

Osakidetza

Memoria de Actividad 2014

HOSPITAL SANTA MARINA

ÍNDICE

Presentación	3
Misión	4
Visión	5
Valores	6
Plan Estratégico 2014-2016	7
Logros 2014	11
Resultados en Pacientes	12
Resultados Personas	15
Resultados Actividad	22
Resultados Económicos	25



PRESENTACIÓN

Un año más de experiencias que resumimos en esta Memoria del Hospital Santa Marina. Un año más de vivencias positivas, para ponernos al servicio de nuestros pacientes. Año en el que hemos iniciado un nuevo ciclo estratégico. Ciclo donde pretendemos consolidar al Hospital Santa Marina como el referente en la atención de pacientes con pluripatología crónica compleja y/o con necesidades de cuidados paliativos.

Por ello continuamos avanzando en la consolidación de un modelo de atención integral e integrada. Y también incorporando aquellas herramientas y programas que dan apoyo al desarrollo de este modelo: incorporación a la totalidad del centro de OSANAIA y PRESBIDE, elaboración del II Plan de Normalización lingüística, etc...

Para todo ello contamos con los mejores profesionales, las personas que durante el año 2014, trabajando como un gran equipo han conseguido los éxitos que a continuación se recogen.

Marbella García Urbaneja

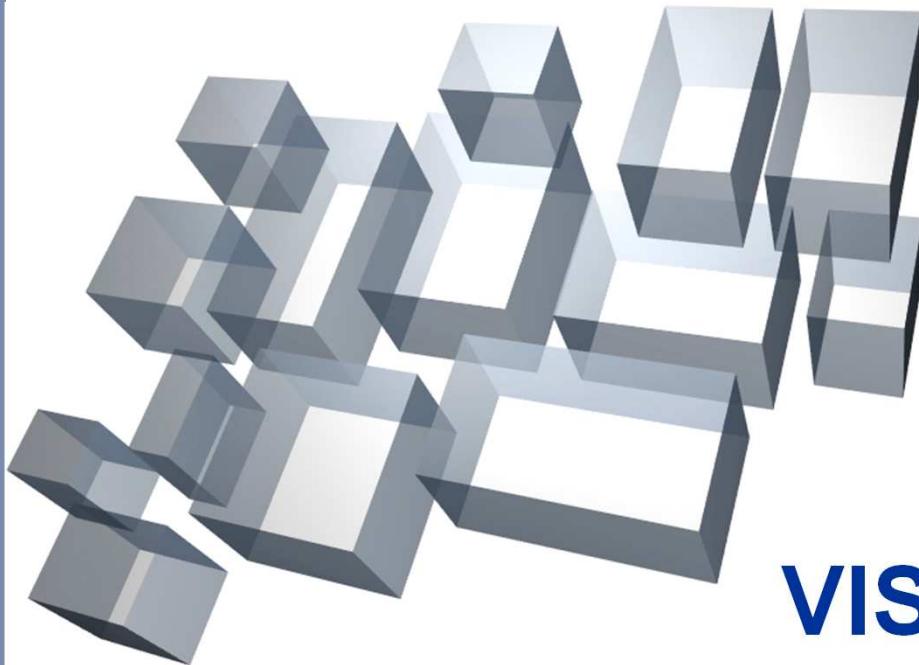
Directora Gerente - Hospital Santa Marina



MISIÓN

- Somos un **Hospital** de Osakidetza que opera en el ámbito territorial **de Bizkaia** y atiende a personas, **principalmente de edad avanzada**, en sus **procesos agudos** o de **reagudización de su enfermedades crónicas y/o con necesidades de cuidados paliativos**.
- Ofrecemos un **cuidado integral** y adecuado a la condición del paciente, procurando su **continuo asistencial** en coordinación con otras Organizaciones Sanitarias y de servicios sociales, para **mejorar su calidad de vida y facilitar el regreso a su entorno habitual**.
- Lo hacemos trabajando como un **equipo responsable** ante el paciente y la sociedad, que **aprende, innova y comparte conocimiento**, favoreciendo el desarrollo de todas las personas que integran el hospital.





VISIÓN 2016

Ser un centro de referencia en la atención integral y segura de las personas mayores, para su recuperación funcional y mejora de calidad de vida, garantizando la continuidad asistencial y contribuyendo de este modo a la sostenibilidad del sistema público de salud.



