

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre: HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Responsable: Dra. Cristina Guarga Casero
Teléfono: 976.271660
E-mail: hsidzaragoza@ohsid.es

Categoría: Entidad No Lucrativa

Actividad: El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza se ha consolidado como un **hospital referente en Aragón** en proporcionar una **atención integral y de calidad**, donde el paciente es el centro de nuestras acciones, inspiradas por los valores de la Orden Hospitalaria. La actividad asistencial destaca en **Geriatría, Rehabilitación, Hemodiálisis, Cuidados Paliativos y en Salud Bucodental para niños con discapacidad**, atendiendo en total a más de **3.000 pacientes al año**, con unos óptimos resultados y un alto nivel de satisfacción contrastado tanto en pacientes, como en sus familias.

Estos resultados son posibles gracias a un **equipo humano de profesionales (280) y voluntarios (120) altamente cualificados e identificados con el modelo asistencial** (integral e interdisciplinar), con los objetivos establecidos y con los valores mencionados líneas arriba.

2. TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA.

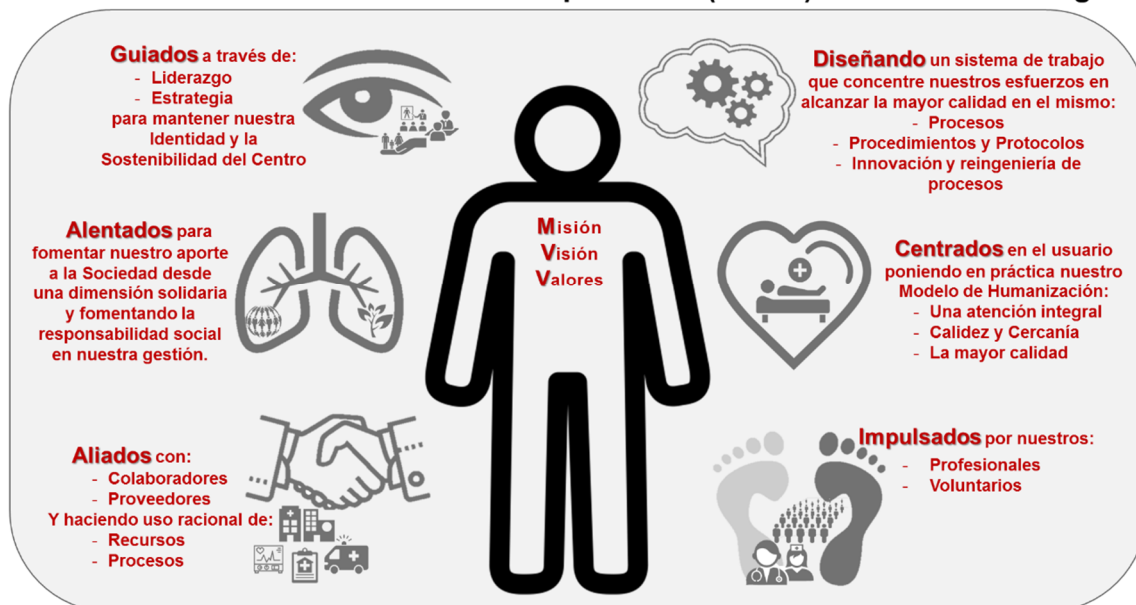
Modelo de Excelencia centrado en la PERSONA: la persona en el centro de nuestra Estrategia.

“La Calidad y la Responsabilidad son el camino que seguimos para asegurar la sostenibilidad de nuestro Hospital y el proyecto que se ofrece a la Sociedad Aragonesa”

3. DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA.

Con su implementación se persigue hacer realidad el concepto de **“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.**

Modelo de excelencia centrado en las personas (MECP) del HSJD de Zaragoza



Este modelo de gestión va dirigido, no solo a nuestros pacientes y familias, sino también a nuestros **profesionales** y a los **voluntarios** que hacen posible el desarrollo de nuestra actividad, al **medioambiente**,

MODELO DE GESTION DE EXCELENCIA CENTRADO EN LA PERSONA

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.

