prevención de riesgos laborales. Por ello, este plan se ha difundido a toda la organización a través de una serie de acciones: manual de acogida al empleado, formación continuada de los trabajadores de todas las categorías profesionales, sensibilización en vigilancia de la salud,…

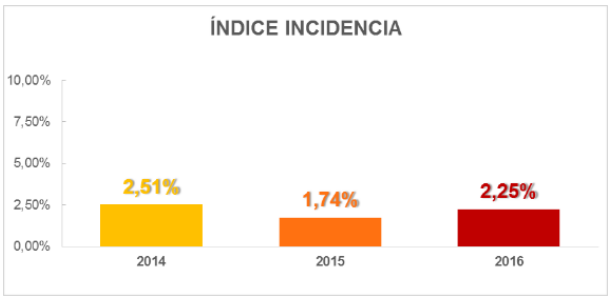
Las principales actividades en relación con la prevención de riesgos laborales son:

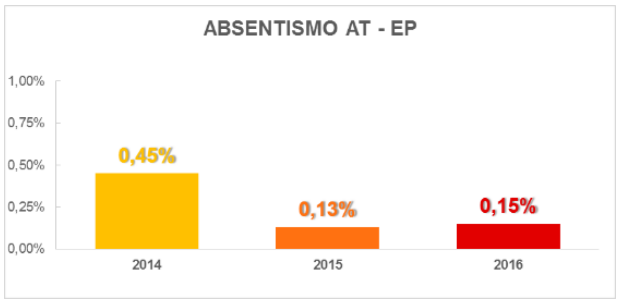
- Reuniones de trabajo periódicas del Comité de Seguridad y Salud con objetivos anuales concretos.
- Elaboración de evaluaciones de riesgos laborales por puestos.
- Elaboración y actualización de planes de emergencia y evacuación.
- Prevención y seguimiento de accidentes laborales, biológicos y enfermedades profesionales.
- Planificación de reconocimientos médicos que garanticen la vigilancia de la Salud

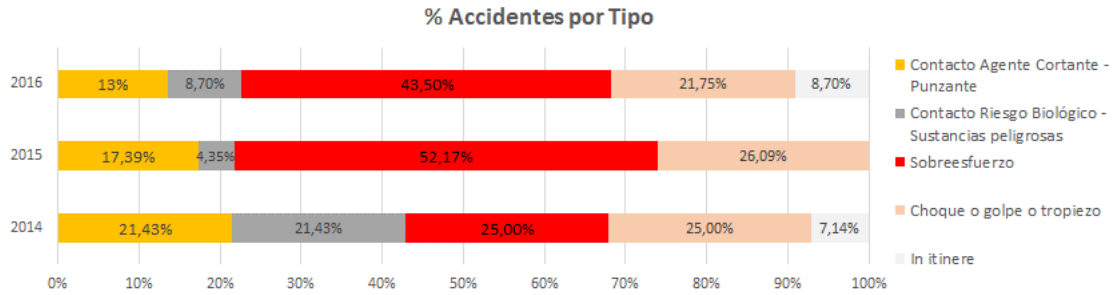
| SEGURIDAD Y SALUD | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Nº de reuniones Comité de Seguridad y Salud* | 4 | 4 | 4 |
| *Nº de evaluaciones de riesgos* | 36 | 15 | 7 |
| *Nº de bajas por riesgos por embarazo* | 11 | 6 | 7 |
| *Nº de simulacros por emergencias* | 1 | 1 | 2 |
| *Nº de incidentes de seguridad analizados* | 28 | 23 | 23 |
| *Nº de reconocimientos médicos anuales realizados* | 167 | 168 | 172 |

Desde el Comité de Seguridad y Salud, se planifican y ejecutan "simulacros" de actuación en situaciones de emergencia específicas, como incendios, derrame de sustancias químicas peligrosas y emisiones accidentales de gas natural. Toda esta información se entrega a todos los profesionales en el nombrado "Manual de Acogida" al profesional.

El Hospital dispone de un Cuadro de Mando de RRHH con indicadores específicos de prevención de riesgos y salud laboral de los que se realiza un seguimiento continuado. La información obtenida se comunica al Comité de Dirección y a los Representantes Legales de la Empresa para su análisis y propuesta de mejoras.



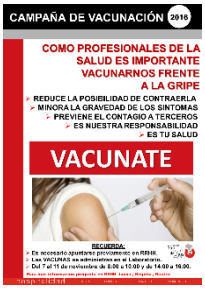



En el Anexo VIII se recogen indicadores complementarios en materia de Seguridad y Salud.

Además, se realizan campañas específicas dirigidas a los trabajadores con el fin de sensibilizar y prevenir frente a riesgos biológicos y fomentar la cultura de la promoción de la salud entre los empleados. También se realizan campañas de sensibilización ambiental a través de las que se explican aquellos aspectos del trabajo que mayor impacto pueden tener en el medioambiente y que por tanto mayor control requieren.

En esta propuesta de fomentar prácticas saludables entre nuestros empleados, durante este años se han realizado dos campañas de sensibilización entre nuestros profesionales:

- Reconocimiento Médico: en el mes de mayo para favorecer que nuestros profesionales realizasen su reconocimiento médico de vigilancia de la salud.
- Campaña de Vacunación: en el mes de octubre con la finalidad de promover la vacunación frente a la gripe de nuestros profesionales.

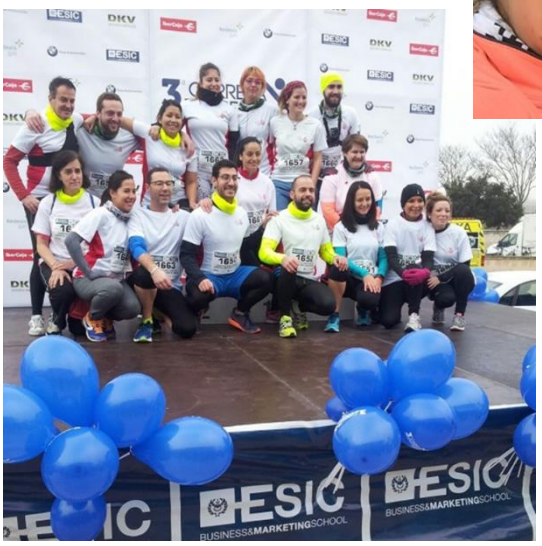



Con la finalidad de favorecer el acceso a dichas propuestas, se facilitaron espacios del Hospital para su realización.

Durante el 2016 un grupo de profesionales del Hospital ha impulsado la formación de un equipo de Atletismo, disfrutan con el deporte y con la relación de compañerismo y amistad que se establece entre ellos. Desde la Dirección del Centro se valora muy positivamente esta iniciativa y se apoya la asociación del nombre del Hospital al ámbito del deporte como hábito saludable entre nuestros profesionales. Fruto de dicho impulso, desde el Hospital se les ha facilitado ropa deportiva con la imagen corporativa del Hospital y se ha financiado la participación en dos carreras populares.

Carrera Sanitas Running Series: 12 participantes.

Carrera ESIC Empresas: 15 participantes.



GRACIAS POR EL INTERÉS Y LA ILUSIÓN QUE DEMOSTRÁIS

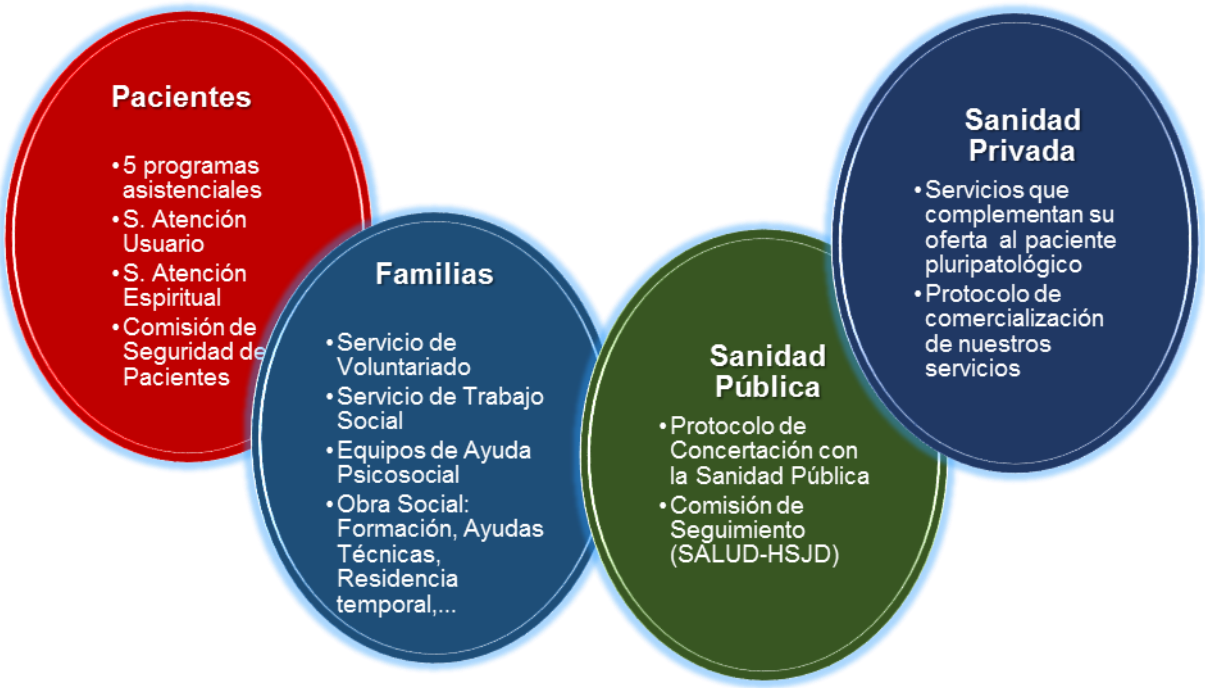
# 2- Compromiso con Clientes

Prestar una asistencia **integral, humanizada y de calidad** a los enfermos, con el fin de cubrir las necesidades asistenciales, fundamentalmente de la Sanidad Pública, pero abiertos a todos los posibles concertadores del hospital, es nuestra Misión como Centro Asistencial.

En base a este planteamiento organizamos nuestros servicios asistenciales, de apoyo y de gestión, de forma que aseguremos, que en todos y cada uno de ellos, nuestra forma de proceder es:

- Orientada a cubrir sus necesidades
- De la máxima calidad
- Y sostenible socialmente

En el Hospital SJD disponemos de servicios y procesos de trabajo específicos que nos permiten centrar nuestros esfuerzos en conseguir dichos retos para nuestros clientes:




## Nuestros usuarios: los pacientes y sus familias

Atender de forma integral consiste en trabajar bajo unos objetivos asistenciales que cubran las cuatro dimensiones de un paciente: física, psicológica, social y espiritual.

Nuestro objetivo es que los usuarios de nuestro Centro perciban y valoren positivamente este modelo de atención, siendo un elemento diferenciador frente a la asistencia que se ofrece en cualquier otra institución del ámbito sanitario, socio sanitario y social.

El concepto de atención integral nos lleva a tener en cuenta diferentes aspectos a la hora de conformar nuestra cartera asistencial:

- Los procesos de apoyo y soporte necesarios para poder llevarla a cabo.
- El modelo de Gestión adecuado (ver MECP) para asegurar no sólo la máxima **calidad asistencial** sino también la cobertura de las **expectativas** y **necesidades** nuestros usuarios.

El cambio de modelo del Hospital da como resultado el incremento en el volumen de pacientes en el año 2016 y por tanto, más de 5.500 pacientes han sido atendidos en nuestro Centro.

Siendo el paciente el centro de nuestro trabajo y teniendo en cuenta nuestra vocación por ofrecer una atención integral a todos nuestros usuarios, el Hospital considera imprescindible garantizar:

- La **accesibilidad** a nuestros servicios.
- La **continuidad asistencial** al ingreso y alta del paciente.

Por lo que se refiere a la **accesibilidad** de los pacientes a nuestros servicios, se trata de un objetivo que nuestra Misión, Visión y Valores recoge a través del valor de **Apertura y Equidad**, entendido como el *"interés y la colaboración de los profesionales por abrir los servicios al exterior, a cualquier usuario,*

*sea cual sea su procedencia, para que puedan verse beneficiados de los mismos. El hospital se orientará hacia la igualdad en la prestación asistencial incluida en su cartera de servicios, con independencia de su condición social, considerando especialmente los criterios de atención a las personas con dificultad de acceso a los mismos."*

| Demora Lista de Espera (Nº días) | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***Hospitalización*** | 2,14 | 2,7 | 2 |
| ***Hemodiálisis*** | *4,64* | *6* | *14,16* |
| ***RHB Ambulatoria*** | 19,96 | 8,73 | 19,11 |
| ***Hospital de Día*** | *9,15* | *7,65* | *7,68* |
| ***ESAD*** | 3,69 | 4,85 | 3,97 |
| ***Salud Bucodental*** | *0* | *5,16* | *11,45* |

En este sentido durante el 2016 se han trabajado diferentes proyectos que nos ayudan a dar una mejor respuesta a nuestros usuarios, fortaleciendo nuestro modelo de asistencia a la cronicidad mediante el **Plan de Crónicos del Hospital**. San Juan de Dios Zaragoza.

Este Modelo se asienta en 4 pilares:

- Actuación en Urgencias de los Médicos de HSJD, que siguiendo el cribaje definido trasladan directamente el paciente a nuestro Hospital.
- Programa de Atención Enfermera de Continuidad de Cuidados Crónicos.
- Atención domiciliaria telemática urbana o no urbano (Plataforma 4.0.).
- Consulta de Geriatría (de Geriatra y de Enfermera especialista en Geriatría. Pudiendo ser derivados por médicos o enfermeras).

Se enmarca en la búsqueda de modelos de atención más adecuados a las necesidades de los pacientes crónicos frágiles y sus cuidadores. Su definición crea nuevas formas de atención, más adaptadas a las necesidades de salud y favorece el desarrollo de competencias de los distintos profesionales.

Para ello es necesaria una nueva organización del trabajo y potenciar la coordinación entre los niveles asistenciales del Hospital y los Equipos de Atención Primaria en el momento del alta, ya que se ha definido como tiempo crítico de mayor fragilidad y riesgo (aprox. 15 días). Desarrollamos un nuevo perfil de enfermería que nace a la luz de experiencias documentadas y sobre las que existe bibliografía y estudios que avalan su puesta en marcha. En Canadá y en California ha sido un modelo que ha ido aumentando con los resultados obtenidos, avalados por estudios científicos.

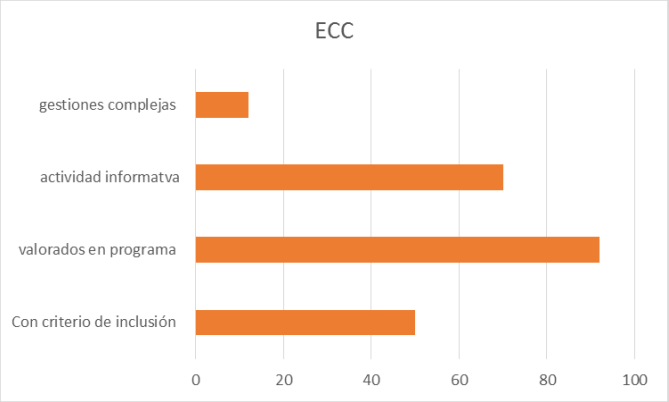
En nuestro país, podría ser semejante al papel de la Enfermera de Enlace Hospitalaria de Comunidades como Andalucía y País Vasco; su papel se lleva a cabo en un tiempo determinado y entre dos niveles asistenciales lo que asegura una buena Continuidad de Cuidados prioritaria para la atención en la

Cronicidad. Se diferencia de la enfermera Gestora de Casos, cuyo papel se circunscribe a un determinado nivel asistencial.

El objetivo general del **Programa Enfermera de Continuidad de Cuidados** es favorecer la Continuidad Asistencial de los pacientes dados de alta en el HSJ de Dios con Atención Primaria.

Objetivos específicos:

- Asegurar la Continuidad de Cuidados, facilitando el paso desde la hospitalización al domicilio, momento crítico en la atención al paciente crónico.
- Asegurar los flujos de información necesaria entre el HSJ de Dios y los Equipos de Atención Primaria, así como planificar las actuaciones conjuntas que aseguren una buena Continuidad de Cuidados.




- Situar al paciente en el nivel asistencial necesario, reduciendo estancias innecesarias (reduce EM), reduciendo la tasa de reingresos y la frecuentación de urgencias.
- Coordinar acciones asistenciales o de tipo socio sanitario necesarias que suponen un área importante en la atención a la cronicidad, consiguiendo con ello una atención integral.