VALORES

CONFIANZA

"La seguridad de contar con un gran equipo humano"

RESPONSABILIDAD

"El compromiso que nos vincula al paciente y a la sociedad"

ENTUSIASMO

"El motor que nos impulsa a mejorar cada día"

INNOVACIÓN

"El camino que nos permite abrir puertas y superar obstáculos"

APERTURA

"La escucha activa, la empatía y el diálogo, reorientan nuestro comportamiento constantemente"



PLAN ESTRATÉGICO 2014-2016

1. REFERENTES EN LA ATENCIÓN INTEGRAL E INTEGRADA

OBJETIVOS ESTRATÉGICO	ACCIONES
1.1. Definir y desplegar un proceso asistencial integral e integrado.	<p>1.1.1. Identificar las tipologías de pacientes atendidos en los diferentes servicios para la definición de rutas que garanticen una atención integrada.</p> <p>1.1.2. Desplegar la experiencia del PIP pluripatológico adaptado al resto de pacientes consolidando las funciones críticas desarrolladas: profesionales de referencia, enfermera de enlace, cuidador.</p> <p>1.1.3. Establecer y explicitar los objetivos a alcanzar por el Hospital, acordando los procedimientos de aplicación generalizada y aquellos específicos por área, que garanticen una atención integral.</p> <p>1.1.4. Retomar el trabajo colaborativo para la gestión de interacciones.</p>
1.2. Articular una cartera de servicios dirigida a garantizar la continuidad asistencial.	<p>1.2.1. Articular alianzas y protocolos de colaboración en el marco del desarrollo del Plan Estratégico de Osakidetza en las líneas de trabajo de atención al paciente crónico, incluyendo la coordinación sociosanitaria.</p> <p>1.2.2. Potenciar la función de la unidad de día para ser referente en esta tipología de servicio.</p> <p>1.2.3. Definir, adecuar y potenciar la atención no presencial.</p>
1.3. Aumentar la cobertura asistencial de la Unidad de Cuidados Paliativos.	<p>1.3.1. Dimensionar y mejorar el nivel de confort de la Unidad.</p> <p>1.3.2. Consolidar el abordaje del paciente con necesidades de cuidados paliativos en HSM.</p> <p>1.3.3. Abrir nuevas vías de colaboración alineadas con el modelo corporativo</p>
1.4. Avanzar y mejorar en estructuras de soporte a la atención integral.	<p>1.4.1. Priorizar en el Plan de Euskera actuaciones que posibiliten aumentar el trato en euskera con los pacientes.</p> <p>1.4.2. Continuar con el despliegue de los recursos tecnológicos dirigidos a apoyar la continuidad asistencial.</p>
1.5. Aumentar la seguridad clínica	<p>1.5.1. Potenciar la notificación de eventos adversos relacionados con la seguridad del paciente con el fin de aprender y promover los cambios necesarios para su minimización.</p> <p>1.5.2. Mejorar y sistematizar el proceso de vigilancia, control y prevención de infecciones asociadas a la asistencia sanitaria (IRAS).</p> <p>1.5.3. Actualizar y difundir procedimientos relacionados con la prevención IRAS.</p>



PLAN ESTRATÉGICO 2014-2016

2. PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS

OBJETIVOS ESTRATÉGICO	ACCIONES
2.1. Potenciar la gestión de la formación en base a competencias y resultados.	2.1.1. Elaborar planes de formación adecuados a las necesidades y capacidades del Hospital. 2.1.2. Desarrollar un programa específico de capacitación a la gestión de equipos.
2.2. Mejorar la gestión de la comunicación y el trabajo en equipo.	2.2.1. Promover e impulsar una sistemática de trabajo en equipo. 2.2.2. Realizar reuniones de debate y contraste interdisciplinares. 2.2.3. Implantar espacios estructurados para el intercambio de experiencias/opiniones con la dirección. 2.2.4. Mejorar el proceso de recogida y feed-back de quejas y sugerencias. 2.2.5. Mejorar el proceso de acogida de las nuevas incorporaciones.
2.3. Avanzar en mecanismos de reconocimiento.	2.3.1. Establecer una sistemática de reconocimiento para los profesionales, tanto a nivel individual como de equipo o área.
2.4. Avanzar en la gestión de la salud del personal.	2.4.1. Alcanzar la certificación OSHAS. 2.4.2. Priorizar otros aspectos referidos a la salud (como estrés).
2.5. Integrar la normalización lingüística.	2.5.1. Desarrollar el segundo plan de euskera que culmine con la obtención del certificado Bikain.



PLAN ESTRATÉGICO 2014-2016

3. CONOCIMIENTO COMPARTIDO, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICO	ACCIONES
3.1. Articular mecanismos para compartir conocimiento.	3.1.1. Favorecer y estructurar el intercambio de conocimiento a través del espacio de encuentro (intranet) a nivel de Osakidetza. Difusión y uso de la nueva herramienta de gestión del conocimiento Osagune. 3.1.2. General espacio para compartir conocimiento. 3.1.3. Apoyar la docencia pre y post-graduados buscando ser referentes en nuestra tipología de pacientes.
3.2. Desarrollar la investigación e innovación en beneficio del paciente.	3.2.1. Promover la innovación en la actividad diaria, como una cultura diferenciadora y palanca de motivación de los profesionales. 3.2.2. Estructurar y potenciar la investigación en base a unas líneas prioritarias y estratégicas para el Hospital como elementos diferenciadores, haciendo énfasis en la aportación de evidencias. 3.2.3. Formar parte activa de los programas de Investigación que se impulsan desde el Dpto. y desde la red vasca de ciencia, tecnología e innovación.