Este enfoque de cómo debemos ofrecer nuestros servicios, es necesario en una situación social como la actual, en la que atender esas necesidades sociales y holísticas de nuestro entorno, se convierte en un factor clave para conseguir que **nuestra actividad impacte de manera positiva en la Sociedad Aragonesa** y así alcanzar nuestra Visión.

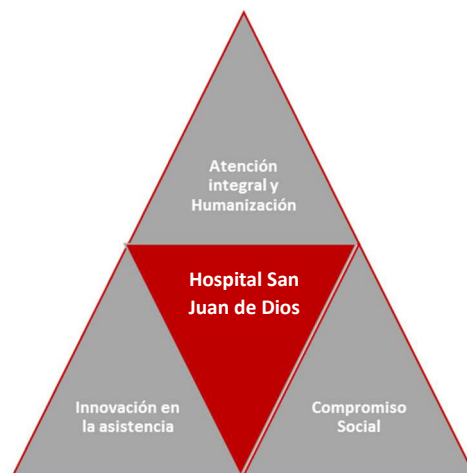
El comportamiento responsable y sostenible forma parte de la esencia del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza y es en base a este propósito, que hemos diseñado un modelo de gestión excelente de la organización, que tiene a la persona en el centro de sus actuaciones, y por ello, la definición de nuestra estrategia parte de la identificación de necesidades de nuestros grupos de interés.

El modelo se despliega a través de 6 ámbitos de trabajo, entre los cuales destacan dos específicos, centrados en este enfoque:

- ✓ **Atención Humanizada de la Salud:** integral, cálida y de calidad.
- ✓ **Dimensión Solidaria y Responsable** con la sociedad.

De manera sistemática, el Hospital dispone de diferentes herramientas y mecanismos para que el impacto e influencia que generamos en nuestro entorno siempre sea positivo, a través de la atención integral, humanizada y de calidad, con el fin de:

- ✓ Cubrir las **necesidades asistenciales de nuestro entorno**, con clara vocación de servicio público desde una visión de **humanización de la asistencia y atención integral**.
- ✓ **Desarrollar proyectos innovadores**, con claro impacto en nuestros usuarios y en nuestro entorno asistencial.
- ✓ **Comprometernos activamente** con la Sociedad Aragonesa.



4. RESULTADOS.

Este planteamiento nos ha permitido poner en marcha diferentes servicios y proyectos con impacto directo en la atención de nuestros pacientes, así como de la sociedad aragonesa:

HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN INTEGRAL

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.

Atender de forma integral consiste en trabajar bajo unos objetivos asistenciales que cubran las cuatro dimensiones de un paciente: física, psicológica, social y espiritual, y nos lleva a tener en cuenta diferentes aspectos a la hora de conformar nuestra cartera asistencial. Para desplegar este planteamiento, el Hospital dispone de un conjunto de servicios de apoyo directo a los equipos asistenciales (equipo médico y de enfermería) y que permiten lograr con éxito esa atención integral. Estos Servicios son:



Servicio Atención al Usuario (SAU)

- Su misión es realizar una **cálida acogida** de los pacientes y sus familias o cuidadores en nuestro Centro evidenciando nuestro valor central "hospitalidad", pero además nos permite **identificar las expectativas y necesidades que los familiares** tienen con respecto a la atención y cuidados que van a recibir en nuestro Centro y ofrecer ayuda para atender las posibles cuestiones que pueden surgir durante su estancia.

Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER)

- Está dotado de un grupo de profesionales especializados que conforman el Equipo de Pastoral y cuya misión es "servir de ayuda para **cubrir las necesidades espirituales, de apoyo en el ánimo y acompañamiento de los pacientes y/o sus familiares**, fundamento en Pastoral de la Salud".

Trabajo Social

- Equipo que desde el ingreso del paciente analiza su situación social porque para nosotros es crítico **identificar a aquellos que pueden encontrarse en situación de problemática social**.

Equipo de Atención Psicosocial

- Fruto de la colaboración del Hospital con la Obra Social de "La Caixa", disponemos de un Equipo de Atención Psicosocial formado por profesionales que atienden 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.