Población Diana:

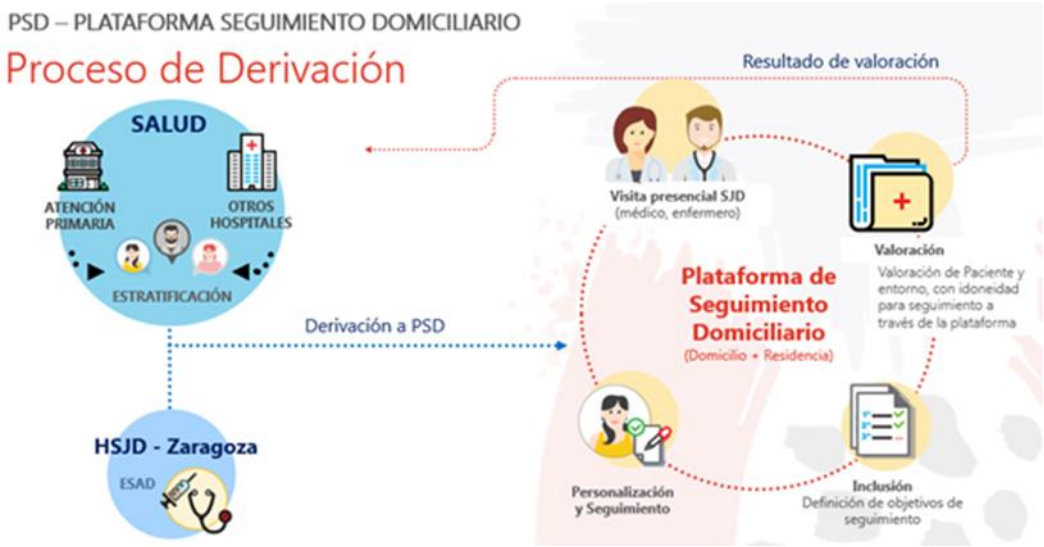
- Pacientes dados de alta en HSJ de Dios con criterios de fragilidad al alta.
- Requisitos a valorar para entrar en el Programa Enfermera de Continuidad de Cuidados Crónicos (ECCC):
    - Mayor 75 años (la edad no es determinante en las necesidades a atender)
    - Pluripatología.
    - Presenta dependencia temporal o crónica.
    - Situaciones de riesgo social o familiar.
    - Reingresos hospitalarios en el último año.
    - Frecuentador de urgencias con/sin ingreso (2 o más en el último año).
    - La presencia de dos o más de estos requisitos supone la entrada en el programa.

Los resultados del estudio nos confirman un incremento el número de pacientes que tienen acceso a nuestros recursos asistenciales. De ellos, más del 50% cumplen los criterios para incorporarse al programa.

Este planteamiento disminuye la estancia del paciente en el Hospital, independientemente de la patología asociada.

Las intervenciones con los Centros de Salud se iniciaron en el mes de junio de 2016 hasta diciembre de 2016 con muy buenos resultado siendo 52 las intervenciones complejas que se han realizado de forma conjunta ECC-EAP.

Durante el 2016, y como hemos comentado anteriormente, hemos trabajado en la preparación de la **Plataforma 4.0** denominada **CASA (Continuidad Asistencial y Soporte Avanzado**) que sirve de base para distintos programas del Hospital y especialmente al Plan de atención domiciliario del paciente crónico.



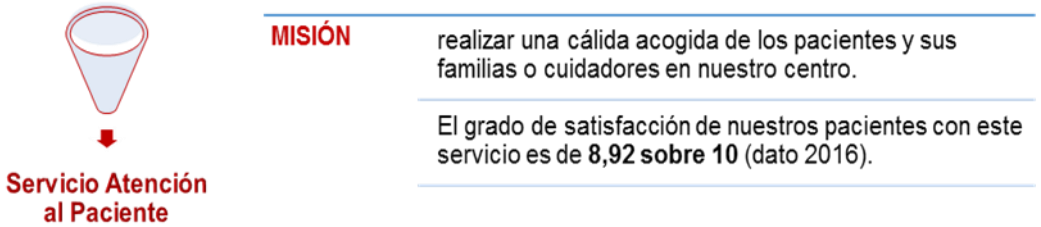

El aumento de la esperanza de vida está suponiendo un incremento en el número de pacientes con enfermedades crónicas de alta complejidad. Estos pacientes tienen necesidades de cuidados muy por encima de la media y acaban suponiendo un alto porcentaje de las interacciones con el sistema sanitario, y por tanto de los gastos en los que éste incurre.

Para mantener la sostenibilidad del sistema, es necesario el desarrollo de estrategias innovadoras en la gestión de este tipo de pacientes, que principalmente se desarrollan en dos ejes: la atención proactiva frente a la reactiva y la capacidad de atención deslocalizada frente a la desarrollada exclusivamente en instalaciones sanitarias.

En este contexto, **el Hospital San Juan de Dios Zaragoza de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, pretende posicionarse como un hospital de referencia en el cuidado de pacientes con enfermedades crónicas en Aragón.**

Así mismo, disponemos de una serie de servicios asistenciales de apoyo a la atención sanitaria que dan soporte a la actividad asistencial directa

Todos estos servicios, de forma conjunta con el Área Asistencial, trabajan de forma coordinada e interdisciplinar de manera que las diferentes necesidades y expectativas de pacientes y familiares pueden ser identificadas de forma ágil por los diferentes profesionales para poder intervenir de forma inmediata.




Si la Hospitalidad es el valor central y vertebrador de la Orden San Juan de Dios, nosotros tratamos de evidenciarlo desde un primer momento con *estas acogidas.*

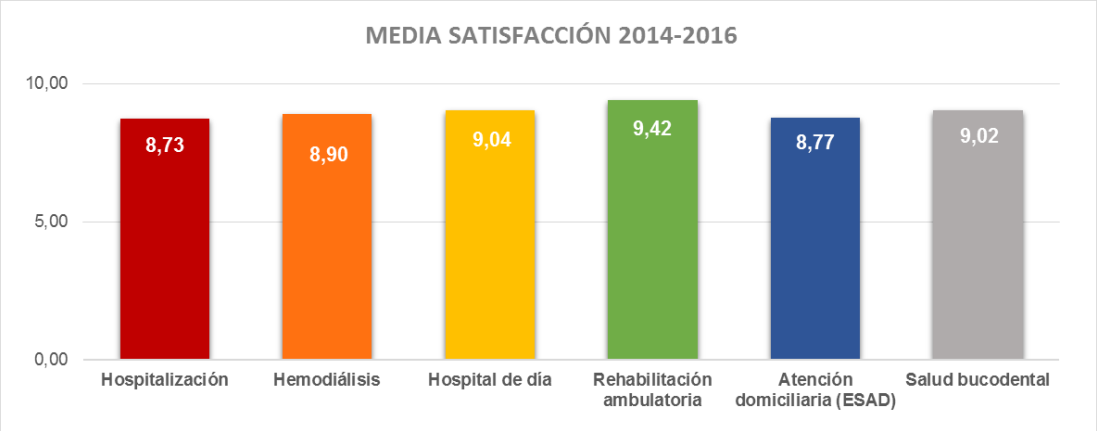
Dichas entrevistas de acogida también nos permiten realizar una familiares tienen con respecto a la atención y cuidados que van a recibir en nuestro centro y es el momento en que nuestros

identificación de las expectativas que dichos pacientes y profesionales del **SAU** ofrecen su ayuda para atender las posibles cuestiones que pueden surgir durante su estancia.

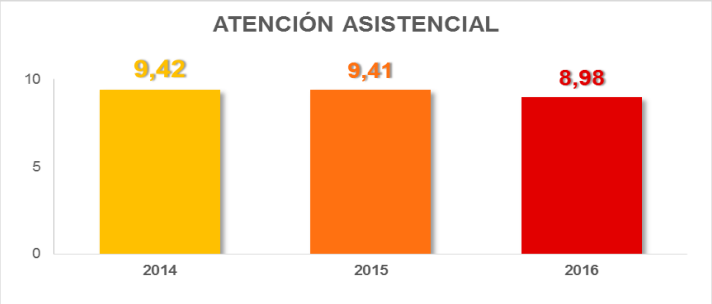
Para ello disponemos de herramientas que facilitan la comunicación entre pacientes /familias y los profesionales del Hospital: Encuestas de Satisfacción, hojas de reclamaciones, hojas de Sugerencias y hojas de Felicitación.

Por lo que respecta a la Satisfacción de nuestros pacientes, anualmente recibimos más de **452 encuestas**, diferenciadas por cada programa asistencial, que nos permiten hacer seguimiento de su grado de satisfacción con nuestros servicios y además, nos permiten identificar diferentes áreas de mejora.

En los últimos años, la satisfacción media global del Hospital se sitúa en **8,7 sobre 10**, con un % de insatisfacción total por debajo del **1,5%** (desglose en Anexo IX)**.** Además, en la comparativa por programa asistencial los resultados son muy satisfactorios:




De los aspectos evaluados, el de **Atención Asistencial** es el mejor valorado año tras año:



Además, disponemos de diferentes medios para que nuestros pacientes puedan expresarnos sus sugerencias y quejas durante su estancia. No sólo a través del Servicio de Atención al Usuario, sino también mediante la ubicación de urnas en el Hospital, lo que permite garantizar su anonimato.

**Servicio Atención Espitirual y Religiosa**

| | |
|---|---|
| **MISIÓN** | Velar por la humanización de los cuidados. |
| | Anualmente se atienden a más de 200 pacientes y familiares (datos 2015) en aspectos que superan los ámbitos de asistencia más comunes en centros sanitarios con una satisfacción con dicho servicio en un **8,76 sobre 10**. |

En este planteamiento de ofrecer una atención integral a nuestros usuarios, el Hospital viene trabajando en conjunción con los órganos de gobierno de la Orden de San Juan de Dios de la provincia de Aragón-San Rafael, en el desarrollo e implantación de un **Plan de Humanización de la Salud**.

Esta línea está basada en los Valores Institucionales, principalmente en el Valor Central, la Hospitalidad. Para ello entendemos que tenemos que trabajar en varios itinerarios, para poder llevar a cabo una relación terapéutica completa.

- Centralidad del Paciente. Con actividades enfocadas al paciente y otras a los profesionales.
- Comisión de Humanización con actividades dirigidas a los profesionales, pacientes y familias
- Servicio de Atencion Espiritual y Religioso y Atención Pastoral (SAER).

Los hitos durante el 2016 han sido:

- Puesta en marcha de interconsulta SAER-Profesionales. Se ha realizado seguimiento de IC (interconsulta) de los diferentes profesionales y porcentaje por Unidades.
- Plan Funcional Pastoral. 2016-2017.
- Seguimiento interconsultas a SAER y procedencia.
- Seguimiento de pacientes con necesidades espirituales detectadas y reflejadas en HCE.
- Creación estándar de atenciones realizadas, para ello se ha determinado las intervenciones y las formas de detectar los pacientes susceptibles de atención. Hemos actuado de forma:
    - Proactiva a través de visitas y reuniones en planta.
    - Reactivas a través de solicitudes de profesionales y hoja de interconsulta.

- Hemos potenciado nuestra presencia en Pastoral Comunitaria, Capellanías y Arzobispado
- Hemos trabajado la **Centralidad del Paciente**, realizando varias actuaciones para proyectar Valores Institucionales a través de la Atención Integral Centrada en el Paciente. AICEP.
    - Humanización de los cuidados. Seguimiento de las actuaciones que realizamos los profesionales para

fomentar aquellas que plasman la interiorización de los Valores. Incorporándonos al grupo "Helping measure person centred care" que nos ayuda en la búsqueda de evidencia.

- Formación **a profesionales en Valores**. Revisión de la aplicación de los Valores Institucionales a través del trabajo. Se han realizado 4 cortes en las Unidades de Hospitalización en la atención de enfermería (enfermeras, auxiliares y sanitarios) en los distintos turnos de trabajo.
- Se ha desarrollado el circuito telemático SAER-Voluntariado
- Se han cumplido los objetivos dentro del Plan de Humanización. Puesta en marcha de **Comisión de Humanización** con actividades dirigidas a los profesionales, pacientes y familias.

- Atención especial a la enfermería de nueva incorporación para fomentar las actitudes que transmiten los Valores Institucionales.
- Se generan espacios de reflexión compartida de los profesionales para mejorar la transmisión de los Valores a los nuevos profesionales.
    - Alto en el camino.
    - Triduo San Juan de Dios.
    - Encuentro reflexivo.
- Se han revisado los indicadores de Proceso.

**Servicio Trabajo Social**

**MISIÓN**

Identificar a los pacientes que pueden encontrarse en **situación de problemática social**, entendida como aquella *"situación de fragilidad o vulnerabilidad social a la que pertenecen algunos pacientes, en la que la enfermedad o dependencia derivada de esta, produce graves repercusiones si no se interviene socialmente".*

El nivel de satisfacción con respecto a este servicio es elevado obteniendo una valoración (dato 2016) de **8,78 sobre 10**.

Durante el 2016 hemos tenido un incremento de más de 15 puntos en el número de pacientes en los que se debe intervenir desde el equipo de Trabajo Social, siendo clave la actuación y resolución de estas situaciones previo al alta hospitalaria.

**Equipo de Atención Psicosocial**

**MISIÓN**

Atender las necesidades emocionales, psicológicas y espirituales de pacientes y familiares que se encuentran en procesos de enfermedad o duelo. Se trata de un servicio de atención, asesoramiento y apoyo que cuida a las personas y mima las emociones propias de esta experiencia, tratando de dar respuesta a la situación que está viviendo.

Este equipo surge de la colaboración del Hospital con la obra social de "**La Caixa**".

Entre las actuaciones que desarrolla destaca el **"Programa de Atención al Duelo"** que acompaña a los familiares, facilitando este proceso de duelo y evitando complicaciones, a través de sesiones individuales y/o grupales.

| Personas atendidas programa EAPS | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***Atención psicosocial*** | 706 | 542 | 711 |
| *Pacientes* | *357* | *269* | *386* |
| *Familiares* | *349* | *273* | *325* |
| ***Atención al duelo: familiares*** | 51 | 48 | 44 |
| ***Total*** | **757** | **590** | **755** |

**Servicio Voluntariado**

**MISIÓN**

Ayuda en la atención de necesidades personales de los pacientes y familiares, de difícil cobertura por parte de las propias familias y/o de los profesionales del centro.

El nivel de satisfacción de nuestros usuarios con este servicio es de **8,87 sobre 10**.

Esta forma de atender las necesidades de nuestros usuarios no sería posible sin la colaboración del **Servicio de Voluntariado** del Hospital (ver apartado Colaboradores). Es considerado como un colectivo fundamental dentro de los Centros de la Orden de San Juan de Dios.

En el Hospital san Juan de Dios de Zaragoza sigue trabajando en el desarrollo del Voluntariado dentro del Hospital. El objetivo es que el voluntariado esté presente en todas las áreas del Hospital trasmitiendo los valores Juandediano y como parte fundamental de la Hospitalidad.

Para ello no solo debemos hacerlo desde un punto de vista caritativo, sino aportando calidad a la gestión del voluntariado y responsabilidad a la actuación de los mismos.

Tampoco debemos olvidar la presencia activa del voluntariado de San Juan de Dios en los diversos foros de la sociedad Aragonesa. Importante la colaboración que estamos realizando en la preparación del Congreso estatal de Voluntariado Huesca 2016, a través de la junta Directiva dela CAVAS de la que somos Vicepresidentes.

Las ayudas se centran en actividades como:

Todas estas actividades suponen una gran ayuda durante su estancia, tanto para pacientes como para los familiares, facilitando su mejoría.

En el Anexo IX se recogen indicadores complementarios sobre la satisfacción de nuestros usuarios.

## Mejora continua e innovación

Nuestro sistema de gestión MECP nos lleva a una continua adaptación a las expectativas y necesidades de nuestros usuarios y pacientes, siendo imprescindible en este proceso la Mejora Continua y la Innovación (ver apartado Modelo de Gestión Centrado en las Personas).

Al valorar la innovación nos centramos en nuestros procesos, en la calidad de la atención que dispensamos, en la cobertura de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, pero también en el valor que aportamos a los ciudadanos aragoneses, concienciando de la importancia de la prevención en salud.

En cuanto a las actuaciones innovadoras puestas en marcha por el Hospital en estos tres años podemos destacar las siguientes:

- **Programa de Ejercicio Físico en pacientes nefrológicos (2014)**: cuya finalidad es introducir hábitos saludables en pacientes de hemodiálisis, siendo el ejercicio un aspecto importante para mejorar su estado físico.

- **Proyecto Gericasa (2014)**: proyecto de innovación tecnológica desarrollado conjuntamente con la Universidad San Jorge y la empresa Inycom (empresa aragonesa), con la finalidad de diseñar y desarrollar habitaciones inteligentes que permitan la monitorización telemática de pacientes con patologías geriátricas.

- **Planes de Cuidados de Enfermería (2015)**: informatización de los cuidados enfermeros en base a los diagnósticos de enfermería identificados en el ingreso y durante la estancia del paciente.

- **Comisión de Seguridad de Pacientes (2014):** cuya misión es asegurar los mejores y más seguros tratamientos y cuidados para nuestros pacientes, contando para ello, con la participación activa de profesionales del Centro de diferentes servicios y colectivos. Esta composición permite que los temas trabajados en la Comisión se aborden de manera transversal.

- **Equipo de trabajo de Higiene de manos (2015)**: grupo de trabajo especializado en la sensibilización, formación y promoción de buenas prácticas relacionadas con la higiene de manos en el ámbito asistencial con la finalidad de prevenir infecciones hospitalarias.

- **Guía de manejo de Fracturas de Cadera (2014)**: elaboradas por el Servicio de Rehabilitación del Hospital cuya finalidad es ofrecer información técnica a pacientes y familiares sobre tratamiento y cuidados en casos de fractura de caderas.

- **Programa de Voluntades Anticipadas** (2014): cuya finalidad es ofrecer información y facilitar los trámites para la gestión de las Voluntades Anticipadas a nuestros pacientes.

- **Digitalización del Servicio de Radiodiagnóstico (2015):** Con un importante impacto medioambiental por eliminación de residuos y peligros asociados y con impacto en la calidad del servicio por reducir el número de radiografías realizadas.

- **Plan Estratégico Seguridad de paciente 2016-2019:** A principios de 2016 se realizó un análisis de los resultados del primer plan estratégico de Seguridad de paciente obteniendo un cumplimiento de un 90% en los objetivos definidos, siendo un resultado muy satisfactorio. Las líneas de trabajo abiertas se han integrado en el segundo plan estratégico de seguridad de pacientes de nuestro Hospital 2016-2019.