PLAN ESTRATÉGICO 2014-2016

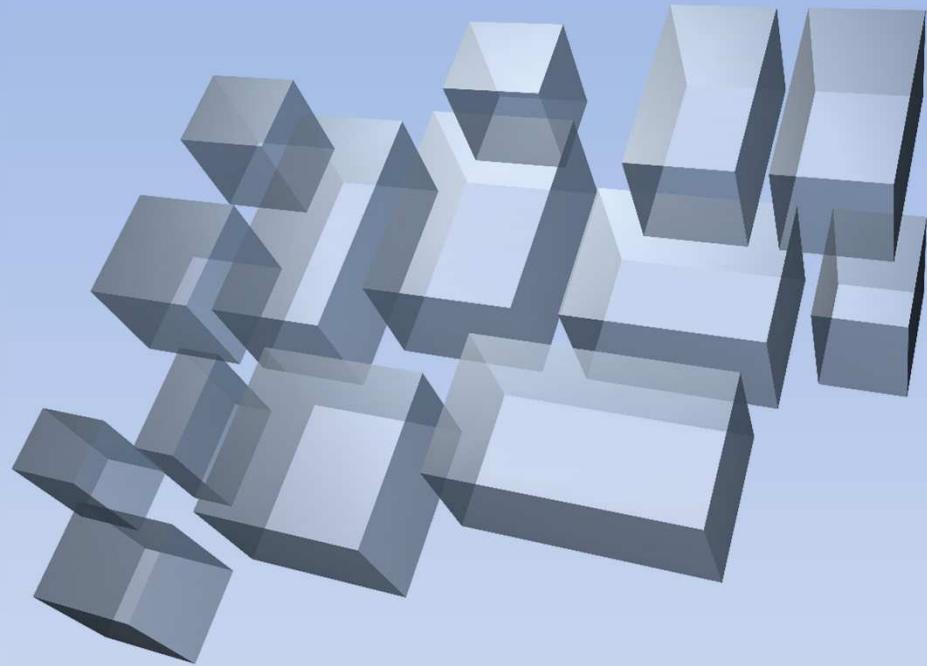
4. ORGANIZACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE	
OBJETIVOS ESTRATÉGICO	ACCIONES
4.1. Rentabilizar los recursos disponibles en base a criterios de eficiencia.	4.1.1. Consolidar los criterios de imputación de costes y mejorar el cálculo de costes unitarios. 4.1.2. Acometer reformas en las infraestructuras pendientes para mejorar en la calidad y seguridad asistencial de los pacientes y trabajadores.
4.2. Actuar de un modo respetuoso con el medioambiente.	4.2.1. Impulsar la compra pública responsable. 4.2.2. Introducir de modo transversal en la actividad del Hospital criterios mediambientales. 4.2.3. Impulsar y promover el uso eficiente de la energía.
4.3. Ser activos en la Buenas Gobernanza DE y POR la salud.	4.3.1. Promover el acercamiento de recursos comunitarios-asociativos como apoyo al cuidado a pacientes frágiles. 4.3.2. Participar en las estructuras de gobernanza y comisiones que se articulen en nuestro entorno territorial. 4.3.3. Potenciar y consolidar nuestro compromiso con la sociedad y la transparencia y materializarlo principalmente mediante la publicación de memorias de responsabilidad social.



LOGROS

- Actualizada Cartera de Servicios de Unidad de día.
- Iniciadas Consultas No presenciales.
- Firma de Compromisos con servicios asistenciales.
- Implantación OSANAIA y PRESBIDE.
- Consolidación y estabilización de plantilla tras procesos de Traslado y OPE.
- Aprobación II Plan de Euskera.
- Realización de la Preauditoria OHSAS 18001:2007.
- Sustitución de montacargas.
- Pago a proveedores en poco más de 30 días.
- Contabilidad de costes completamente revisada y preparada para servir de herramienta de gestión.