Servicio de Voluntariado

- Esta forma de atender las necesidades de nuestros usuarios no sería posible sin la colaboración del Servicio de Voluntariado del Hospital que **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.
- Está integrado por 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.

Gracias a este modelo de Atención Integral y Humanizada, conseguimos claros resultados que impactan de manera positiva en nuestra sociedad y de manera específica en nuestros pacientes y también sus familiares y cuidadores.

En cuanto al servicio ofrecido podemos destacar en 2015:

	ACTIVIDAD	2015
	Nº de acogidas realizadas por el SAU	1.700
	Nº de pacientes y familias atendidas por el SAER	200
	Nº de pacientes en situación de grave problemática social detectada y atendida	530
	Nº de pacientes atendidos por el EAPS	269
	Nº de familiares atendidos por el EAPS	321
	Nº de horas dedicación de Voluntarios	13.500

En cuanto al impacto que dicha actuación tiene en nuestros pacientes y usuarios destacamos:

MODELO DE GESTION DE EXCELENCIA CENTRADO EN LA PERSONA

SATISFACCION PACIENTES/USUARIOS	2013	2014	2015
Satisfacción Global Atención Asistencia	9,37	9,42	9,41
Satisfacción Global con SAU	8,26	8,89	8,91
Satisfacción Global con SAER	8,46	8,82	8,96
Satisfacción Global con Trabajo Social	8,8	8,88	8,99

Entre las mejoras y proyectos puestos en marcha desde estos servicios destacan:

- ✓ **Proyecto de Voluntades Anticipadas:** su finalidad es informar y facilitar los trámites para la gestión de las Voluntades Anticipadas a nuestros pacientes.
- ✓ **Proyecto de Mediación Familiar:** crear un espacio cercano para pacientes y familiares, donde puede ser más fácil hacer y escuchar propuestas y plantear y proponer necesidades para llegar juntos a alcanzar acuerdos que permitan la resolución de situaciones de conflicto familiar. Desde su puesta en marcha en 2014 se han atendido 390 casos.
- ✓ **Programa de Duelo para familiares:** su finalidad es dar soporte psicológico, social, emocional y espiritual a familiares que han perdido a un ser querido, mediante sesiones grupales e individuales. Durante los años 2013-2014-2015 han atendido a 147 familiares.
- ✓ **Proyecto Humanizando los Cuidados Paliativos:** proyecto realizado de forma conjunta por EAPS, Trabajo Social, SAU, SAER, Voluntariado y los profesionales sanitarios de la Unidad de Cuidados Paliativos, por el cual se consiguió celebrar la boda entre un paciente del Hospital, en estado terminal, y su pareja durante más de 10 años antes de su fallecimiento, gracias a la colaboración de los Juzgados de Zaragoza. Este proyecto fue galardonado con el Premio a la Hospitalidad que concede la Orden de San Juan de Dios en la Provincia de Aragón- San Rafael.

COMPROMISO SOCIAL

El compromiso social forma parte de nuestra razón de ser y 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**.

La Obra Social del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza asume la finalidad de **construir un mundo más justo y hospitalario**. El Hospital cuenta con un profesional dedicado a esta función y un **Grupo Motor de Obra Social**, compuesto por profesionales y voluntarios del Hospital y tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas en situación vulnerable. En la actualidad dispone de **8 proyectos** que tratan de dar respuesta a la demanda de necesidades de nuestro entorno, incluyendo tanto a pacientes y usuarios como a la población de Zaragoza y del resto de la Comunidad, mostramos datos acerca de 3 de estos proyectos:

AYUDAS SOCIALES URGENTES

Para usuarios ingresados en el HSJDZ en situación de riesgo de exclusión socio-sanitaria

Desde el inicio (2015) se han atendido 40 solicitudes y se han aprobado el 100%. Entre las ayudas facilitadas destacamos: útiles de higiene, ropa variada, compras de alimentación de urgencia, compra de material ortoprotésico, ayudas de alquiler de material de ayudas técnicas, ayudas farmacológicas.