Para su definición se realizó un DAFO por parte de los integrantes de la Comisión. De su análisis se destaca el alto nivel de alineación de nuestros Factores Críticos en materia de Seguridad, con las Líneas

Estratégicas definidas por el Ministerio de Sanidad en su documento de Estrategias de Seguridad de Pacientes 2015-2020.

Se identifican 6 Factores Críticos, que se han definido 7 Líneas Estratégicas.

| | |
|---|---|
| Organización y Liderazgo | Entorno Seguro |
| Cultura de Seguridad | Prácticas Clínicas Seguras |
| Participación de Pacientes | Gestión de Riesgos en Seguridad de Pacientes |
| Gestión de la Información | |

Como conclusión se ha presentado el nuevo Cuadro de Mando de seguridad de paciente, donde se recogen aquellos indicadores que van a permitir monitorizar el cumplimiento de estándares de seguridad definidos en el Hospital, así como el grado de implantación de los objetivos definidos en el nuevo Plan Estratégico.

- **Campañas específicas sanitarias a disposición de la ciudadanía:**

  1-. El **equipo asistencial del Servicio de Nefrologia** se realizó una prueba gratuita llamada **bioimpedancia eléctrica**, con el objetivo de incidir en la importancia de la **prevención de enfermedades asociadas a los malos hábitos de alimentación e hidratación**.

  Esta prueba nos permite conocer el estado de hidratación de nuestro cuerpo y determinar la calidad de esa hidratación, según la distribución del agua de nuestro cuerpo, y determinar la calidad de esa hidratación según la distribución del agua en el interior o exterior de nuestras células, así como, calcular la cantidad de músculo y de grasa corporal, estado general de nuestras membranas celulares, y nuestro metabolismo basal.

  Todos estos datos permiten establecer recomendaciones de estilo de vida.

2-. El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza se unió a la **Jornada Mundial de la Higiene de Manos.**

En el Hospital, con la implicación de la Comisión de Infecciones y la Comisión de Seguridad de Pacientes, se centró la campaña en las consideraciones clave para el **manejo de pacientes con sonda urinaria y la importancia de la higiene de manos en general**, organizando una serie de acciones enfocadas a concienciar a los profesionales sanitarios, pacientes y usuarios del hospital, tales como: distribución de carteles divulgativos, folletos informativos, y una sesión divulgativa. También se hizo entrega a todo el personal sanitario de envases monodosis de solución hidroalcohólica, y se llevó a cabo un simulacro mediante lámpara que detecta la correcta utilización de la solución hidroalcohólica.

3-. Para conmemorar **el Día Mundial del Ictus** se realizó una campaña que pretende concienciar a la población de la **importancia de diagnosticar y controlar los factores de riesgo vascular**, ya que así se podrían **evitar hasta el 80% de los casos de ictus**.

Ecografía duplex de tronco supra-aórticos

Neurorrehabilitación basado en el juego

El **equipo asistencial de la Unidad de Neurorehabilitción** realizó ecografías dúplex de tronco supra-aórticos a las personas que lo deseaban y se animó a interactuar con un avanzado sistema informático de Neurorehabilitación basado en el juego. El objetivo era ofrecer información sobre su prevención a la ciudadanía.

En el Anexo X se recogen indicadores complementarios acerca de la gestión de la calidad en el Hospital.

# Accesibilidad: transparencia informativa e instalaciones

La transparencia en la información y la accesibilidad al Centro, son aspectos propios de la hospitalidad que se brinda a los pacientes y sus familias.

Por lo que respecta a la **transparencia en la información**, en el punto 5 del documento de Carta de Identidad de la Orden San Juan de Dios, se establece la aplicación de la Identidad, Carisma y Valores de la Orden a situaciones concretas de la asistencia sanitaria, de la Organización de los Centros y de los Sistemas de Gestión y Dirección (Política de Personal, Política Económico Financiera, Responsabilidad Social y la presencia de la Sociedad en el Centro). En este punto define qué es y cómo conseguimos tener transparencia en nuestra Gestión, en concreto dice "*Si el conjunto de valores que pretendemos promover en nuestras obras y que dan sentido a nuestra misión se llevan a efecto, no habrá mayor inconveniente en que los profesionales del Centro, los usuarios, la Sociedad y la Administración Pública puedan conocer la realidad de nuestros Centros".*

En base a este planteamiento el Hospital dispone de diferentes medios y servicios que permiten a nuestros usuarios conocer y disponer de forma rápida y transparente aquella información que es de gran interés para ellos:

- **Página Web**: ofrece de forma abierta en la red información general del Hospital.
- **Servicio de Atención al Usuario**: en el momento del ingreso se realiza una entrevista de acogida en la cual se informa a pacientes y familias acerca de los servicios a su disposición en el Hospital y horarios, información institucional sobre la Orden, Derechos y Deberes de los usuarios e información sobre los mecanismos de información y comunicación de sugerencias, quejas y agradecimientos.
- **Manuales de Acogida**: en la acogida de los nuevos ingresos, tanto el Servicio de Atención a Usuarios como los propios Servicios Asistenciales, entregan a pacientes y/o familiares información en papel acerca del Hospital y las normas de funcionamiento y recomendaciones durante su estancia.
- **Información Audiovisual**: se dispone de un sistema de comunicación de información de interés para nuestros usuarios, a través del circuito de televisión del centro.
- **Solicitud y Entrega de informes**: los familiares y pacientes pueden solicitar durante su estancia cualquier información acerca del estado del paciente. Esta información puede ser verbal o escrita y se puede solicitar a través del SAU o directamente a los profesionales asistenciales.

- **Informe de Sostenibilidad y Memorias de Actividad Anuales**: el Hospital remite una copia de estos documentos a todos sus grupos de interés y se publica a través de su página web.

- **Comunicación Ambiental a Proveedores**: anualmente, el Hospital procede a comunicar a sus proveedores de equipos, bienes y servicios, cuales son los impactos que produce en medioambiente, en relación a la actividad con nuestro centro. La finalidad de dicha comunicación es sensibilizar para que cada proveedor adopte medidas internas de mejora ambiental, minimizando así.

Nuestros usuarios valoran muy positivamente los medios que el Hospital pone a su disposición para obtener una información actualizada y de calidad, tal y como recogen nuestras encuestas de satisfacción.

Un aspecto que para nuestros usuarios es de gran importancia, es **la accesibilidad a las instalaciones** del Hospital SJD, siendo el Centro especialmente sensible con ello. En este sentido, el Hospital dispone de diversas medidas que son informadas a las familias el primer día de ingreso en el Centro:

- **Horarios de visita**: el Hospital tiene definido un horario de visitas que permite a los familiares/cuidadores acompañar a los pacientes las 24 horas del día.

- **Acceso diferenciado Ambulancias / Visitas**: el Hospital dispone de dos accesos al centro, uno específico para ambulancias y transporte sanitario (C/ Fray Julián Garás) y otro para familiares y visitas (Paseo Colón).

- **Aparcamiento gratuito**: el Centro dispone de una zona de aparcamiento gratuito para coches, motocicletas y bicicletas a disposición de familiares y visitas a partir de las 15:00.

- **Cafetería/Restaurante**: para facilitar el acompañamiento de nuestros pacientes por sus familiares y cuidadores, el Hospital dispone un servicio de cafetería y restauración abierto de 9:00 a 21:00. Además, se dispone de máquinas de venta en distintos puntos del Hospital.

## Nuestros proveedores de pacientes: Servicio Aragonés de Salud y Compañías de Seguros

El Hospital también identifica como clientes a aquellas instituciones y organismos que nos remiten a sus pacientes para ser atendidos y tratados en nuestro Centro. En este sentido, nuestro principal proveedor es la Sanidad Pública Aragonesa, y tal y como queda plasmado en nuestra misión: "*cubrir las necesidades asistenciales, fundamentalmente de la Sanidad Pública, pero abiertos a todos los posibles concertadores del hospital*. En este sentido, nuestro principal proveedor es la Sanidad Pública Aragonesa, y tal y como queda plasmado en nuestra misión: "*cubrir las necesidades asistenciales, fundamentalmente de la Sanidad Pública, pero abiertos a todos los posibles concertadores del hospital*.

El Hospital diseña sus servicios en base a las necesidades del entorno y de las propias necesidades de sus principales proveedores de pacientes. Es por ello, que en el proceso de Planificación Estratégica del Centro, el Hospital invita a estos proveedores de pacientes a que aporten su visión sobre el Centro y las expectativas que tiene sobre nuestros servicios.

Además en el seguimiento de la actividad asistencial hay una comunicación constante y una transparencia, tanto desde el punto de vista económico, como desde el punto de vista de proceso asistencial.

Esta creada una comisión de seguimiento entre la Administración Sanitaria y la Gerencia de nuestro Centro donde se analizan los indicadores de gestión y el cumplimiento de los objetivos asistenciales, así como cualquier otra incidencia surgida en el periodo (reclamaciones, posibles necesidades asistenciales,…).

Cabe reseñar la incorporación a nuestra cartera de servicios la Unidad de Daño Cerebral Adquirido, la cual ha sido reconocida por UNESPA, como Referencia en el conjunto de todo el país, junto con 7 hospitales más. UNESPA es la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras. La asociación fue fundada en 1977 y representa a más de 200 compañías que juntas abarcan el 96% del negocio en España.

CENTROS SANITARIOS ADHERIDOS AL CONVENIO DE DAÑO CEREBRAL SOBREVENIDO 2016-2017 (a 1 Dic.2016)

| CENTRO SANITARIO | PROVINCIA | COMUNIDAD AUTÓNOMA | FECHA ADHESIÓN | OBSERVACIONES | F. BAJA |
|---|---|---|---|---|---|
| HOSPITAL LOS MADROÑOS | MADRID | MADRID | 01/12/2016 | | |
| HOSPITAL BEATA MARÍA ANA | MADRID | MADRID | 01/12/2016 | | |
| HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE ZARAGOZA | ZARAGOZA | ARAGÓN | 01/12/2016 | | |
| HERMANAS HOSPITALARIAS AITA MENNI | MONDRAGÓN | PAIS VASCO | 01/12/2016 | | |
| HOSPITAL SANT JOAN DE DEU | PALMA DE MALLORCA | BALEARES | 01/12/2016 | | |
| HOSPITAL NISA SEVILLA-ALJARAFE | SEVILLA | ANDALUCIA | 01/12/2016 | | |
| HOSPITAL AGUAS VIVAS | CARCAIXENT | VALENCIA | 01/12/2016 | | |
| HOSPITAL NISA VALENCIA AL MAR | VALENCIA | VALENCIA | 01/12/2016 | | |
| CLINICA SAN VICENTE | MADRID | MADRID | 01/12/2016 | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

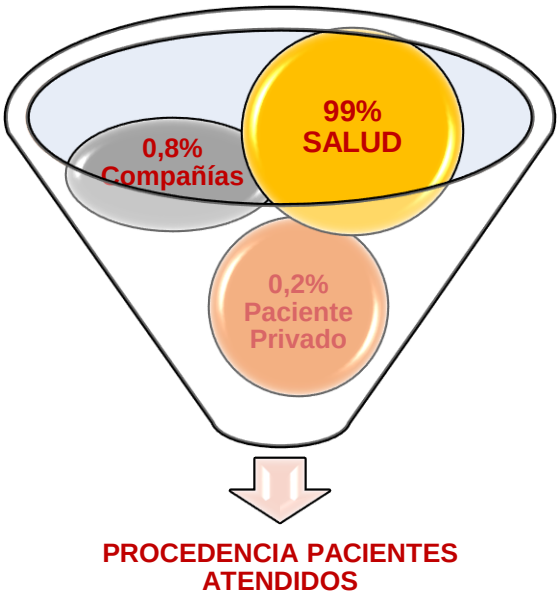
Fuente: http://unespa-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/2017/05/centros-sanitarios-adheridos-convenio-dano-cerebral.pdf

Se ha firmado un convenio entre UNESPA y el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza cuyo objeto es prestar asistencia sanitaria a los **lesionados con daño cerebral** sobrevenido por hechos de la circulación hasta su total sanación o estabilización de secuelas.

Mediante dicho convenio se pretende atender a un determinado tipo de lesionado que por la especial gravedad del caso (daño cerebral adquirido) requiere de centros sanitarios especializados que reúnan una serie de requisitos, tanto técnicos (dotación del centro) como humanos (formación del personal médico-sanitario y experiencia del mismo). Para la elaboración de estos requisitos técnicos se ha contado con el **asesoramiento** de expertos médicos especialistas en el tratamiento del daño cerebral, de la Sociedad Española de Neurorrehabilitación y de la Federación Española de Daño Cerebral que realizaron una auditoria de la Unidad que confirma el cumplimiento de dichos requisitos.

Nuestra Unidad cuenta con un potente de equipo de trabajo formado por médicos rehabilitadores, neurólogos e internistas, así como un equipo de enfermería y auxiliares específico apoyados por fisioterapeutas, logopedas, terapeutas ocupacionales, neuropsicólogos, psicólogos y trabajadores sociales.

Hemos adaptado nuestra actividad intentando poner siempre al paciente en el centro de atención y a la vez nos hemos ido adaptándonos a las necesidades de los grandes hospitales. La consecución de este objetivo nos obliga a revisar de manera constante nuestros sistemas de trabajo, encaminándonos a una atención integral en pro de la integración entre nuestro hospital, atención primaria y atención especializada.




En diciembre de 2016 Nuestro sistema de gestión (MECP) recoge e identifica la importancia de atender a las necesidades de nuestros proveedores de pacientes, así como garantizar la satisfacción con respecto a nuestro trabajo.

Esta satisfacción se ve claramente identificada en el nivel creciente de actividad del Hospital:

| ACTIVIDAD ASISTENCIAL | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Nº pacientes SALUD* | 4.024 | 4.182 | 4173 |
| *Nº pacientes Compañías* | 21 | 21 | 33 |
| *Nº pacientes Privados* | 4 | 6 | 10 |

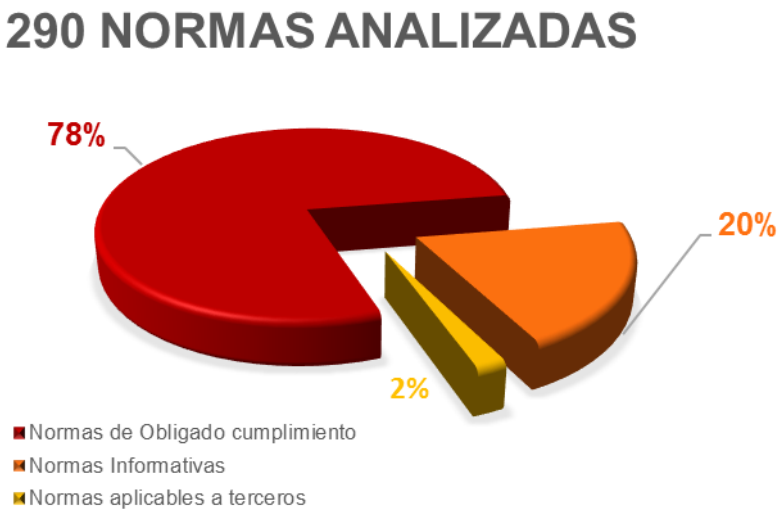
Así como en los nuevos servicios puestos en marcha, con la finalidad de satisfacer las cambiantes necesidades de nuestros proveedores:

- Consulta de Valoración Geriátrica (2013).
- Apertura temporal planta 3ª Hospitalización (40 camas) pata atender necesidades del SALUD (2014).
- Programa de atención específico de Daño Cerebral Adquirido, por accidente de tráfico, inmersiones, tumores cerebrales (2015).
- Apertura consolidada en nuestro Contrato con el SALUD de la planta 3ª de Hospitalización (40 camas) para atención de paciente geriátrico agudo y de convalecencia (2015).

- Inclusión en el contrato de prestación de servicios Hospitalarios las 40 camas de la planta 3ª (2016).
- Creación de una Unidad de Neurorrehabilitación en nuestro Centro. (2016).
- Convenio con UNESPA –(2016)

| Innovación en los productos y servicios | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| *Nº de productos/ servicios nuevos puestos en el mercado* | 1 | 2 | 2 | G4-PR1 |
| *% de productos / servicios revisados / evaluados* | *100%* | *65%* | *100%* | G4-PR1 |

Por último, y con la finalidad de asegurar, no sólo los estándares esperados de calidad, sino también el cumplimiento de la normativa vigente, el Hospital tiene desplegadas diferentes herramientas que permiten monitorizar de forma continuada todas nuestras áreas de actuación.




| Transparencia con el entorno | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| *Porcentaje de centros en los que se han evaluado riesgos relacionados con corrupción* | *100%* | *100%* | *100%* | *G4-SO8; PR9* |
| *Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc.* | *0* | *0* | *0* | *G4-SO8; PR9* |
| *Nº Incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal* | *8* | *6* | *6* | *G4-SO8; PR9* |

La finalidad de esta identificación y control es la prevención y predicción de eventos que pueden suponer un incumplimiento normativo y gracias a dicho conocimiento podemos prestar un servicio seguro, responsable y sostenible:

| CONTENIDO NORMAS APLICABLES | |
|---|---|
| AGUAS | *MEDIO ATMOSFÉRICO* |
| APARATOS A PRESIÓN | *PILAS* |
| APARATOS ELEVADORES | *PREPARADOS PELIGROSOS* |
| AUTORIZACIONES | *PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES* |
| BAJA TENSIÓN | *PRODUCTOS QUÍMICOS* |
| CALIDAD RADIODIAGNÓSTICO | *PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS* |
| DERECHOS DE PACIENTES | *PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES* |
| DONACIÓN ÓRGANOS | *PROTECCIÓN RADIOLÓGICA* |
| EMERGENCIAS | *RESIDUOS SANITARIOS* |
| FARMACIA HOSPITALARIA | *RESPONSABILIDAD AMBIENTAL* |
| FORMACIÓN Y DESARROLLO | *RUIDO* |
| IGUALDAD E INTEGRACIÓN | *SANIDAD* |
| INSTALACIONES ALTA TENSION | *SEGURIDAD ALIMENTARIA* |
| INSTALACIONES ELÉCTRICAS | *SERVICIOS SOCIALES* |
| INSTALACIONES PETROLÍFERAS | *TRANSPORTE RESIDUOS* |
| INSTALACIONES RAYOS X | *VERTIDOS* |
| INSTALACIONES TÉRMICAS | *VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA* |
| LEGISLACION LABORAL | *VOLUNTADES ANTICIPADAS* |
| LEGIONELLA | *VOLUNTARIADO* |

# 3- Compromiso con el entorno: medioambiente, proveedores y sociedad

Somos conscientes de que nuestra actividad, enmarcada en un contexto actual de globalización, no se realiza de manera aislada y, por tanto, entendemos la importancia que el impacto de nuestras acciones puede suponer para el entorno que nos rodea.