RESULTADOS EN PACIENTES



ENCUESTA SATISFACCIÓN PACIENTES 2014

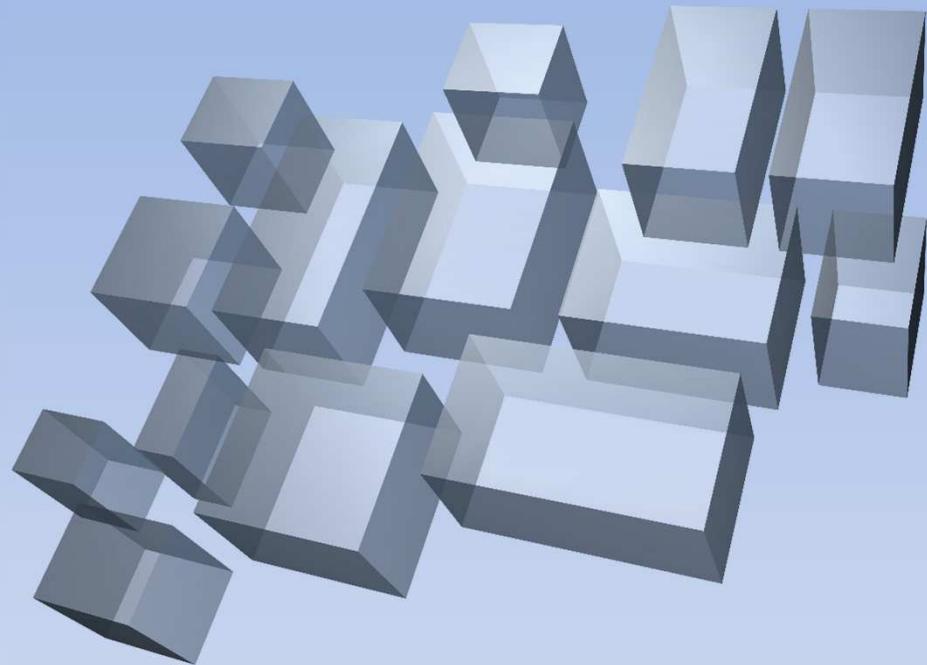
DIMENSIONES	2014	2013
VALORACIÓN GLOBAL DE ATENCIÓN RECIBIDA	99,5%	94,1
COMODIDAD DE LAS HABITACIONES	93,0%	85,5
LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN Y BAÑO	97,3%	94,6
CALIDAD DE LA COMIDA	98,9%	93,0
REPOSO NOCTURNO	93,3%	79,6
INFORMACIÓN DADA POR EL PERSONAL MÉDICO	98,4%	93,6
INFORMACIÓN DADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA	97,3%	92,5
COMPETENCIA MÉDICA	97,8%	91,4
COMPETENCIA ENFERMERÍA	98,4%	94,1
TRATO Y RESPETO MÉDICO	98,4%	96,8
TRATO Y RESPETO ENFERMERÍA	98,4%	96,8
RESPETO POR SU INTIMIDAD	94,3%	95,8

Agradecimientos, Quejas y Reclamaciones

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

TIPO	2014	2013
AGRADECIMIENTOS	50	44
QUEJAS Y RECLAMACIONES	44	47





RESULTADOS PERSONAS



SITUACIÓN PLANTILLA

ESTABILIZACIÓN PLANTILLA POR PROCESOS SELECTIVOS Y DE MOVILIDAD				
CATEGORIA	O.P.E	TRASLADOS	RESULTAS	TOTALES
FACULTATIVOS	11	2	0	13
ENFERMERIA	19	1	4	24
FISIOTERAPEUTAS	2	1	0	3
TEC. ESP. RADIOLOGIA	0	1	0	1
AUX. ENFERMERIA	13	14	1	28
ADMINISTRATIVO	0	2	0	2
AUX. ADMINISTRATIVO	0	0	1	1
OF. MANTENIMIENTO	0	0	1	1
CELADOR	0	1	0	1
OP. SERVICIOS	5	2	3	10
TOTALES	50	24	10	84
% PLANTILLA ESTABILIZADA	15,15%	7,27%	3,03%	25,45%

TOTAL DOTACIÓN POR CATEGORÍAS	
A.1.	FACULTATIVO MED-TECN
A.2.	TECNICOS SUPERIORES
B.1.	DIPLOMADO SANITARIOS
B.2.	TECNICOS MEDIOS
C.1.	TEC.ESPEC.SANITARIOS
C.2.	TEC.ESPEC.ADMINISTR.
C.3.	TEC.ESPEC.PROFESIONA
D.1.	TEC.AUXILIAR.SANITAR
D.2	TEC.AUX. ADMINISTRAC
D.3.	TEC.AUX.PROFESIONAL
E.1.	SUBALTERNO.OPERARIOS
P.D.	PERSONAL DIRECTIVO
TOTAL	



ABSENTISMO

	INDICE IT		RESTO CAUSAS ABSENTISMO		INDICE GENERAL ABSENTISMO	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Facultativos	2,79	1,11	4,38	3,61	7,17	4,71
Enfermeria	5,02	3,98	3,49	3,02	8,5	6,99
Aux. enfermeria	10,92	8,4	1,77	1,59	12,69	9,99
P. Administración	6,47	5,29	0,89	1,06	7,36	6,35
P. Manuales y oficios	13,14	11,16	2,07	1,62	15,22	12,77
P. no cualificado	13,1	15	4,94	5,19	18,03	20,18
Directivos	0	2,61	0	0	0	2,61
MEDIA TOTAL	8,53	7,11				