FARMACIA SOLIDARIA

Se facilitan los medicamentos básicos a los que por motivos económicos y sociales no pueden acceder las personas a través de entidades demandantes (Médicos del Mundo de Zaragoza, Caritas, ...).

Desde el inicio (2015) se han presentado 57 solicitudes y se han podido atender 56. En el último año se han destinado 3.600 € a este programa directamente para la adquisición de medicación.

TAXISTAS SOLIDARIOS

Para facilitar los desplazamientos a pacientes y/o familiares ingresados el Centro o pertenecientes a alguna de las actividades ambulatorias del HSJD a revisiones externas o para la tramitación de determinadas gestiones relacionadas con la asistencia socio sanitaria.

Desde el inicio (septiembre de 2016), el Hospital cuenta con 11 taxistas que de forma voluntaria colaboran en este proyecto habiendo atendido el 100% de la demanda.

MODELO DE GESTION DE EXCELENCIA CENTRADO EN LA PERSONA

En el ámbito de la **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. Nuestros Centros han sido reconocidos con el **Premio Princesa de Asturias 2015 a la Concordia** por esta labor.

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. Nuestro Hospital está hermanado con el **Centro Asistencial Hogar Padre Olallo de Camagüey en Cuba**. Esta colaboración se basa en la puesta a disposición de material y equipamiento sanitario de difícil acceso así como impartición de cursos formativos para los profesionales del Centro con el fin de especializar su labor asistencial en áreas como cuidados paliativos, rehabilitación para personas con discapacidad.

CALIDAD DE SERVICIO E INNOVACIÓN

A través de la investigación, la mejora tecnológica y la propuesta de nuevos modelos asistenciales, el Hospital San Juan de Dios entiende que el papel que desempeña en la Sociedad Aragonesa, requiere que los resultados de nuestro trabajo reviertan en favor de nuestro entorno y faciliten el retorno inmediato de las inversiones realizadas en esta materia.

Como ejemplo de los resultados obtenidos, gracias a este interés por atender las necesidades de la Sociedad Aragonesa a través de la innovación y la mejora continua, destacamos:

- **Proyecto Gericasa:** 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.
- **Plataforma de planes de cuidados:** estandarizar la actuación sanitaria frente a signos y/o síntomas dependiendo de la situación del paciente en un entorno no hospitalario o sin cuidador principal. El objetivo es redirigir los recursos sanitarios disponibles según necesidades, reduciendo las visitas a urgencias y en continuo contacto con Atención Primaria. El resultado es que conectamos diferentes niveles asistenciales, de forma que la persona no tiene que verse sometida a la repetición de pruebas ya practicadas, siempre que los resultados sigan vigentes.

5. LECCIONES APRENDIDAS

En el caso de las organizaciones sin ánimo de lucro, entidades con un fuerte contenido social, se hace imprescindible:

- Situar a la persona en el centro de nuestra estrategia.
- Basar la atención que ofrecemos en las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.
- Conseguir, con nuestra estrategia, impactar de manera positiva en la Sociedad.

Este enfoque de gestión, permite que las organizaciones:

- Se adapten de forma más ágil a las necesidades de su entorno.
- Consigan optimizar los recursos empleados y alcancen niveles de eficiencia y eficacia elevados.
- Cubran necesidades o solucionen problemáticas reales de la Sociedad.

Para poder llevar a cabo las actuaciones derivadas de dicha identificación de necesidades, la organización debe:

- Apoyarse en sus recursos propios y optar a ayudas y/o recursos externos.
- Generar alianzas y colaborar con otros agentes sociales.
- Sensibilizar e influir sobre sus grupos de interés.

6. TRANSVERSALIDAD

Al tratarse de un modelo de gestión, es decir, de una forma de hacer, este modelo es extrapolable a cualquier tipo de organización (gran empresa, pyme, entidad sin ánimo de lucro,..). El único requisito previo es que la organización defina y estructure sus procesos de trabajo (estratégicos, clave y de apoyo) conforme los postulados que marcan los modelos de Gestión Responsable, teniendo a sus grupos de interés en el centro de toda su estrategia.