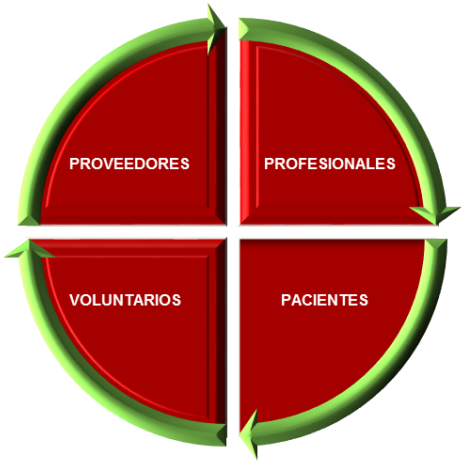
Cuando nos referimos a nuestro entorno, entendemos no solo a las empresas con las que nos relacionamos en el desarrollo de nuestros servicios (proveedores), sino también a todas las personas presentes en nuestra comunidad local y de manera extensiva a toda la sociedad y al medio en el que habitamos (medioambiente) que, tanto de forma directa como indirecta, van a convertirse en agentes implicados.

El objetivo que perseguimos y nuestro compromiso para con el entorno va a estar orientados a minimizar los impactos negativos que podamos provocar y, maximizar los positivos como vía de contribución al desarrollo de un mundo mejor y sostenible.

## MEDIOAMBIENTE

El compromiso con la protección del medioambiente, manteniendo el equilibrio ecológico y el uso sostenible y equitativo de los recursos, está definido en la Carta de Identidad de la Orden Hospitalaria. Desde el HSJDZ este compromiso se materializa a través de nuestra M.V.V. y la existencia de un Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14.001) que nos guía en la labor de prevención de la contaminación, cuidado del medioambiente y cumplimiento de la normativa ambiental aplicable.

Durante el 2016 el Hospital ha procedido a trabajar y desarrollar los nuevos requisitos recogidos en la versión de la norma ISO 14.001:2015.




En este sentido se ha procedido a:

Identificar y analizar los aspectos ambientales a tener en cuenta a lo largo de todo el **“ciclo de vida”** de nuestros servicios así como los impactos que dichos aspectos producen o pueden producir en el medioambiente.

Para ello, ha sido necesario realizar un análisis de cómo influyen nuestras partes interesadas en el medioambiente y cómo podemos reducir dicho impacto.

A continuación mostramos alguno de esos aspectos que se han identificado en la fase previa y posterior a la prestación de nuestros servicios, y el indicador de control fijado para su seguimiento y valoración:

| ASPECTO | ACTIVIDAD | INDICADOR |
|---|---|---|
| **CONSUMOS DE RECURSOS, EMISIONES A LA ATMÓSFERA, GENERACIÓN DE RESIDUOS, RUIDO,…** | Desplazamiento de los pacientes al hospital (altas y bajas) | Nº de pacientes trasladados en ambulancia |
| | Desplazamientos de proveedores y subcontratas al hospital | Nº de pedidos realizados en el año |
| | Desplazamientos diarios de los usuarios del servicio de diálisis, hospital día y rehabilitación | Nº de pacientes ambulatorios atendidos y Nº de sesiones |
| **RESIDUOS Y EMISIONES PARA PRODUCIR ENERGÍA ELÉCTRICA. CONSUMO (PÉRDIDA) DE LA ENERGÍA EN EL TRANSPORTE.** | Adquisición de energía para el funcionamiento del hospital | Consumo de electricidad y gas. Consumo de energías renovables |
| | Adquisición de máquinas y equipos para el hospital (infraestructuras) | Nº de pedidos realizados de equipamiento del Hospital |
| **DESPLAZAMIENTOS DE LOS PACIENTES AL ALTA: FUNERARIAS** | Consumos de recursos, emisiones a la atmósfera, generación de residuos, ruido,… | Nº de servicios funerarios |
| **TRATAMIENTO DEL PACIENTE EN OTRO CENTRO HOSPITALARIO** | Consumo de materias primas y medicación, generación de residuos peligrosos, generación de emisiones por fabricación de medicación y material sanitario, generación de vertidos en fabricación,… | Nº de pacientes trasladados a otro Centro Sanitario |

Del análisis y valoración de dicho aspectos y sus respectivos indicadores hemos podido definir actuaciones de mejorar para minorar los impactos negativos e involucrar a todos los agentes implicados (profesionales, pacientes, familias, proveedores, voluntarios,…) en esta mejora tratando de influir en sus comportamientos ambientales.

Algunas de esas actuaciones han sido:

**Sensibilización**

Video con recomendaciones ambientales a:

- profesionales
- voluntarios
- proveedores

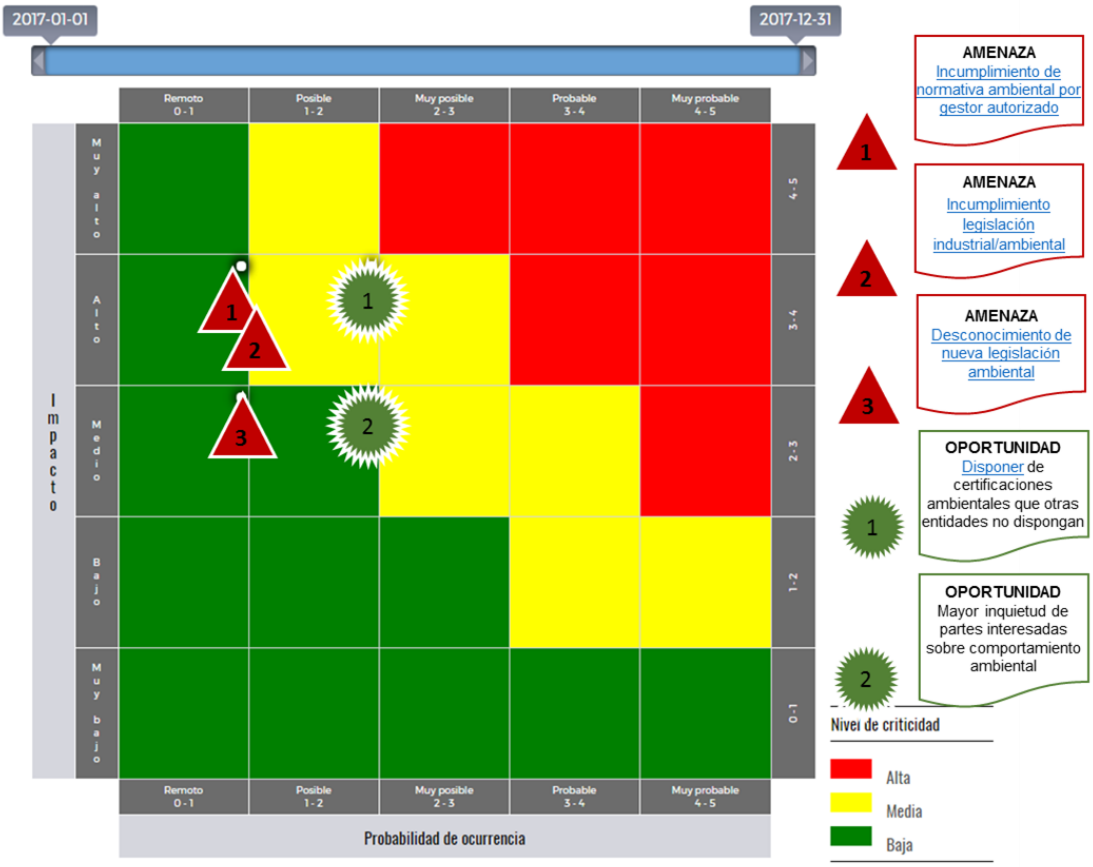
**Comunicación** a proveedores

Informando acerca de los impactos ambientales derivados de su actividad y solicitando información sobre su gestión ambiental

**Renovables**

Aumentando el % de energía, procedente de fuentes renovables, empleada en el Hospital para su funcionamiento

También se ha procedido a identificar y analizar los diferentes riesgos y oportunidades ambientales a gestionar por el Hospital con la finalidad de controlar sus consecuencias.



Ninguno de los riesgos identificados en 2016 se consideran críticos, ya que disponemos de mecanismos y herramientas que nos permiten controlar la probabilidad de que se lleguen a producir.

Por lo que respecta a la gestión de nuestras oportunidades, el Hospital ha intentado dirigir sus actuaciones ambientales con la intención de aprovecharlas.

En este sentido cabe destacar:

- La realización de **Auditoría Energética** cuya finalidad es la identificación de mejoras en instalaciones que permitan reducir el consumo energético.
  Con la realización de la auditoria se han detectado oportunidades de ahorro energético y económico con una razonable relación coste – eficacia.
  A continuación se adjunta un resumen de las **principales mejoras propuestas** en la misma.

| | |
|---|---|
| Balastros Electrónicos | Energía solar fotovoltaica |
| Alumbrado exterior por Vapor de Sodio HP | Ajuste grupo de presión |
| Halógenas por LED | MicroCogeneración |
| Detectores de presencia para alumbrado | Mejora cámaras frigoríficas |
| Temperaturas de consigna | Mejoras producción ACS – Nuevo equipo |
| Caudal de agua variable en circuito secundario | Mejoras en rendimiento Plantas Enfriadoras |
| Caldera de condensación | Unificación contratos de Gas Natural |
| Temperatura de evaporador variable | Unificación de contratos de Agua y Vertido |
| Contribución solar para ACS | |

  En verde las medidas con un retorno de inversión inferior a dos años y medio. En ámbar las medidas con un retorno de inversión entre dos años y medio y cinco años y en rojo las medidas con retornos más altos.
- La realización de actuaciones de sensibilización, no sólo para mejorar el comportamiento ambiental del Hospital, sino también tratar de influir en nuestras partes interesadas.
- Acreditación del certificado UNE-EN-ISO 14.001 conforme a la versión de 2015.

# Planes de eficiencia y mejora Ambiental

Comprometidos con la gestión sostenible de los recursos naturales y la protección del medio ambiente, desde el año 2011 el Hospital ha definido objetivos concretos para la mejora ambiental, así como actividades dirigidas a conseguir la minoración del impacto negativo que nuestra actividad puede tener en el medioambiente y la sensibilización de nuestros grupos de interés en este aspecto.

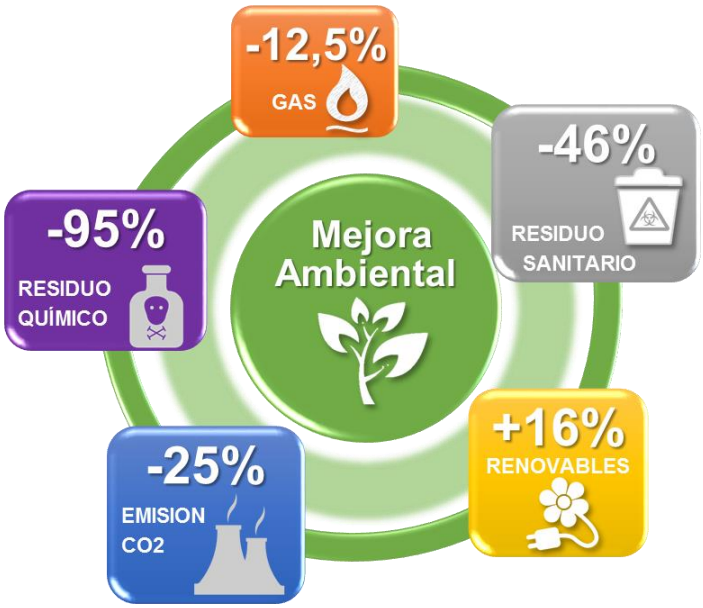
Del análisis de los impactos que el Hospital produce en el medioambiente concluimos que las principales áreas de trabajo son la reducción de consumos y de generación de residuos. En base a este análisis, anualmente se definen objetivos cuya finalidad es minorar el impacto de nuestra actividad.

En los últimos años, nuestro trabajo se ha centrado en:

- Reducir el consumo de recursos naturales y materias primas (energía, agua, papel).
- Aumentar el uso de energías renovables.
- Reducir los residuos generados.

En línea con estas conclusiones, a lo largo de 2016 hemos conseguido los siguientes logros:

- Reducción del consumo de gas total (climatización + cocina).
- Reducción de kilos producidos de residuos sanitarios peligrosos.
- Reducción de kilos producidos de residuos químicos.
- Reducción de las toneladas de CO2 emitidas a la atmósfera.
- Aumento del empleo de energías renovables.



Presentamos a continuación una serie de indicadores agrupados en tres categorías: consumos (energéticos y de recursos naturales), generación de residuos (diferenciando en peligrosos y no peligrosos) y emisiones de CO2 (derivadas de los consumos energéticos).

| Indicadores Ambientales | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***Consumo Energía (Kwh)*** | 2.277.563 | 2.417.661 | 2.390.449 |
| *Kwh Electricidad* | *1.659.977* | *1.780.114* | *1.801.311* |
| *Kwh Gas* | 617.586 | 637.547 | 589.138 |
| *Kwh / Estancia* | *31,38* | *31,37* | *27,56* |
| ***Energía Renovable-potencia generada Kwh*** | 550.340 | 725.543 | 2.102.702 |
| *Kwh generados / estancia* | 7,58 | 9,41 | 24,22 |
| *%energía renovable/ total* | 19,90% | 23,50% | 87,96% |
| ***Consumo Combustible (l)*** | *9.831* | *10.262* | *11.406* |
| *litros combustible/visita domicilio* | *4,25* | *5,04* | *5,64* |
| ***Consumo $m^3$ Agua*** | *23.340* | *22.374* | *22.862* |
| *$m^3$ agua sanitaria* | 15.826 | 14.897 | 15.449 |
| *$m^3$ agua hemodiálisis* | *7.514* | *7.477* | *7.413* |
| *m3 agua / estancia* | 0,27 | 0,25 | 0,26 |
| ***Emisiones $CO_2$ (Kg)*** | 1.027.537 | 1.162.615 | 867.215 |
| *Kg $CO_2$ / estancia* | 14,16 | 15,09 | 9,99 |
| ***Residuo Urbano Producido Kg*** | 228.276 | 215.036 | 214.375 |
| *Kg residuo urbano / estancia* | 3,14 | 2,46 | 2,24 |
| ***Residuo Peligroso Producido Kg*** | 47.681 | 58.169 | 33.089 |
| *Kg residuo peligroso / estancia* | 0,56 | 0,66 | 0,33 |

La principal inversión del Hospital en material de mejora ambiental, la centra en la correcta segregación y gestión de los residuos peligrosos generados por su actividad. En 2016, no ha habido apenas inversión en dirigida a aumentar nuestra eficiencia energética, ya que nos hemos

| INVERSIÓN AMBIENTAL | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Inversiones en mejora Ambiental* | 99.445€ | 100.665€ | 52.966€ |
| *Inversiones destinadas a Eficiencia Energética* | 114.645€ | 0€ | 47.598 € |

centrado en realizar auditoría energética y del resultado de dicho informe, identificar las mejoras a llevar a cabo en 2.017.

## Comunicación Ambiental

En el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza somos conscientes de que la protección del medio ambiente es un deber global y por tanto, el logro de nuestros objetivos medioambientales requiere de la concienciación y participación del mayor número de personas posible.

Es por este motivo por el cual prestamos una atención especial a la implantación de medidas de sensibilización y comunicación, tanto internas como externamente, entre las que destacamos:

- La **sensibilización a profesionales** que realizamos tanto en las Sesiones de Acogida a nuevos profesionales como mediante la entrega de documentación específica recogida en el Manual de Acogida, así como mediante la realización periódica de campañas de sensibilización ambiental a través de las que se explica a los empleados aquellos aspectos de su trabajo que mayor impacto pueden tener en el medioambiente y por tanto, que más deben controlar.
- La **sensibilización a pacientes y familias** que llevamos a cabo mediante la información entregada por el Servicio de Atención al Usuario (Manual de Acogida Institucional) así como la cartelería ubicada en distintas zonas del Hospital (habitaciones, baños, zonas comunes…).
- La **sensibilización a Grupos de Interés**: como novedad en 2016 hemos iniciado actuaciones concretas en materia de sensibilización a nuestros grupos de interés, informando sobre aspectos de mejora ambiental que pueden llevar a cabo en sus propias empresas o domicilios. Para ello, se ha procedido a:
    - Elaborar un **video de sensibilización** en el que el Hospital ofrece información, dirigida a profesionales, usuarios, voluntarios y proveedores, sobre buenos hábitos y consejos para reducir el consumo de agua, reducir el consumo de electricidad y/o gas, así como promover el uso de medios de transportes saludables como la bici o el transporte urbano, en su vida privada o en sus respectivas empresas.