SALUD LABORAL

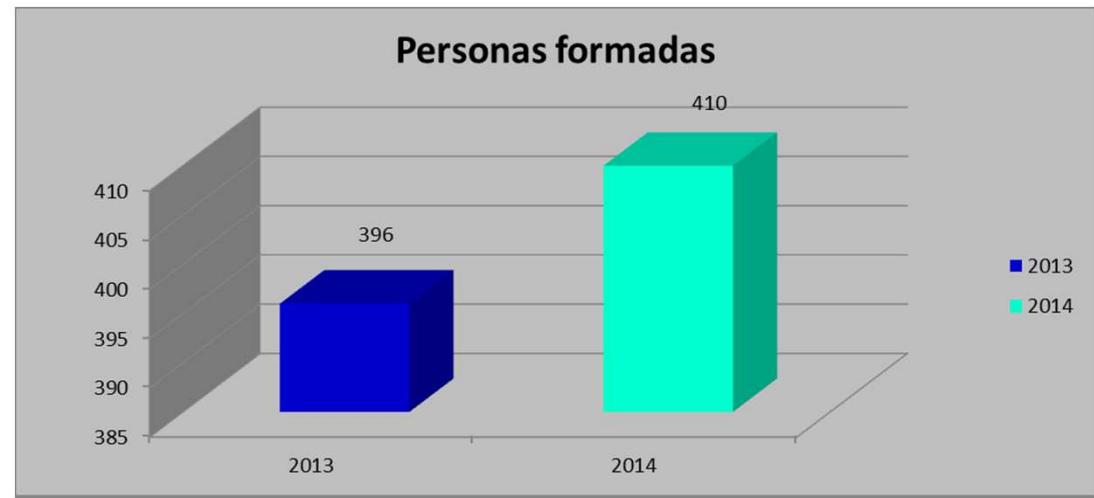
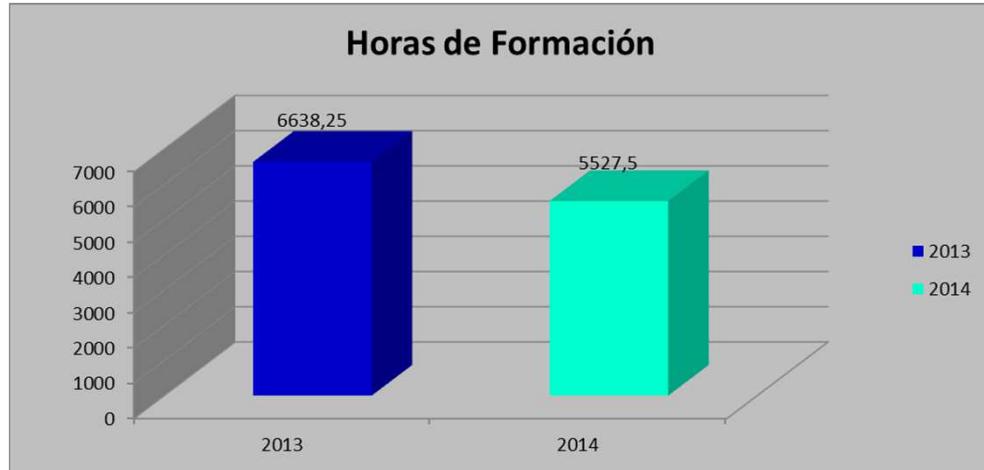
	AÑO	
	2014	2013
COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL		
REUNIONES	4	3
	AÑO	
PROGRAMA DE OBJETIVOS Y METAS	2014	2013
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	67,26%	78,48%
	AÑO	
COMITÉ DE TRASLADOS POR MOTIVOS DE SALUD	2014	2013
SOLICITUDES	3	0
CONSOLIDADAS	0	0
	AÑO	
VIGILANCIA DE LA SALUD	2014	2013
RECONOCIMIENTOS MEDICOS	81	43
VACUNACIONES	71	81
ACCIDENTES DE TRABAJO	107	125

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	2014		2013	
	Número	%	Número	%
Planificados	131	100%	131	100%
No Realizados	50	38,17%	88	67,17%
Realizados	81	61,83%	43	32,83%
Iniciales	11	13,58%	4	9,30%
Periódicos	38	46,91%	28	65,10%
OPE	25	30,86%	11	25,60%
OTROS	7	8,65%	-	-
VACUNAS	2014		2013	
Total de vacunas administradas	71		81	
Hepatitis B	5		8	
Hepatitis A+B	1		3	
Hepatitis A	2		1	
Tétanos	3		4	
Gripe	56		64	
Triple vírica	4		-	

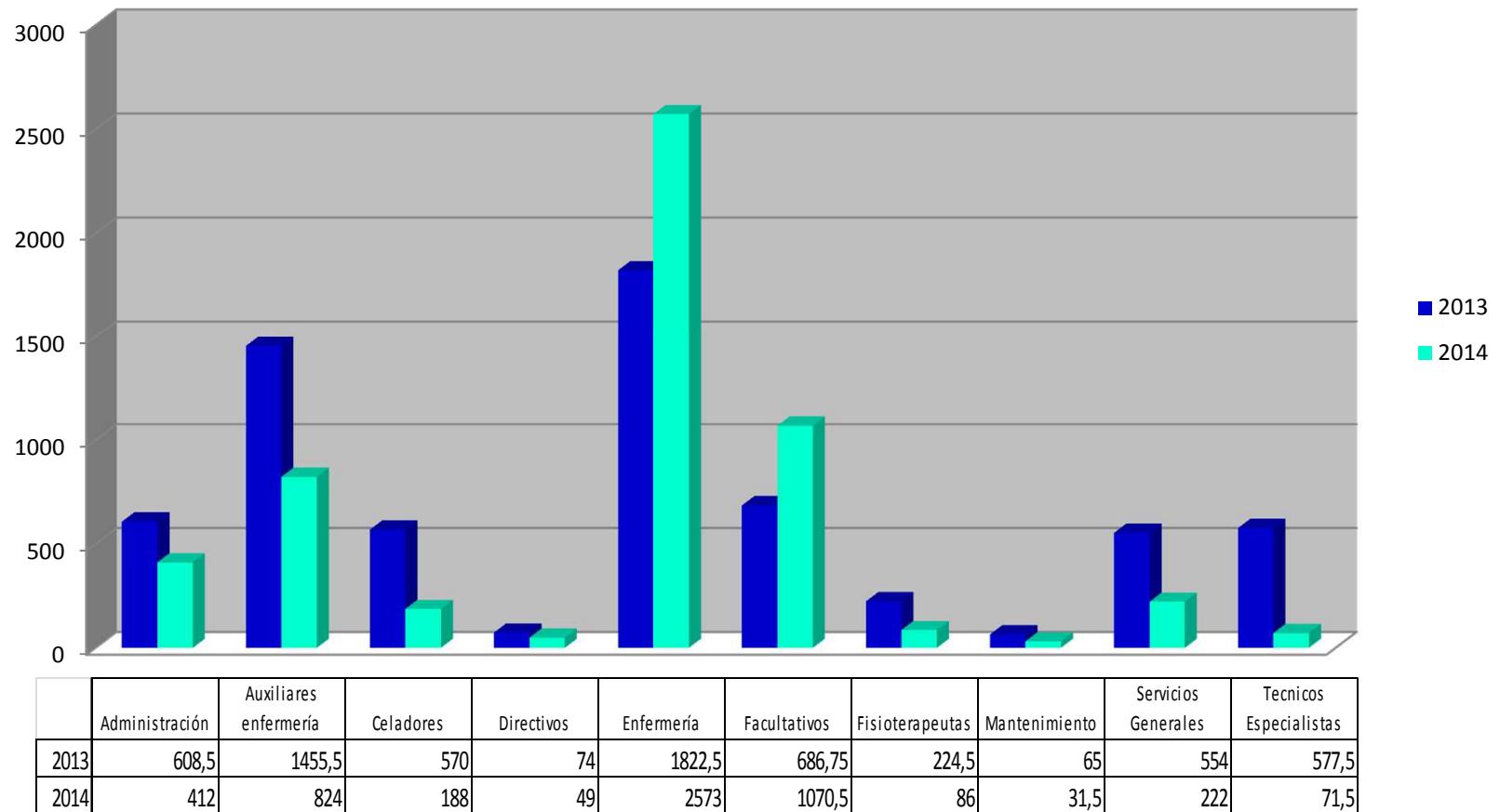
NORMALIZACIÓN LINGÜISTICA

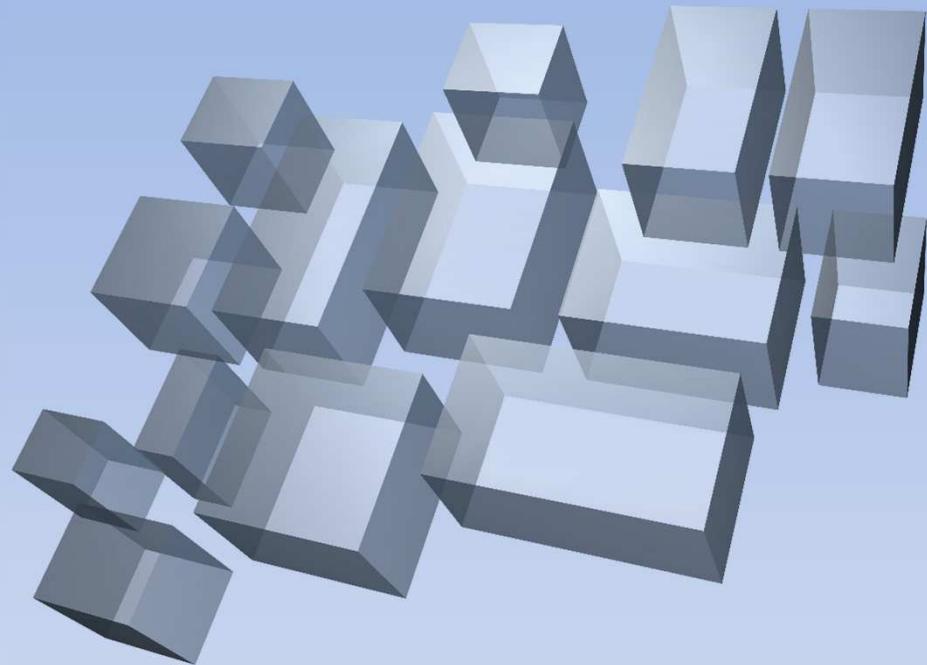
 Osakidetza			Euskararen erabileraren normalizazio Prozesua Proceso de normalización del uso del euskera						
Santa Marina Ospitaleko Euskararen Erabileraren Normalizazio Prozesuaren Helburu eta Xedeen Programaren betetze-mailaren Jarraipena									
ZK. Nº	IZENBURUA	TITULO	LAUHILEKOAK CUATRIMESTRES			PISUA (%) PESO (%)	URTEA AÑO	OHARRAK OBSERVACIONES	
			1	2	3		AURREIK. PREVISTO	EGINA REALIZADO	
OB 01-14	IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA IMAGEN Y COMUNICACIÓN		19,00%	67,00%	73,00%	25%		18,25%	
OB 02-14	KANPO-HARREMANAK RELACIONES EXTERNAS		73,00%	80,00%	80,00%	30%		24,00%	
OB 03-14	BARNE-HARREMANAK RELACIONES INTERNAS		30,00%	80,00%	100,00%	20%		20,00%	
OB 04-14	OSPITALEKO HIZKUNTZA POLITIKA POLITICA LINGÜISTICA DEL HOSPITAL		53,00%	83,00%	83,00%	15%		12,45%	
OB 05-14	HIZKUNTZA ESKAKIZUNA KETA DERRIGORTASUNA PERFILES LINGÜISTICOS Y PRECEPTIVIDAD		58,00%	58,00%	68,00%	10%		6,80%	