- **Comunicación a Proveedores**: el Hospital procede a comunicar a sus proveedores de equipos, bienes y servicios, cuales son los impactos que produce en medioambiente, en relación a la actividad con nuestro centro. La finalidad de dicha comunicación es sensibilizar para que cada proveedor adopte medidas internas de mejora ambiental, minimizando así.

- **La involucración directa de los profesionales** del Centro a través de diferentes propuestas como el "Proyecto de minimización de residuos peligrosos en el Servicio de Hemodiálisis" o el "Proyecto de renovación de equipamiento eléctrico en el Hospital por parte del equipo de mantenimiento".

- **Presentación y difusión en Jornadas y Congresos** de buenas prácticas y proyectos relacionados con la gestión ambiental realizados en el Hospital (Jornadas de Calidad Asistencial del SALUD – Proyecto de Minimización de Residuos en Hemodiálisis).

- **Información ambiental** dirigida a **proveedores** del Hospital, mediante la cual se les informa del compromiso con la protección al medioambiente adquirido por el Hospital y la obligación de asumir y respetar este compromiso en su trabajo en nuestro centro (Formato de Información a Proveedores – FPO/DRC/14-1). Además, en aquellos casos en que la actividad en el Hospital de nuestros proveedores puede generar un impacto ambiental, se procede a realizar una **evaluación** específica. En estos casos, se solicita que acrediten la implantación de un sistema que garantice una adecuada gestión ambiental en nuestro centro, así como la entrega de documentación oficial que garantice el cumplimiento de todas las obligaciones legales a efectos ambientales.

- **Formación en Gestión Ambiental** para profesionales del centro que en su trabajo diario tienen que realizar tareas con impacto en el medioambiente (personal sanitario, personal de limpieza, personal de mantenimiento,…).

Los retos futuros del Hospital en cuanto a la gestión ambiental se centran en tres líneas de trabajo concretas:

- Seguir implantado modelos de gestión ambiental que nos ayuden a mejorar nuestro desempeño ambiental. En este sentido nos hemos propuesto:

    - Adaptación a los nuevos requisitos establecidos en la norma UNE: EN-ISO14001:2015.

    - Inclusión en el registro de Huellas de Carbono de la Oficina Española de Cambio Climático. de nuevos modelos eficientes como la Huella de Carbono.

    - Realización de auditoría de eficiencia energética en edificios.

- Continuar en el desarrollo de planes de reducción de consumos del Hospital:
    - Reducción del consumo de agua.
    - Reducción del consumo de gas.
    - Reducción del consumo de papel.
- Continuar con la reducción de residuos y emisiones generadas:
    - Reducción de emisiones de CO2.
    - Reducción de residuos peligrosos.

El Hospital tiene debidamente identificadas y controladas las diferentes autorizaciones y permisos necesarios para la prestación del servicio. En este sentido, cabe decir que de forma periódica se revisa el adecuado cumplimiento de la normativa de aplicación, así como la vigencia de dichos permisos de activad, lo cual nos permite evitar cualquier tipo de requerimiento, denuncia o sanción por parte de la administración competente en materia ambiental.

## PROVEEDORES

Desde el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza establecemos relaciones con nuestros proveedores, al igual que con otros grupos de interés, para optimizar las sinergias derivadas de las fortalezas y capacidades de ambas partes.

A través de la comunicación, el diálogo y la participación de todos los proveedores desde el Hospital perseguimos mejorar la gestión de los servicios prestados, procurando establecer con ellos relaciones de confianza y de beneficio mutuo y transmitirles nuestro compromiso con la sostenibilidad. En el Anexo II “Relación con grupos de interés” se pueden ver ejemplos de mecanismos de comunicación con proveedores.

Alineada con nuestra preocupación por ofrecer servicios de calidad y sostenibles, se encuentra la sistemática de selección de proveedores, con quienes establecemos mecanismos de trabajo gestionados por los Centros de Compras. El fin último es asegurar el nivel de calidad y de servicio de todos los proveedores que tengan incidencia en la prestación de los servicios del Hospital, para lo cual disponemos de una metodología concreta a la hora de realizar la selección y la evaluación de los mismos.

# Clasificación, homologación y evaluación de proveedores

Los proveedores deben cumplir una serie de requisitos establecidos desde el Hospital fundamentados en criterios relacionados con el cumplimiento de la ley y del Código de Conducta del Centro, la oferta de productos y servicios de calidad, la transparencia e integridad en las prácticas empresariales, y el respecto por la sociedad y el medioambiente.

Para ello, realizamos la homologación y el control de los proveedores a través de la evaluación continuada atendiendo a criterios de calidad en el servicio y a criterios medioambientales y disponemos de mecanismos para identificar aquellas incidencias relacionadas con los proveedores que puedan detectar los profesionales o los usuarios en la prestación de sus servicios y poder así darles el tratamiento y la solución apropiadas.

Esta metodología puesta en marcha en 2005 nos permite clasificar a nuestros proveedores en tres grupos diferentes:

En función de esta clasificación, los proveedores de los grupos I y II son homologados y evaluados, tanto al inicio de la relación como de manera continuada, en cuanto a criterios:

- Económicos
- Calidad
- Servicio post-venta
- Impacto ambiental

Del total de proveedores activos del Hospital (202) el **30% pertenecen al Grupo I** (61) y el **16% al Grupo II** (32). Todos estos proveedores son evaluados de forma continua, por lo que

anualmente llevamos a cabo el análisis del nº de pedidos realizados a cada proveedor y el nº de incidencias (plazo de entrega, calidad del producto, gestión ambiental, documentación técnica, servicio post-venta…) para categorizar de forma automática al proveedor identificando si es apto o no para la prestación del servicio o el suministro del producto en el futuro.

En el periodo 2016 se han identificado **2 incidencias**, que si bien no han provocado la baja de ninguno de ellos, nos han llevado a la elaboración de un Plan de Acción concreto para prevenir incidencias similares en el futuro.

## La relación con los proveedores: una labor responsable

Durante 2016, hemos contratado servicios y adquirido productos a **202 proveedores** con un volumen económico total de compras que asciende a **4.435.643 €**.

Tratamos de construir relaciones a largo plazo con nuestros proveedores, con los que en muchos casos compartimos valores, pues consideramos fundamental la cooperación mutua en el desarrollo de nuestra actividad para conseguir satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, garantizando la calidad de los servicios que prestamos, la adaptación a los cambios tecnológicos y sociales y la preservación del medio ambiente.

En el caso de prestación de servicios desarrollados en el propio Hospital, se han cerrado alianzas estratégicas más que simples relaciones comerciales. En estos casos, la integración de estas empresas es mayor y más estrecha, estando sus profesionales integrados en los grupos de trabajo del Hospital y existiendo mecanismos de control y seguimiento recogidos en nuestros procesos de trabajo. Estos servicios son:

- **Servicio de cocina y cafetería**: reunión mensual y elaboración de informe de gestión trimestral de la Responsable de cocina para el Director económico-administrativo del Hospital. Integración de la responsable de Cocina en la Comisión de Seguridad de Pacientes.
- **Servicio de informática y TIC´s**: presencia diaria directa de personal de Centro de Cálculo Bosco para la gestión de incidencias diarias y para la definición, planificación e implantación de los desarrollos informáticos.
- **Mantenimiento de instalaciones**: elaboración de informes mensuales de gestión de las instalaciones por parte de las empresas mantenedoras para su control por parte del responsable de mantenimiento del Hospital.
- **Servicio de Laboratorio**: servicio prestado por profesionales de la empresa externa en las propias dependencias del Hospital. El Responsable Médico de Laboratorio está incorporado

en la Comisión de Seguridad de Pacientes, Comisión de Infecciones y Grupo de Higiene de Manos.

Desde el 2011 mantenemos una alianza con la Central de Compras de la Gestión Hospitalaria 2000 a través de la cual accedemos a importantes ventajas en la adquisición de materiales, equipos y demás productos de carácter socio-sanitario, hospitalario y de servicios sociales y asistenciales, así como en la prestación de servicios y la asistencia técnica en las citadas áreas. Esto nos permite optimizar el aprovisionamiento y ser más competitivos en precios y calidad. Además nos aporta un valor añadido diario en la gestión de compras al facilitar la interlocución con nuestros proveedores, disponer de una factura única y permitir un control unificado de las facturas.

Desde el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza consideramos fundamental **contribuir al desarrollo de la economía local** por lo que damos prioridad a la contratación de los servicios y a la compra de productos de empresas especialistas en el sector y de referencia dentro de la Comunidad Autónoma de Aragón. De los 202 proveedores activos el 50% son proveedores locales (101) con un volumen de facturación del 27,75% sobre el total.

Así, entre nuestros proveedores locales contamos con la prestación de servicios o suministro de bienes por parte de las siguientes empresas:

En el Anexo XII se recogen indicadores complementarios acerca de nuestra relación con los proveedores.

# SOCIEDAD

Tenemos una clara orientación de compromiso social, siendo parte de nuestra razón de ser como parte de la propia Misión, Visión y Valores del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza. Este compromiso lo desplegamos a través de diferentes proyectos cuya finalidad es atender necesidades sociales de nuestro entorno más inmediato, contribuyendo al desarrollo de la comunidad local pero también, inmersos en la búsqueda de soluciones a los retos sociales a nivel internacional.

## El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza al servicio de la Sociedad

El Hospital financia y pone a disposición de la Sociedad diferentes proyectos con un fuerte impacto en el entorno para cuya consecución asigna aquellos recursos que se consideran necesarios.

Entre los proyectos que impulsamos destacan:

## VOLUNTARIADO

El Servicio de Voluntariado es una energía solidaria más, protagonizada por todas aquellas personas que, de un modo libre, gratuito, organizado y estable, ofrecen parte de su tiempo en favor de personas necesitadas y/o enfermas, siendo un fenómeno cada vez más arraigado en el tejido de la sociedad actual.

***En España contamos con 2.100 personas voluntarias que colaboran en los 50 centros y hospitales de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.***

Gracias al **Programa de Promoción del Voluntariado**, estas personas reciben la formación adecuada para desarrollar satisfactoriamente su actividad en las distintas áreas.

Sus fines son la promoción y prevención de la salud, la mejora de la asistencia y calidad de vida de enfermos, asistidos, necesitados y familiares y los objetivos para cumplirlos:

- Promover y defender los derechos y obligaciones de los enfermos y necesitados.
- Detectar las nuevas necesidades individuales y sociales.

- Facilitar a sus componentes los medios necesarios para impulsar y formar los voluntarios, así como para propiciar la organización y coordinación de los mismos.
- Intercambiar experiencias y colaborar con otras asociaciones de voluntarios o con otras instituciones en el desarrollo de programas de solidaridad y bienestar.
- Promover y difundir la filosofía del voluntariado para el fortalecimiento del tejido social y la promoción de valores sociales y humanos.

En la actualidad, nuestro Hospital cuenta con una responsable del servicio cuya función es gestionar al equipo de voluntarios, conformado por **153 voluntarios** con una dedicación anual de **15.140 horas al año** (dato 2016). El impacto que dicha labor tiene en nuestro entorno es muy elevado, no sólo por la atención a las necesidades de los pacientes y familias del Centro, sino también por la entrega e implicación de nuestros voluntarios con este proyecto, mostrando el sentimiento de compromiso social adquirido.

| VOLUNTARIADO | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| ***Nº Voluntarios activos*** | 123 | 120 | 153 |
| ***Nº horas dedicadas*** | 14.795 | 13.640 | 15.140 |

Entre las actuaciones que actualmente realizan nuestros Voluntarios destacan:

- Compañía y Soporte Emocional
- Apoyo en la Nutrición
- Realización de Gestiones Externas
- Animación Sociocultural
- Actividades en Hospital de Día
- Programa Cuidados Paliativos
- Programa Obra Social
- Programa de Actividad Física para pacientes en proceso de Hemodiálisis
- Apoyo en la Eucaristía
- Residencia de Hermanos Mayores de SJD y Fundación Tobías

Los datos de actividad asociados a 2016 en el área del Voluntariado han sido:

| 352 | 2.852 | 12.309 |
|---|---|---|
| Solicitudes Atendidas | Pacientes Atendidos | Actuaciones Realizadas |

Obra Social San Juan de Dios

***"Que nadie quede atrás"***

Se trata de un proyecto liderado desde la Orden como parte de su compromiso por construir un mundo más justo y hospitalario e impulsado desde cada uno de los Centros, con la misión de ofrecer cobertura a las necesidades de la población de nuestro entorno así como de los pacientes y sus familiares.

Los Hermanos de San Juan de Dios llevan más de 500 años desarrollando programas sociales y sanitarios que mejoran las condiciones de vida de las personas más necesitadas, defendiendo su dignidad como ser humano y ofreciéndoles las herramientas para que retomen las riendas de su vida.

Obra Social

Desde la Obra Social se atienden a personas y colectivos en situación de vulnerabilidad: personas en riesgo de exclusión social, personas sin hogar, dependientes, con problemas de salud mental, con discapacidad intelectual, inmigrantes y solicitantes de asilo.

Hospital cuenta con un profesional dedicado a la definición y puesta en marcha de proyectos, búsqueda de financiación y coordinación con la Obra Social Provincial, que forma parte del **Grupo Motor de Obra Social**, compuesto por profesionales y voluntarios del Hospital.

| ACTIVIDAD OBRA SOCIAL | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Nº Acciones anuales Obra Social* | 22 | 50 | 56 |
| *Nº personas beneficiarias Obra Social* | 365 | 462 | 2.090 directos y 4.375 indirectos |
| *Horas de profesionales dedicadas a proyectos sociales* | 1.480 | 1.681 | 1.425 |
| *%EBIDTA destinado a inversión social* | 2,0% | 1,2% | 3% |

En el año 2016 se han desarrollado activamente un total de 7 Proyectos Solidarios:

- **Farmacia Solidaria**
- **Banco de ayudas técnicas**
- **Formacion de familias**
- **Voluntariado Domiciliario**
- **Escuela Amiga**
- **Taxi Solidario**

Se han llevado a cabo 3 proyectos de difusión/recaudación de la Obra Social:

**1. Vino Solidario.** Se ha elaborado un vino solidario con el fin de potenciar la Obra Social de San Juan de Dios. Los fondos recaudados se asignarán al proyecto de Farmacia Solidaria.

**2. Evento Tuna España:** 27 de febrero de 2016 se celebró un concierto benéfico a favor de la Obra Social del Hospital San Juan de Dios abierto a la ciudadanía zaragozana cuyo objetivo fue recaudar fondos para proyectos solidarios en los que trabaja el hospital.

Tuna España en colaboración con Ibercaja Obra Social, que ha colaborado en esta iniciativa cediendo el salón de actos del Patio de la Infanta, junto a medios técnicos y humanos para que el espectáculo pueda llevarse a cabo.

En dicho acto fue nombrada como Madrina de Tuna España, a la nadadora paralímpica aragonesa Teresa Perales, por su calidad humana, trayectoria profesional, superación y esfuerzos diarios.

**3. VI Rastrillo Solidario**: se organizó la VI edición del rastrillo Solidario, con el objeto de recaudar fondos para proyectos solidarios, tales como: Taxistas Solidarios, Banco de Ayudas Técnicas, Ayudas de Urgencia, Alojamiento de familias, Farmacia Solidaria, Formación a familiares de pacientes dependientes, Escuela Amiga o Voluntariado Domiciliario.

El rastrillo se situó en el Hall del hospital, pudiéndose adquirir todo tipo de objetos, la mayoría realizados por los voluntarios, procedentes de ciudadanos anónimos, o de empresas aragonesas con ánimo de aportar su granito de arena.

La comida con que se finalizó el rastrillo era una donación del catering Las Ruedas de Borja, y el precio de la ración solidaria se ha convertido en una de las actividades tradicionales del rastrillo solidario, cuyo objetivo es la recaudación de fondos para proyectos solidarios.

**RESUMEN POR PROYECTOS:**

**1-AYUDAS DE URGENCIA**

- **Usuarios directos:** 1.826
- **Usuarios indirectos:** 3.781
- **Actividades realizadas:**
  - **Ropero.** Gestión de ropa donada por la ciudadanía. Limpieza y reciclado. Colaboración con otros roperos de la zona.
  - Facilitación de ropa para pacientes de nuestro Hospital que así lo requieran. Ejemplo:
    - Zapatillas, batas, ropa de abrigo o preparación de ropa para el momento del alta.
    - **Neceseres de acogida.** En el momento del ingreso cada paciente tiene un neceser en su habitación con útiles de higiene.
- **Compras de urgencia**. Compras de alimentación o de productos básicos infantiles para usuarios atendidos por la Obra Social.
- **Desplazamientos de pacientes**. Pago y acompañamiento en taxi (anterior al proyecto de Taxi Solidario) de pacientes que requieran realizar alguna gestión externa.
- **Pagos de fianza y alquiler de ayudas técnicas.** En el momento del alta si el paciente no dispone de los medios económicos para el alquiler de determinadas ayudas técnicas indispensables para su vuelta al domicilio.