BETETZE-MAILAREN AURREIKUSPENA PREVISIÓN DE LA CUMPLIMENTACIÓN			33,00%	33,00%	33,00%	100%	81,50%		
URTEKO EUSKARA-PLANAREN BETETZE-MAILA CUMPLIMENTACIÓN PLAN ANUAL DE PREVENCIÓN			46,40%	75,00%	81,50%				

FORMACIÓN CONTINUA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



FORMACIÓN: GRUPO PROFESIONAL





RESULTADOS ACTIVIDAD



ACTIVIDAD HOSPITAL	2014	2013
Nº CAMAS DISPONIBLES	184	184
Nº DE INGRESOS	5.035	4.856
Nº DE ALTAS	5.046	4.844
ESTANCIAS	57.969	58.050
ESTANCIA MEDIA	11,51	11,95
% EXITUS	24,95%	24,03%
% OCUPACIÓN	86,50%	86,27%

REHABILITACIÓN	2014	2013
Nº DE ASISTENCIAS	17.359	17.660
Nº DE PRESTACIONES	61.652	65.032

PP CARDIACAS	2014	2013
Nº DE ERGONOMETRIAS	596	667
Nº DE ECOCARDIOGRAMA	1.894	1.913
Nº DE HOLTER	455	471

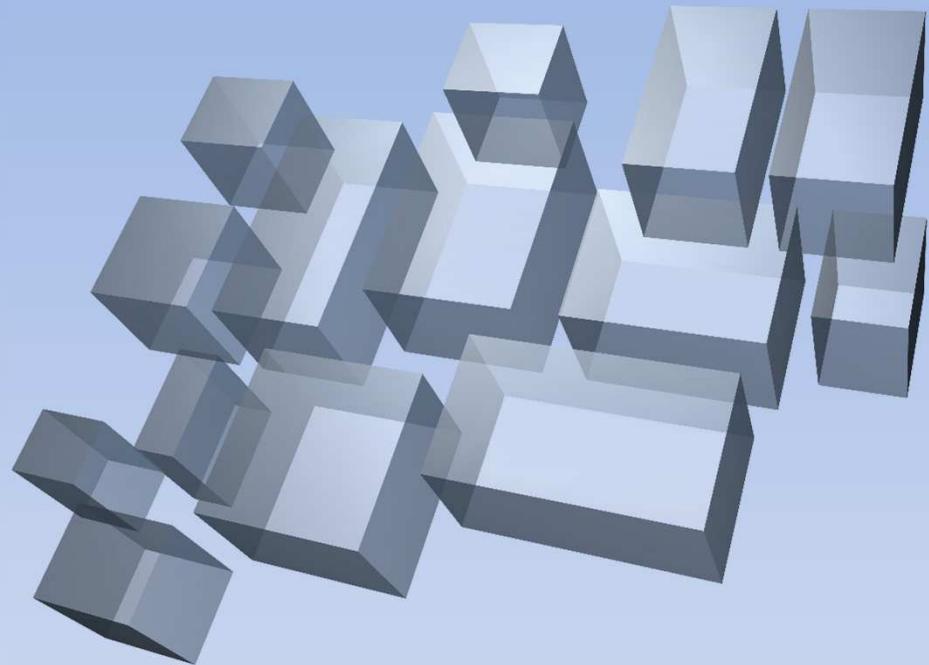
ACTIVIDAD URGENCIAS	2014	2013
URGENCIAS ATENDIDAS	6.282	6.003
URGENCIAS INGRESADAS	4.591	4.451
% DE URGENCIAS INGRESADAS	73,1%	74,2%
PRESIÓN DE URGENCIA	91,2%	91,6%