**2- FARMACIA SOLIDARIA**

- Usuarios directos atendidos: 56
- Usuarios indirectos: 168
- Actividades realizadas:
- Creación y divulgación del proyecto en su primera fase.
- Atención directa de pacientes a partir del 3/02/2016 hasta la actualidad.
- Coordinación con diferentes entidades sociales y sanitarias del ámbito local.
- Coordinación con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Zaragoza

**3- BANCO DE AYUDAS TECNICAS.**

- Usuarios directos atendidos: 7
- Usuarios indirectos: 21
- Periodo de actividad: 01/01/2016 al 31/01/2016
- Actividades realizadas:
  - Recepción y reciclado de material de ayudas técnicas para su posterior préstamo.
  - Préstamo de diverso material: cama adaptada, sillas de ruedas, andadores, bastones.
  - Compra de material. Compra de audífono para un paciente con grave problemática social el cual requería estar conectado con el entorno para su rehabilitación.

**4- FORMACION DE FAMILIAS**

- Usuarios directos atendidos: 120
- Usuarios indirectos: 360
- Número de cursos realizados: 3
- Fecha de realización: febrero, abril y septiembre 2016
- Actividades realizadas:
  - Facilitar información desde diversos profesionales del hospital con el fin de proporcionar una continuación de cuidados al dependiente dentro de su ámbito familiar, considerando que con los apoyos necesarios, en la mayoría de los casos es el lugar idóneo para los mismos.

**6- ESCUELA AMIGA**

- Usuarios directos: 70 alumnos
- Usuarios indirectos: 0
- Actividades realizadas:
  - Charlas de sensibilización en colegios
  - Difusión del Proyecto en diversos centros de enseñanza
  - Visita guiada al Hospital por colegios
  - Incorporación de alumnos a determinadas actividades de voluntariado.

**7- TAXISTAS SOLIDARIOS**

- Numero de taxis voluntarios: 11
- Comienzo de la prestación del servicio Octubre 2016
- Actividades realizadas:
  - Diseño del proyecto. Reunión con Asociación de Taxi y diversas reuniones con los taxistas precursores del proyecto con el fin de ajustar los parámetros del proyecto.
  - Sesión de formación con taxistas Solidarios.
  - Diseño del material identificativo para los taxis.
  - Difusión en medios de comunicación

**Las empresas que han colaborado en con nuestra Obra Social han sido las siguientes:**

- Contremar S.L
- Joser Flowers
- Eurest
- Ibercaja
- La Zaragozana
- Frutos Secos El Rincón
- Distridasa
- Espectáculos Liberty
- Hostel Equip
- Spendin
- Micheto
- Catering Las Ruedas
- El Corte Ingles
- Saphir
- Sedona
- Grandes Vinos Y Viñedos
- Elk Sport

**MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA COLABORACIÓN**

# OTRAS ACTUACIONES SOCIALES

En continuidad con nuestro compromiso con nuestra sociedad, en 2016 las actividades desarrolladas han sido:

- Desde el Hospital gestionamos la residencia "Fundación Tobias" propiedad de la **Archidiócesis de Zaragoza, creada** para prestar atención residencial, social y sanitaria a Sacerdotes de ésta y de otras Diócesis. Actualmente dispone de 77 plazas, 15 de las cuales están reservadas para la Diócesis y el resto están gestionada como plazas privadas para personas laicas. La Dirección del Centro conjuntamente con el Comité de Dirección del Hospital gestiona el Centro, Así mismo, la Orden Hospitalaria San Juan de Dios está presente en todas las Juntas del Patronato de la Fundación.

- **Programa de colaboración con la Secretaria General de Instituciones Penitenciarias**: facilitar el cumplimiento de penas y medidas alternativas mediante la realización de trabajos en beneficio de la Comunidad. En 2016, pasaron 5 personas con un total de 908 horas.

- **Residencia de Hermanos de San Juan de Dios:** ubicada en un edificio anexo al Hospital, cuenta con 17 plazas con espacios totalmente adaptados en los que los Hermanos que necesitan seguimiento médico y terapéutico personalizado comparten actividades como la oración litúrgica, comidas, celebraciones, reuniones informativas y formativas, así como servicios de apoyo y acompañamiento mutuo.

- **Cooperación internacional**: desde el Hospital participamos en los proyectos de emergencia, rehabilitación y desarrollo llevados a cabo por la **ONGD Juan Ciudad** en África, América Latina y Asia haciendo posible la solidaridad entre los pueblos.

  **Colaboramos con diferentes Centros de la Orden en el mundo** que comparten nuestra misión, facilitando el intercambio de recursos, como medio para fomentar el desarrollo y lograr la erradicación de la pobreza. En nuestro caso, el Hospital está hermanado con el **Centro Asistencial Hogar Padre Olallo de Camagüey en Cuba.**

  En 2016 se organizaron, en el Hogar Padre Olallo en Camagüey (Cuba), **Jornadas Formativas en Cuidados Paliativos "iluminación en el proceso al final de la vida"**. Asistieron como docentes los profesionales del hospital: Dr. José Luis Bonafonte Marteles, Dña. Pilar Aguirán Clemente, psicóloga y Dña. Raquel Sisas Rubio, enfermera y psicóloga, trasladándose al centro cubano de la Orden para impartirlas.

  Cada uno de ellos abordó diferentes temas relacionados a Cuidados Paliativos las necesidades físicas del enfermo, el abordaje clínico, las necesidades psicosociales y roles familiares y la atención espiritual.

  Esta formación forma parte de la programación de la Escuela de Hospitalidad del Hogar Padre Olallo de Camagüey, Cuba.

## EL IMPACTO SOCIAL DE NUESTRA ACTIVIDAD

Todos los servicios que ofrecemos se desarrollan en España, país donde la legislación regula la protección de los Derechos Humanos; es por ello por lo que no se firman acuerdos que

contengan dichas líneas de protección, sin embargo, desde la política y valores propios de la OHSJD se defiende el respeto por los derechos humanos en cada una de las acciones llevadas a cabo.

Nuestra trayectoria ha permitido la creación de empleo y la generación de beneficio económico en la ciudad de Zaragoza puesto que para llevar a cabo nuestra actividad, intensiva en mano de obra especializada, precisamos incorporar continuamente profesionales a nuestra organización.

| IGUALDAD | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *% de empleados mujeres* | 73,8% | 73,6% | 74,02% |
| *% de empleados hombres* | 26,6% | 26,4% | 25,98% |
| *% de empleados fijos* | 79,10% | 74,40% | 78,46% |
| *% de empleados fijos mujeres* | 59,02% | 54,80% | 58,54% |
| *% de empleados fijos hombres* | 20,08% | 19,20% | 19,62% |
| *% nuevas contrataciones mujeres* | 73,20% | 70,70% | 74,14% |
| *% nuevas contrataciones hombres* | 26,80% | 29,30% | 25,86% |
| *Tasa de rotación mujeres* | 5,41% | 2,45% | 3,55% |
| *Tasa de rotación hombres* | 1,54% | 2,65% | 0,11% |
| *Tasa de rotación Voluntarios* | 3,00% | 2,06% | 2,33% |

Queremos contribuir con nuestras acciones a mejorar las condiciones laborales del sector en nuestro entorno para lo cual disponemos de un Convenio Colectivo propio, aseguramos la igualdad de salario a igualdad de puesto sin establecer diferencias por condición de género e implantamos iniciativas laborales que exceden las obligaciones legales, atendiendo a las necesidades propuestas por las personas que intervienen en los Comités.

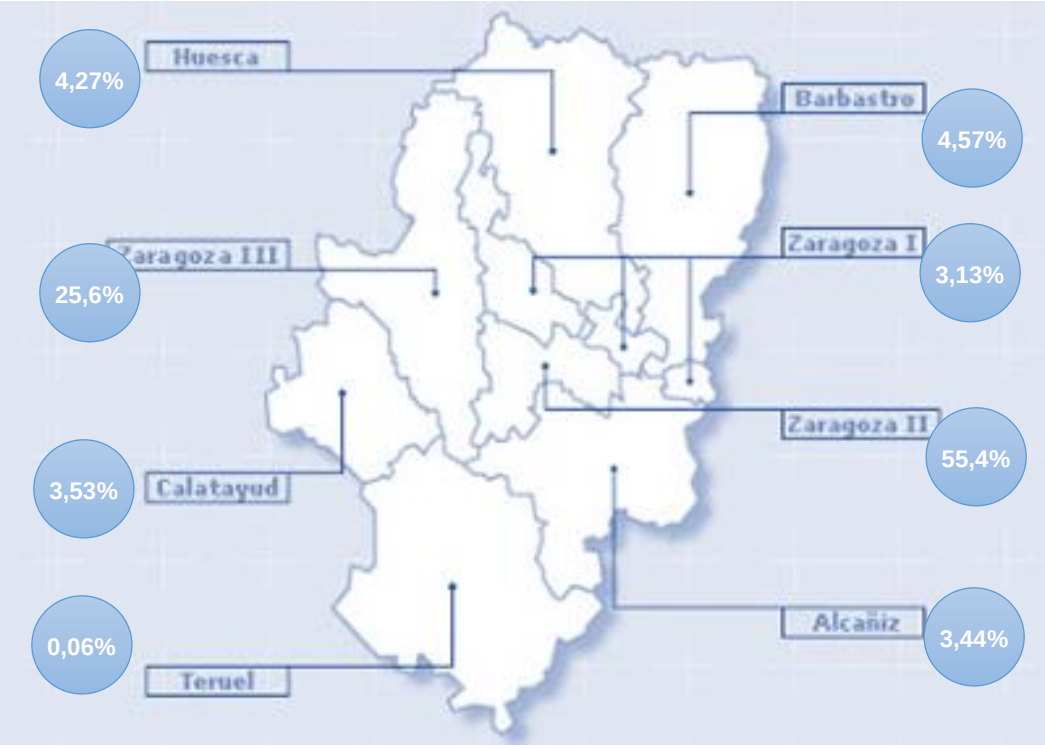
| EQUIDAD Y PARTICIPACIÓN | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| *Nº iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal* | 10 | 10 | 10 |
| *% personas que intervienen en Comités para incorporar mejoras laborales* | 24 | 24 | 24 |

Existe un claro compromiso de participación activa en la sociedad por parte de nuestros profesionales, asistiendo con frecuencia a diferentes Congresos y Jornadas que favorecen el intercambio y la generación de nuevo conocimiento, lo cual redunda en beneficio de la sociedad.

| DIFUSIÓN | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| Participación activa de nuestros profesionales en Jornadas y Congresos | 23 | 31 | 17 |
| Representación activa de nuestros profesionales en Organizaciones | 9 | 10 | 10 |

Durante este periodo, hemos conseguido crecer a pesar del contexto económico difícil en el que nos encontramos, y generar beneficios que demuestran nuestra capacidad para asegurar la sostenibilidad del Centro.

Este impacto también alcanza a un problema tan específico en Aragón como es el de la vertebración del territorio. En este sentido cabe decir, que si bien el hospital es una empresa localizada en el Zaragoza, los servicios que presta llegan a la población de toda la Comunidad Autónoma. Del total de pacientes atendidos por nuestros profesionales el 16% son de vecinos de localidades de fuera de Zaragoza. En la imagen que consta al margen, podemos observar la distribución de nuestros pacientes por Sectores Sanitarios de la Comunidad.




En el anexo XIII se recogen indicadores complementarios sobre el impacto que nuestra actividad tiene en la sociedad.

Nuestra cultura occidental ha dejado de ser una sociedad moralmente homogénea y es ahora una sociedad cambiante, pluralista y diversa, imbuida de pluralidad moral donde podemos encontrarnos con diversas posiciones ante la vida y la salud.

El desarrollo de una nueva conciencia de los derechos de los usuarios de los servicios, especialmente del derecho a decidir sobre la asistencia que desea recibir, hacen necesario que los profesionales sepan incorporar principios y valores morales tanto en la toma de decisiones asistenciales como en su actitud en el trato con los usuarios teniendo en cuenta sus peculiaridades individuales, culturales, sus valores, deseos y circunstancias. Por ello, los cuidados del siglo XXI deben integrar los avances científicos y tecnológicos con la ética profesional para ofrecer un cuidado humanístico, centrado en el bienestar de las personas.

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios está decidida, desde siempre, a incorporar y aportar unos criterios claros de humanización a la calidad de la asistencia al estilo de su fundador, San Juan de Dios. El ejercicio de la humanización requiere del respeto real a la dignidad del enfermo o persona necesitada de atención.

La Orden de San Juan de Dios desea potenciar esta reflexión Bioética propia de nuestra época para mejorar la práctica del día a día de la asistencia en beneficio de los usuarios y también de los propios profesionales. El buen trato y una respuesta adecuada y justa pasan hoy por el ejercicio de la deliberación moral en cada acto sanitario o de servicio social que desarrollamos.

## Comunicación y transparencia para llevar a cabo nuestras acciones

El deseo por dar a conocer nuestra actividad se fundamenta en que los principios y valores de los que parte estén a disposición de toda la población ya que están centrados en la atención integral de la persona y en la oferta de servicios de ayuda a la sociedad. Así pues, consideramos imprescindible que tanto los profesionales del Centro como los usuarios, la Sociedad y la Administración Pública conozcan la realidad de nuestro Hospital.

Contamos para ello, desde 2005, con un Plan de Comunicación en el que se recogen los canales de comunicación, el contenido de la información a comunicar y sus destinatarios.

Las principales vías de comunicación con los empleados son:

- Sesiones informativas
- Reunión anual de definición de Objetivos

- Informes de evaluación de Objetivos y Planes de Acción Social
- Intranet del Hospital
- Intranet Provincial de la OHSJD

Por lo que respecta a la comunicación con otros grupos de interés utilizamos:

- Memoria de Actividad anual.
- Memoria de Responsabilidad Social 2015.
- Sesiones de Focus Group y entrevistas individuales con los representantes.
- Difusión de Proyectos e información generada por el Hospital, a través de notas de prensa y presentaciones en los medios de comunicación y contacto continuo con los medios.
- Acciones encaminadas a la educación sanitaria de la sociedad (Día del Ictus, Higiene de manos,…) con gran difusión.
- Apoyos a las diferentes iniciativas puestas en marcha por Voluntariado y Obra Social del Centro.

Mantenemos un seguimiento con el Servicio Aragonés de Salud a través del cual la transparencia en la gestión (actividad, ingresos, gastos fijos y variables, resultados, inversiones, disponibilidad financiera) del Hospital se pone a disposición de las personas que participan en la Comisión de Seguimiento del Concierto Singular, a la hora de negociar la Cláusula económica anual.

De forma periódica, el hospital realiza una revisión del grado de cumplimiento de la normativa de aplicación al Hospital. Dichas revisiones nos facilitan la identificación de cambios a introducir en nuestros procesos de trabajo y permite anticiparnos y evitar posibles infracciones de la norma.

| Incidencia detectadas Internamente | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| Normativa Técnica | 5 | 4 | 3 |
| Normativa LOPD | 2 | 1 | 0 |
| Normativa Ambiental | 1 | 1 | 3 |
| Normativa Laboral | 0 | 0 | 0 |
| Normativa Fiscal | 0 | 0 | 0 |
| Normativa Penal | 0 | 0 | 0 |

Las diferentes incidencias detectadas internamente dan lugar a la apertura de los correspondientes Planes de Acción cuya sistemática de trabajo viene recogida en nuestro sistema de gestión (ver MECP). El resultado es que en los últimos años, el Hospital no ha recibido ninguna denuncia ni sanción por parte la Administración.

Tenemos concertados convenios de colaboración con la Universidad de Zaragoza y la Universidad San Jorge a través de los cuales se facilita la asignación de plazas como profesores asociados a trabajadores del Hospital y la incorporación de alumnos en prácticas en el Centro. Estas colaboraciones facilitan la difusión del conocimiento de la Institución hacia la sociedad y la divulgación de los Proyectos Sociales que el Hospital lleva a cabo.

El Hospital además incentiva la participación de sus profesionales en distintos foros en representación del HSJD. Así, en 2014 se incorporó como vocal del Comité de Bioética de Aragón a la Dirección Médica del Hospital.

Nuestros proyectos sociales se encuentran alineados con la estrategia, y en el Plan Estratégico 2016-2019 identificamos dos líneas estratégicas de trabajo alineadas con la responsabilidad social:

- Solidaridad (línea estratégica E)
- Sociedad (línea estratégica F)

A partir de ellas se han establecido Objetivos y Planes de Acción anuales dirigidos a la consecución de la estrategia del Hospital así como sus respectivos indicadores de seguimiento.

En base a dichos objetivos y Planes de Acción se van a poner en marcha proyectos y actividades, financiados directamente por el Hospital, asignando los recursos necesarios a nivel presupuestario (sirva de ejemplo el documento "Paquete Presupuestario para 2016").

A partir de este año, con la elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social avanzamos en el compromiso por ofrecer información a la Sociedad con total transparencia.

## NUESTROS RETOS

Las características sociodemográficas de la Comunidad Autónoma de Aragón, con una población envejecida, más de tres puntos sobre la media nacional, y que tiende a presentar problemas de salud crónicos, y dispersa desde el punto de vista geográfico, exige una reorientación de los sistemas de salud a través del desarrollo de nuevas estrategias de abordaje que permitan adaptarse, de manera eficaz y eficiente, a las necesidades asistenciales futuras. Desde el HSJD Zaragoza estamos sensibilizados con esta realidad y estamos trabajando para la incorporación de las nuevas tecnologías y así lograr la atención integral del paciente, ampliando el seguimiento remoto a sus domicilios a través de la plataforma de continuidad asistencial avanzada.

**La incorporación de las nuevas tecnologías proporciona una nueva estrategia de abordaje desde el punto de vista sanitario al ampliar el seguimiento remoto de los pacientes a domicilio.**

Esta plataforma con una serie de programas base, adaptado a cada paciente y definidos por los profesionales sanitarios, según las distintas tipologías de enfermedades, que incluirán cuestionarios y actividades a realizar por parte de los pacientes y/o sus cuidadores para el seguimiento de su estado de salud y anticiparnos a descompensaciones que podrían poner en riesgo al paciente.