FARMACIA	2014	2013
Nº DE UNIDADES DISPENSADAS	1.112.217	1.130.210
INCIDENCIAS PRESCRIPCIÓN	6.990	7.117

ACTIVIDAD CONSULTAS	2014	2013
CONSULTAS PRIMERAS	2.034	1.748
CONSULTAS SUCESIVAS	3.544	3.449
TOTAL CONSULTAS	5.578	5.197

CUIDADOS PALIATIVOS		2014	2013
ALTAS		658	684
ESTANCIA MEDIA		14,74	16,04
ESTANCIAS		9.581	11.103
MEDICINA INTERNA		2014	2013
ALTAS		2.239	2.171
ESTANCIA MEDIA		11,53	12,04
ESTANCIAS		25.885	26.476
Nº CONSULTAS		288	278
NEUMOLOGÍA		2014	2013
ALTAS		1.747	1.635
ESTANCIA MEDIA		10,59	10,53
ESTANCIAS		18.941	17.399
Nº CONSULTAS GENERALES		835	812
Nº CONSULTAS TBC		311	306

REHABILITACIÓN		2014	2013
ALTAS		5	16
ESTANCIA MEDIA		12,67	16,38
ESTANCIAS		76	213
Nº CONSULTAS		3.928	3563
CARDIOLOGÍA		2014	2013
ALTAS		397	340
ESTANCIA MEDIA		8,23	8,01
ESTANCIAS		3.489	2.859
Nº CONSULTAS		216	237



RESULTADOS ECONÓMICOS



RESULTADOS HOSPITAL SANTA MARINA				
	2013	2014	VARIACIÓN	
INGRESOS	22.410.583	22.867.421	456.838	2,04%
GASTOS	22.559.870	22.992.249	432.379	1,92%
RESULTADO DEL EJERCICIO	-149.287	-124.828	24.459	-16,38%

INGRESOS HOSPITAL SANTA MARINA				
	2013	2014	VARIACIÓN	
CONTRATO PROGRAMA	22.353.101	22.641.658	288.557	1,29%
INGRESOS DE TERCEROS	20.431	19.485	-946	-4,63%
INGRESOS ACCESORIOS Y OTROS DE GESTION	37.051	177.930	140.879	380,23%
TOTAL INGRESOS DE EXPLOTACION	22.410.583	22.839.073	428.490	1,91%
CORTE DE OPERACIONES	0	28.348	28.348	
INGRESOS FINANCIEROS	0	0	0	
TOTAL INGRESOS	22.410.583	22.867.421	456.838	2,04%

GASTOS HOSPITAL SANTA MARINA				
	2013	2014	VARIACIÓN	
GASTOS DE PERSONAL	19.540.227	19.959.076	418.849	2,14%
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	3.019.643	3.033.173	13.530	0,45%
TOTAL GASTOS	22.559.870	22.992.249	432.379	1,92%

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO HSM				
	2013	2014	VARIACIÓN	
FARMACIA	572.984	589.981	16.997	2,97%
MATERIAL SANITARIO	562.941	624.523	61.582	10,94%
OTROS APROVISIONAMIENTOS	196.052	198.600	2.548	1,30%
EMPRESAS EXTERNAS	707.850	712.590	4.740	0,67%
TOTAL SERVICIOS EXTERIORES	979.816	907.479	-72.337	-7,38%
TOTAL GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	3.019.643	3.033.173	13.530	0,45%

GASTOS DE PERSONAL HSM				
	2013	2014	VARIACIÓN	
SUELdos Y SALARIOS	15.234.629	15.507.047	272.418	1,79%
CARGAS SOCIALES	16.416	14.467	-1.949	-11,87%
SEGURIDAD SOCIAL	4.258.222	4.407.008	148.786	3,49%
PENSIONISTAS	11.881	11.910	29	0,25%
ITZARRI	10.220	2.180	-8.040	-78,67%
OTROS Y RESTO	8.859	16.464	7.605	85,84%
TOTAL GASTOS DE PERSONAL	19.540.227	19.959.076	418.849	2,14%

Carretera Santa Marina, 41

Teléfono: 94 4006900

48004 Bilbao

<http://www.osakidetza.euskadi.eus/r85-ghhsma00/es/>