La estamos diseñando para ofrecer una atención integral y su objetivo es definir un modelo de asistencia donde el paciente crónico complejo, frágil, pluripatológico y polimedicado, se sitúa en el centro del proceso asistencial, lo que permite gestionar cada caso, mediante la comunicación y la acción coordinada de los profesionales sanitarios y no sanitarios de los diferentes niveles

asistenciales (residencia, centro de salud, hospital), adelantándonos de forma proactiva a sus necesidades asistenciales, de cuidados, y de su entorno, facilitando a todos los niveles de actuación los medios necesarios para mejorar su calidad de vida a lo largo de todo su proceso asistencial, ofreciendo de este modo una atención diferencial al facilitar la continuidad asistencial y de los cuidados, en su lugar de residencia, sea ésta particular o institucionalizada. El fin último es mejorar la calidad, la accesibilidad y la eficiencia de nuestros servicios sanitarios y la coordinación entre profesionales.

El seguimiento a través de la plataforma está previsto tanto para los pacientes que pasen por nuestro hospital, como para aquellos que sean derivados desde centros de Atención Primaria u hospitales.

La coordinación e integración de los profesionales entre los diferentes ámbitos asistenciales por los que ha de transitar el paciente a lo largo del proceso asistencial, tienen impacto sobre la salud del paciente y mejoran la eficiencia del sistema, evitando su deterioro, complicaciones y mortalidad prematura.

El seguimiento de los pacientes crónicos y de las herramientas de comunicación establecidas permitirá realizar actividades más proactivas, adelantarnos a su proceso y proporcionarle una continuidad asistencial y de cuidados más prolongada, con la finalidad de facilitar una adecuada calidad de vida a los pacientes, evitando empeoramientos, descompensaciones e inevitables urgencias.

El uso de esta plataforma supone una transformación que permite adelantarnos al proceso y constituye una herramienta útil para valorar cambios de medicación o pruebas necesarias que es preciso realizar, proponer un tratamiento en un Hospital de Día, o programar un ingreso o una valoración puntual en la urgencia. Para ello, el equipo del HSJD Zaragoza debe establecer el seguimiento y el plan de actuación que se considere necesario para cada paciente, de forma conjunta con los profesionales de los centros sociosanitarios, de los centros de salud de AP y de los hospitales de referencia de los pacientes, con quienes deberá trabajar de manera coordinada.

El seguimiento de los pacientes a través de la plataforma permitirá que el equipo del HSJD Zaragoza esté informado de la evolución, los ingresos y otros cambios que se den en la situación del paciente, de igual manera que desde el Hospital se informa a su médico de Atención Primaria de las diferentes situaciones de alarma que se hayan podido producir en alguno de los parámetros biomédicos o de funcionalidad que se hayan podido producir en el paciente en las últimas horas.

Además, a través de su uso se pretende:

- Garantizar la continuidad de cuidados tras el alta hospitalaria.

- Garantizar el registro y transmisión adecuada de información relativa a los cuidados, mediante el uso de sistemas de comunicación, a los profesionales de la residencia y a sus referentes en el centro de salud.
- Normalizar los cuidados disminuyendo la variabilidad en la praxis, independientemente del ámbito asistencial en el que se encuentre el paciente.

La implantación de esta herramienta digital no sólo se plantea para los pacientes crónicos del HSJD Zaragoza y para pacientes de otros hospitales, sino que puede ser utilizado de igual manera en Instituciones (residencia de mayores).

Los pacientes institucionalizados en centros sociosanitarios residenciales cumplen en un elevado porcentaje criterios de cronicidad, y requieren un abordaje específico, con un seguimiento continuado especializado y una continuidad de cuidados bien dirigida, mediante una coordinación bien organizada de todos los profesionales implicados en su proceso en el centro sociosanitario, en el centro de salud de Atención Primaria y en su hospital de referencia, facilitando así una adecuada y necesaria continuidad asistencial.

A través de la plataforma, el HSJD Zaragoza ofrece el soporte necesario para proporcionar seguridad en el seguimiento del paciente, evitar el traslado innecesario y solventar dudas, prescribir la medicación necesaria o el material que facilite la continuidad del paciente y su calidad de vida, en su lugar de residencia. Todo ello garantiza la continuidad del proceso asistencial y la continuidad de cuidados del paciente lo que mejorará la calidad de la asistencia y la seguridad de los pacientes.

Por tanto nos proponemos trabajar en los próximos años para:

- En relación a la calidad y excelencia en nuestra atención, desplegar este modelo que hemos diseñado y que cubra todo el espectro de la atención al paciente crónico en Aragón.

  Para implementar el modelo es necesario desarrollar diferentes acciones que nos ayuden a conseguir implementar dicho plan relacionado con profesionales, usuarios (paciente y familia) fomentando su participación y corresponsabilidad, clientes (SALUD, Aseguradoras, Asociaciones,…), proveedores de servicios e impacto en la Sociedad (acciones hacia nuestro entorno y centradas en sensibilización, educación sanitaria y formación,…).
- En el desarrollo de esta línea estratégica enfocada, a profesionales, voluntarios y alumnos que realizan prácticas y rotatorios en nuestro Centro, nuestro mayor objetivo desplegar las diferentes actividades recogidas en los dos planes de acción. Fomentar la estabilidad laboral y el compromiso social en el empleo (discapacidad, igualdad, exclusión social, violencia de género,..)

- Dentro de nuestro Plan estratégico está la implementación y certificación de un modelo de Gestión de Salud laboral, (Sistema de Gestión de la prevención de riesgos laborales, empresa saludable, modelos de conciliación,…).

  El modelo de empresa saludable para los trabajadores que parte de las tradicionales políticas de Prevención, y las integra con las de Responsabilidad Social y las de Recursos Humanos y para ello se debe conseguir los recursos y habilidades necesarios para mejorar y mantener la salud y bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores dentro y fuera del Hospital.

  Los resultados esperados son aumentar la rentabilidad de la inversión realizada en prevención, reducir el absentismo y mejorar la productividad y motivación de los trabajadores.

  Así mismo nos proponemos desarrollar un plan que no sólo recoja medidas de igualdad de oportunidades sino además políticas de conciliación laboral, realizando un análisis del por qué y para qué de cada una de ellas y el impacto económico y en resultados que se pretende conseguir con su implantación y potenciando la figura de la Comisión de Igualdad.
- Fomentar y potenciar las alianzas con nuestros proveedores, estableciendo líneas de actuación en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad compartida.
- La creación de un eje solidario que integre Voluntariado, Obra Social y Cooperación Internacional es crítico para ganar peso como imagen de marca en nuestra Comunidad, pero también para ser más eficientes en la gestión de estos recursos.

  Por ello es muy importante transmitir en nuestro entorno, lo que hacemos y como lo hacemos, y además cuidar dicho entorno.
- Por eso, es importante implementar las áreas de mejora identificadas en la auditoria energética y que serán críticas en el “cuidar nuestro planeta”.

# ANEXOS

# ANEXOS

## Anexo I

### Comité de Dirección

Órgano colegiado de rango superior del Centro. Sus funciones son:

- Definir la Estrategia del Centro.
- Elaborar el Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Aprobar el presupuesto, las cuentas y la Memoria anuales, el organigrama y la plantilla orgánic
- Revisar el Sistema de Gestión Integrada, llevar a cabo la planificación anual y realizar el seguim objetivos y actividades que se desarrollan en el Centro, así como del Plan de Calidad y Medio A Global del Centro y de las actividades relacionadas con la mejora continua.
- Velar por la humanización de la asistencia y la promoción de los valores de la Orden.
- Aprobar el régimen general de trabajo, con arreglo a la legislación vigente y proponer la contra personal.
- Aprobar las tarifas.
- Proponer al Definitivo Provincial para su aprobación: el nombramiento de cargos directivos, el anual debidamente razonado e informar sobre la evaluación del ejercicio anterior. Organigram posibles modificaciones, cuentas anuales, modificación de la cartera de Servicios (por ampliaci cambio), obras de remodelación, operaciones financieras que afecten al patrimonio, Reglamen Interior del Centro y otros temas que afecten de forma significativa al funcionamiento actual o Centro).

### Junta de Comunidad de Hermanos

Órgano Consultivo del Comité de Dirección y del Gerente, con funciones de asesoramiento en todas aqu cuestiones que afecten al desarrollo del carisma de la Orden Hospitalaria en el Centro.

### Junta Técnico asistencial

Órgano asesor del Comité de Dirección en todas las actividades relacionadas con el área asistencial.

### Junta de enfermería

Órgano asesor del Comité de Dirección.
Su misión principal es velar por la calidad de los cuidados de enfermería prestados por el Hospital, así c planificación, organización y gestión de planes de cuidados y de formación continuada y en las funcione la actividad asistencial.

### Comisión de Farmacia

Tiene por objetivo promover el uso racional de los medicamentos y material de curas a través de la mej en términos de efectividad, seguridad y coste a nivel de Hospital a través de una adecuada política del r Mantener al día la guía farmacoterapéutica y elaborar el boletín informativo.

### Comisión de Infecciones

Tiene por objetivo el control de infecciones hospitalarias, control epidemiológico e inmunización del pe sanitario, revisión y actualización de política de antibióticos, antisépticos y desinfectantes y el control b quincenal de aguas del Centro y concentrados de Hemodiálisis. Así mismo, se encarga de enviar semana informe de enfermedades de declaración obligatoria al Servicio de Vigilancia Epidemiológica del Gobier

### Comisión de Docencia y Formación

Tiene como misión promover la formación permanente de nuestro personal, definiendo un plan de for que recoja tanto las necesidades de nuestros profesionales como las del Centro, teniendo en cuenta sie objetivos estratégicos del Hospital.

### Comisión de Calidad

## Anexo II

| PARTE INTERESADA | TIPO | MÉTODO DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS | IMPULSADO POR: | FRECUENCIA DE ANÁLISIS | INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA |
|---|---|---|---|---|---|
| ORDEN HOSPITALARIA | ORDEN | Capítulo provincial | Curia | Cuatrienal | Capítulo Provincial |
| | | Carta de Identidad | Curia | Anual | Documento Curia Provincial |
| | | Reunión anual de Gerentes | Curia | Anual | Documento Curia Provincial |
| | | Directrices para la preparación de presupuestos anuales | Curia | Anual | Acta de Curia Provincial |
| | | Entrevista individual con representantes de la Orden Hospitalaria | Curia | Continua | Informes Comité Dirección |
| SALUD | CLIENTE | Comisión de seguimiento SALUD-HSJD | SALUD-Gerencia HSJD | Mensual | Acta de la reunión |
| | | Sesiones grupales con representantes del SALUD | Gerencia | Anual | Planificación anual |
| | | Entrevista individual con representantes de la sanidad de las áreas de influencia del Hospital | Gerencia | Continua | Informes Comité Dirección |
| COMPAÑÍAS PRIVADAS | CLIENTE | Sesiones grupales con representantes de las Compañías | Gerencia | Anual | Planificación anual |
| | | Reuniones periódicas de seguimiento de prestación de servicio | Gerencia | Continua | Convenio de prestación de servicios |
| PACIENTES Y FAMIUARES | CLIENTE | Encuestas de satisfacción | RRHH | Trimestral | Cuestionario e Informe |
| | | Procedimiento para comunicación de reclamaciones, sugerencias y agradecimiento | Servicio de Atención al Usuario (SAU) | Mensual | Informes Comité Dirección |
| | | Sesiones grupales con representantes de pacientes y familiares | Gerencia | Anual | Planificación anual |
| | | Entrevista individual con Servicio de Atención al Usuario | Servicio de Atención al Usuario (SAU) | Continua | Informes SAU |
| REPRESENTANTES DE USUARIOS Y ASOCIACIONES | MERCADO | Entrevista individual con diferentes representantes de usuarios y asociaciones: Dirección General de Atención al Usuario del SALUD, Asociación de consumidores Torre Ramona, Asociaciones ALCER, ICTUS, ALZHEIMER, ATECEA, AECC | Direcciones HSJD | Continua | Informes Comité Dirección |
| | | Sesiones grupales con representantes de usuarios y asociaciones | Gerencia | Anual | Planificación anual |
| SOCIEDADES CIENTÍFICAS Y COLEGIOS PROFESIONALES | MERCADO | Entrevista individual con diferentes representantes de sociedades científicas y colegios profesionales: Colegios Profesionales de Médicos y de Enfermería, Universidad de Zaragoza y Universidad San Jorge, Director de Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud, Presidenta de la Sociedad Aragonesa de Geriatría, Presidente de la Sociedad Aragonesa de Cuidados Paliativos y Presidente de la Sociedad Aragonesa de Nefrología, Presidenta de la Sociedad Aragonesa de Rehabilitación. | Direcciones HSJD | Continua | Informes Comité Dirección |
| | | Sesiones grupales con representantes de sociedades científicas y Colegios profesionales | Gerencia | Anual | Planificación anual |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | MERCADO | Entrevista individual con diferentes representantes de los medios de comunicación: prensa escrita, radio y televisión | Gerencia y Dpto. Comunicación | Continua | Informes Comité Dirección |
| | | Sesiones grupales con representantes de Medios de comunicación | Gerencia | Anual | Planificación anual |
| COMPETIDORES | MERCADO | Entrevista individual con representantes de Competidores (Hospitales y Residencias) | Gerencia y Direcciones HSJD | Según programación | Informes Comité Dirección |
| PROFESIONALES | POTENCIAL | Cuestionarios de opinión para empleados y entrevistas personales | RRHH | Bienal | Cuestionario e Informe |
| | | Sesión grupal con Mandos Intermedios | Gerencia | Anual | Planificación anual |
| | | Sesión grupal con Grupo de personas clave | Gerencia | Anual | Planificación anual |
| | | Entrevista individual del Equipo Directivo | Gerencia | Continua | Informes Comité Dirección |
| | | Reuniones Comité de empresa | RRHH | Según programación | Acta de reunión |
| PROVEEDORES/SOCIOS | POTENCIAL | Entrevista individual con representantes de Proveedores: Eurest, Labco, Corpoener, Dasit, Melco, Lavanderías Fleta. | Gerencia y Dirección Económico-administrativa | Continua | Informes Comité Dirección |
| | | Sesiones grupales con representantes de Proveedores: Eurest, Labco, Corpoener, Dasit, Melco, Lavanderías Fleta. | Gerencia | Anual | Planificación anual |
| COMUNIDAD LOCAL | POTENCIAL | Entrevista individual con Asociaciones Vecinales y Autoridades e Instituciones Locales (Asociación vecinal de Torrero, Ayuntamiento de Zaragoza, CCOO, UGT, CSI-CSIF) | Gerencia y Direcciones HSJD | Según programación | Informes Comité Dirección |

## Anexo III

| Trabajadores en función de la relación laboral | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| ***Trabajadores indefinidos*** | 193 | 186 | 177 | G4-9/10 |
| *Hombres* | 49 | 48 | 44 | G4-9/10 |
| *Mujeres* | 144 | 137 | 133 | G4-9/10 |
| ***Jornada completa*** | *170* | *162* | 143 | G4-9/10 |
| *Hombres* | *45* | *45* | 42 | G4-9/10 |
| *Mujeres* | 125 | 117 | 101 | G4-9/10 |
| ***Jornada parcial*** | *23* | *24* | 34 | G4-9/10 |
| *Hombres* | *4* | *4* | 3 | G4-9/10 |
| *Mujeres* | *19* | *20* | 31 | G4-9/10 |
| ***Trabajadores temporales*** | 51 | 65 | 97 | G4-9/10 |
| *Hombres* | 16 | 18 | 29 | G4-9/10 |
| *Mujeres* | 36 | 47 | 69 | G4-9/10 |
| ***Total*** | 244 | 250 | 274 | G4-9/10 |

| Datos económicos (en euros) | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| ***Ingresos netos*** | 13.203.632 | 13.065.105 | 14.024.262 | G4-9 |

| Subvenciones y Ayudas | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| ***Entidades Públicas*** | 22.479 € | 33.818 € | 26.352 € | G4-EC4 |

## Anexo IV

| *OBJETIVO ESTRATÉGICO* | *OBJETIVO ANUAL* | *PLAN DE ACCIÓN ANUAL* |
|---|---|---|
| ***EXCELENCIA*** | *Diseñar, revisar y mejorar los procesos del Centro, evaluando y mejorando los resultados, buscando la excelencia en nuestra gestión y un impacto positivo en nuestros usuarios.* | *Desarrollar un modelo de responsabilidad social corporativa* |
| | | *Implementar el modelo de gestión de riesgos empresariales* |
| ***SOLIDARIDAD*** | *Potenciar la línea de solidaridad en nuestro Centro a través de la Obra Social y el Voluntariado* | *Hermanamiento con otros centros.* |
| | | *Cultura de solidaridad - obra social de nuestro centro* |
| ***SOCIEDAD*** | | *Plan de comunicación externa* |

| | | |
|---|---|---|
| | *Aumentar la participación activa de nuestros profesionaes y voluntarios en los ámbitos con gran impacto en la Sociedad Aragonesa, especialmente con actividades docentes y organización de eventos, de profesionales y colaboradores.* | *Fomentar alianzas con proveedores* |
| | | *Potenciar y fortalecer las relaciones con la Universidad de Zaragoza* |
| | | *Plan de Voluntariado* |

## Anexo V

| Gobierno de la Organización | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| ***Composición de los Órganos de Dirección*** | 6 | 6 | 6 | G4-38 |
| *Hombres* | 3 | 2 | 2 | G4-38 |
| *Mujeres* | 3 | 4 | 4 | G4-38 |
| ***Antigüedad Media*** | *10,5* | *8,85* | 8,59 | G4-38 |
| *Hombres* | *10,3* | *8,5* | 6,71 | G4-38 |
| *Mujeres* | 10,6 | 9 | 9,99 | G4-38 |

## Anexo VI

| Retribución | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| ***Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base*** | *1,48* | *1,50* | *1,47* | G4-LA 13 |
| *Directivos* | *1,1* | *1,2* | *1,2* | G4-LA 13 |
| *Mandos intermedios Facultativos* | *1,0* | *1,0* | *1,0* | G4-LA 13 |
| *Mandos intermedios Diplomados* | *1,1* | *1,1* | *0,9* | G4-LA 13 |
| *Facultativos y/o Licenciados asistenciales* | *1,0* | *1,0* | *1,0* | G4-LA 13 |
| *Diplomados* | *1,1* | *1,1* | *1,0* | G4-LA 13 |
| *Técnicos - Auxiliares Asistenciales* | *1,1* | *1,1* | *1,1* | G4-LA 13 |
| *Personal Administrativo* | *1,2* | *1,2* | *1,7* | G4-LA 13 |
| *Personal cualificado Oficios* | *1,0* | *0,7* | *1,0* | G4-LA 13 |
| *Personal oficios varios* | *1,1* | *1,0* | *1,1* | G4-LA 13 |
| ***Relación entre la retribución media de los hombres y el salario base*** | *1,58* | *1,58* | *1,53* | G4-LA 13 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *Directivos* | *1,26* | *1,26* | *1,0* | G4-LA 13 |
| *Mandos intermedios Facultativos* | *1,3* | *1,3* | *1,0* | G4-LA 13 |
| *Mandos intermedios Diplomados* | *1,2* | *1,2* | *1,2* | G4-LA 13 |
| *Facultativos y/o Licenciados asistenciales* | *1,1* | *1,1* | *1,0* | G4-LA 13 |
| *Diplomados* | *1,1* | *1,1* | *1,0* | G4-LA 13 |
| *Técnicos - Auxiliares Asistenciales* | *1,0* | *1,0* | *1,1* | G4-LA 13 |
| *Personal Administrativo* | *1,1* | *1,1* | *1,7* | G4-LA 13 |
| *Personal cualificado Oficios* | *1,1* | *1,1* | *1,0* | G4-LA 13 |
| *Personal oficios varios* | *1,0* | *1,0* | *1,1* | G4-LA 13 |

La proporción entre la retribución total anual de la persona que más cobra de la organización y el promedio de retribución total anual de todos los empleados (excepto el que más cobra) es de un 2,7 en 2014, de 2,6 en 2015 y un 2,8 en 2016.

En este periodo se ha mantenido la proporción entre el porcentaje de incremento en la retribución total anual de la persona que más cobra de la organización y el promedio del porcentaje de incremento en la retribución total anual de todos los empleados en este periodo para todas las personas de la organización.

| Satisfacción de las personas empleadas | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| % de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción | ND | ND | 58% | ----- |

| Satisfacción empleados. Resultados de percepción de mejoras laborales | 2013 | 2016 | |
|---|---|---|---|
| %Participación encuestas clima laboral | 40% | 58% | C.3.1 |
| Satisfacción global empleados | 6,92 | 5,91 | C.3.1 |
| Satisfacción con comunicación interna | 7,08 | 5,97 | C.3.1 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Satisfacción con formación | 8,56 | 8,70 | C.3.1 |
| Satisfacción con participación | 6,8 | 6,06 | C.3.1 |
| Satisfacción con promoción | 6,02 | 4,89 | C.3.1 |
| Satisfacción con retribución | 5,26 | 3,44 | C.3.1 |
| Satisfacción global voluntarios | 9 | 9,68 | C.3.1 |

| Composición de la plantilla | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| % Mujeres | *74,50%* | *73%* | *74,02%* | G4-LA 12. b |
| % Hombres | *25,50%* | *27%* | *25,98%* | G4-LA 12. b |
| % menos de 30 | *8%* | *12%* | *8,76%* | G4-LA 12. b |
| % entre 30 y 50 | *49%* | *48%* | *46%* | G4-LA 12. b |
| *% más de 50* | *43%* | *40%* | *45,26%* | G4-LA 12. b |

| Conciliación | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| ***Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.*** | 20 | 12 | 13 | G4- LA 3 a |
| *Mujeres* | 3 | 1 | 9 | G4- LA 3 a |
| *Hombres* | 17 | 11 | 4 | G4- LA 3 a |
| ***Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad*** | 20 | 12 | 13 | G4- LA 3 b |
| *Mujeres* | 3 | 1 | 9 | G4- LA 3 b |
| *Hombres* | 17 | 11 | 4 | G4- LA 3 b |
| ***Nº empleados que se reincorporaron al trabajo tras finalizar su permiso por maternidad o paternidad.*** | 11 | 9 | 8 | G4- LA 3 c |
| *Mujeres* | 2 | 1 | 4 | G4- LA 3 c |
| *Hombres* | 9 | 8 | 4 | G4- LA 3 c |
| ***% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes*** | 12,30 | 13,19 | 68,61% | ----- |
| ***% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral*** | 5,33 | 4,80 | 7,30 | ----- |

## Anexo VII

| Formación | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| ***Nº Horas Total Plantilla*** | 3.711 | 3.587 | 1.968 | G4-LA 9 |
| *Mujeres* | 3.135,5 | 2.793 | 1.047,5 | G4-LA 9 |
| *Hombres* | 575,5 | 794 | 920,5 | G4-LA 9 |
| ***Nº Horas Dirección*** | 258 | 647,5 | 50 | G4-LA 9 |
| *Mujeres* | 246 | 647,5 | 21,50 | G4-LA 9 |
| *Hombres* | 12 | 0 | 28,50 | G4-LA 9 |
| ***Nº Horas Administración*** | 1018 | 980,5 | 491,50 | G4-LA 9 |
| *Mujeres* | 822 | 582 | 442,50 | G4-LA 9 |
| *Hombres* | 196 | 398,5 | 49 | G4-LA 9 |
| ***Nº Horas Facultativos*** | 1126,5 | 613,5 | 176 | G4-LA 9 |
| *Mujeres* | 1001 | 418 | 91 | G4-LA 9 |
| *Hombres* | 125,5 | 195,5 | 85 | G4-LA 9 |
| ***Nº Horas Diplomado*** | 639,5 | 810,5 | 581,50 | G4-LA 9 |
| *Mujeres* | 601,5 | 737,5 | 390,50 | G4-LA 9 |
| *Hombres* | 38 | 73 | 191 | G4-LA 9 |
| ***Nº Horas Auxiliar*** | 411,5 | 418 | 613,50 | G4-LA 9 |
| *Mujeres* | 347 | 314,5 | 98,50 | G4-LA 9 |
| *Hombres* | 64,5 | 103,5 | 515 | G4-LA 9 |
| ***Nº Horas Oficios*** | 257,5 | 53 | 130,50 | G4-LA 9 |
| *Mujeres* | 118 | 46 | 103,50 | G4-LA 9 |
| *Hombres* | 139,5 | 7 | 27 | G4-LA 9 |
| ***Total %participación formación*** | 72,03% | 60,45% | 65,30% | G4-LA 9 |
| *Mujeres* | 73,86% | 65,52% | 62,28% | G4-LA 9 |
| *Hombres* | 66,67% | 46,73% | 51,75% | G4-LA 9 |

## Anexo VIII

| Seguridad y salud | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| ***% de trabajadores con representación en Comité Seguridad y Salud*** | *2,51%* | *1,74%* | *1,74%* | G4-LA 5 b |
| ***Índice de incidencia*** | 2,51% | 1,74% | 2,25% | G4-LA 6 a |
| ***Índice de accidentabilidad*** | 9,68% | 8,00% | 7,39 | G4-LA 6 a |
| ***Nº Incidentes*** | 28 | 23 | 23 | G4-LA 6 a |
| *Contacto Agente Cortante - Punzante* | 21,43% | 17,39% | 13% | G4-LA 6 a |
| *Contacto Riesgo Biológico - Sustancias peligrosas* | 21,43% | 4,35% | 8,70% | G4-LA 6 a |
| *Sobreesfuerzo* | 25,00% | 52,17% | 43,50% | G4-LA 6 a |
| *Choque o golpe o tropiezo* | 25,00% | 26,09% | 21,75% | G4-LA 6 a |
| *In itinere* | 7,14% | 0,00% | 8,70% | G4-LA 6 a |
| ***Nº Accidentes con Baja*** | 10 | 5 | 7 | G4-LA 6 a |
| *Choque/Golpe/Colisión* | 50,00% | 20,00% | 42,85% | G4-LA 6 a |
| *Sobreesfuerzo* | 50,00% | 80,00% | 57,15% | G4-LA 6 a |
| ***Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común*** | 135 | 145 | 184 | G4-LA 6 a |
| *Por accidente laboral* | 10 | 5 | 7 | G4-LA 6 a |
| *Por enfermedad común* | 125 | 140 | 177 | G4-LA 6 a |
| ***Nº de días no trabajados por AT, EP y CC*** | 4.504 | 5.279 | 5.714 | G4-LA 6 a |
| *Nº de días no trabajados por AT y EP* | 459 | 136 | 172 | G4-LA 6 a |
| *Media días de baja por AT y EP* | 46 | 27 | 24,5 | G4-LA 6 a |
| *Nº de días no trabajados por CC (excluida B.maternal)* | 4.045 | 5.143 | 5.542 | G4-LA 6 a |
| *Media días de baja por CC(excluida B.maternal)* | 30 | 35 | 30 | G4-LA 6 a |
| ***Nº de Víctimas Mortales por AT y/o EP*** | 0 | 0 | 0 | G4-LA 6 a |

## Anexo IX

| Satisfacción Clientes | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| ***Satisfacción Media*** | 9,1 | 9 | 8,69 | G4-PR5 |
| *Hospitalización* | 8,82 | 8,83 | *8,55* | G4-PR5 |
| *Hospital de día* | 8,94 | 8,95 | 8,81 | G4-PR5 |
| *Rehabilitación* | 8,96 | 9,12 | *9,05* | G4-PR5 |
| *Atención domiciliaria (ESAD)* | 9,49 | 9,57 | 9,20 | G4-PR5 |
| *Hemodiálisis* | 8,92 | 8,92 | 8,47 | G4-PR5 |
| *Unidad bucodental* | 8,89 | 8,93 | 9,24 | G4-PR5 |
| ***% de insatisfacción global*** | 0,47% | 0,48% | *1,33%* | G4-PR5 |
| *Insatisfacción Confort, Infraestructuras y equipamiento* | 0,69% | 0,23% | *1,68%* | G4-PR5 |
| *Nutrición* | 1,05% | 1,60% | *2,67%* | G4-PR5 |
| *Comunicación e Información* | 0,34% | 0,22% | 2,05% | G4-PR5 |
| *Atención Asistencial* | 0,11% | 0,10% | *2,05%* | G4-PR5 |
| *Medioambiente* | 0,49% | 0,00% | 2,50% | G4-PR5 |
| *Limpieza e Higiene* | 0,00% | 0,64% | 0,99% | G4-PR5 |
| *Otros Servicios* | 0,62% | 0,56% | 1,91% | G4-PR5 |
| ***Error Muestral*** | 5% | 5% | 5% | G4-PR5 |

## Anexo X

| Calidad del servicio | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| ***Nº de reclamaciones atendidas*** | *18* | *26* | *27* | G4-PR8 |
| ***Tasa de Reclamaciones*** | 0,30% | 0,29% | *0,24%* | G4-PR8 |
| ***% reclamaciones resueltas*** | *100%* | *100%* | *100%* | G4-PR8 |
| *A favor del Cliente* | *100%* | *98%* | *100%* | G4-PR8 |
| *Praxis Asistencial* | *100%* | *100%* | *100%* | G4-PR8 |
| *Atención y Trato* | *100%* | *92%* | *100%* | G4-PR8 |
| *Accesibilidad al centro* | *100%* | *100%* | --- | G4-PR8 |
| *Servicio Cocina-Cafetería* | --- | *100%* | --- | G4-PR8 |
| *Limpieza instalaciones* | --- | *100%* | --- | G4-PR8 |
| ***Importe de multas*** | *0 €* | *0 €* | *0€* | G4-PR9 |

## Anexo XI

| IMPACTO AMBIENTAL | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| *Consumo de papel dentro de la organización* | 20.000 | 19.840 | 19.950 | G4-EN1 |
| *Consumo de papel reciclado dentro de la organización* | 0 | 0 | 0 | G4-EN2 |
| ***Consumo Energía (Kwh)*** | 2.277.563 | 2.417.661 | 2.390.449 | G4-EN3 |
| *Kwh Electricidad* | 1659977 | 1780114 | *1.801.311* | G4-EN3 |
| *Kwh Gas* | 617.586 | 637.547 | 589.138 | G4-EN3 |
| *Kwh / Estancia* | 31,38 | 31,37 | *27,56* | G4-EN3 |
| ***Consumo Combustible (Lt.)*** | *9.831* | *10.262* | *11.406* | G4-EN30 |
| *litros combustible/visita domicilio* | *4,25* | *5,04* | *5,64* | G4-EN30 |
| ***Consumo $m^3$ Agua*** | *23.340* | *22.374* | *22.862* | G4-EN9 |
| *$m^3$ agua sanitaria* | 15.826 | 14.897 | 15.449 | G4-EN9 |
| *$m^3$ agua hemodiálisis* | *7.514* | *7.477* | *7.413* | G4-EN9 |
| *m3 agua / estancia* | 0,27 | 0,25 | 0,26 | G4-EN9 |
| ***Residuo Urbano Producido Kg*** | 228.276 | 215.036 | 214.375 | G4-EN23 |
| *Kg residuo urbano / estancia* | 3,14 | 2,46 | 2,24 | G4-EN23 |
| ***Residuo Peligroso Producido Kg*** | 47.681 | 58.169 | 33.089 | G4-EN23 |
| *Kg residuo peligroso / estancia* | 0,56 | 0,66 | 0,33 | G4-EN23 |

| Estrategia frente al cambio climático | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| ***Emisiones $CO_2$ (Kg)*** | 1.027.537 | 1.162.615 | 867.215 | G4-EN15 |
| ***Emisiones por fugas de gases refrigerantes fluorados (Kg)*** | 0 | 0 | 0 | G4-EN15 |
| *Kg emisiones $CO_2$ / estancia* | 14,16 | 15,09 | 9,99 | G4-EN18 |
| ***Energía Renovable-potencia generada Kwh*** | 550.340 | 725.543 | 2.102.702 | G4-EN3 |
| *Kwh generados / estancia* | 7,58 | 9,41 | 24,22 | G4-EN3 |
| *%energía renovable/TOTAL* | 19,90% | 23,50% | 87,96% | G4-EN3 |

| Gestión Ambiental | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| *Inversión en capacitación ambiental (€)* | 1.521 | 345 | 2.089 | G4-EN31 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *Participación en eventos de difusión ambiental* | 1 | 0 | 0 | G4-EN31 |
| *Nº de comunicados externos relevantes en el ámbito ambiental (denuncias, requerimientos, etc.)* | 0 | 0 | 1 | G4-EN31 |

## Anexo XII

| Compras Responsables | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| *% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios relacionados con las prácticas laborables* | *0%* | *0%* | *0%* | G4-EN 32 |
| *% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios ambientales** | *8,2%* | *7,5%* | *16%* | G4-LA 14 |

*Solo aquellos con impacto ambiental

## Anexo XIII

| Impacto Social | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| *Evolución del empleo (nº nuevas contrataciones)* | *45* | *77* | *116* | G4-LA1 |
| *% trabajadores con contrato indefinido* | *84%* | *71%* | | G4-HR1 |
| *Nº iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal* | *10* | *10* | *10* | G4-HR1 |
| *% personas que intervienen en Comités para incorporar mejoras laborales* | *24* | *24* | *24* | G4-LA12- |
| ***Relación entre salario base de hombres /mujeres*** | *1* | *0,89* | *1,03* | G4-LA12 |
| *Directivos* | *1,13* | *1,12* | *0,8* | G4-LA12 |
| *Mando intermedio medico* | *1,03* | *1,03* | *1,1* | G4-LA12 |
| *Mando intermedio* | *0,86* | *0,93* | *1,3* | G4-LA12 |
| *Facultativo* | *0,99* | *0,99* | *1,00* | G4-LA12 |
| *Diplomados* | *1,01* | *1,01* | *1,00* | G4-LA12 |
| *Técnicos - auxiliares asistenciales* | *0,89* | *0,85* | *1,00* | G4-LA12 |
| *Administración* | 1,04 | 0,01 | *1,4* | G4-LA12 |
| *Oficios cualificados* | 1,02 | 1,04 | *1,00* | G4-LA12 |
| *Oficios varios* | 1,01 | 1,01 | *1,00* | G4-LA12 |

| Alineación de proyectos sociales con la estrategia | 2014 | 2015 | 2016 | INDICADOR ASOCIADO G4 |
|---|---|---|---|---|
| *Horas de profesionales dedicadas a proyectos sociales* | 1.480 | 1.681 | 1681 | G4-SO1 |
| *%EBIDTA destinado a inversión social* | 2,0% | 1,2% | 3% | G4-SO1 |

*Muchas gracias por su confianza.*

www.hsjdzaragoza.com

**Hospitalidad** · Calidad · Respeto · Responsabilidad · Espiritualidad

Hospital San Juan de Dios Zaragoza
Paseo de Colón, 14
50006 Zaragoza
T. 976 27 16 60
F. 976 25 20 17
hsjdzaragoza@ohsjd.es
wwww.hsjdzaragoza.com