



MEMORIA DE ACTIVIDAD 2009

HOSPITAL DE ZUMARRAGA

INDICE

AURKEZPENA / PRESENTACIÓN

- 1 ANÁLISIS DEL ENTORNO
- 2 ACTIVIDAD ASISTENCIAL
 - 2.1 EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL (2008/2009)
 - 2.2 ACTIVIDAD ASISTENCIAL POR SERVICIOS CLÍNICOS
 - 2.3 ACTIVIDAD ASISTENCIAL POR SERVICIOS CENTRALES
 - 2.4 ANÁLISIS DEL CASE-MIX
- 3 GESTIÓN ECONÓMICA
- 4 RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN
- 5 CALIDAD

PRESENTACIÓN

Este año ha sido muy especial para el hospital, ha cumplido su 25 cumpleaños, ha sido un año de celebración y encuentro con antiguos compañeros que han ratificado una vez mas el sentido de pertenencia como uno de los valores del hospital,

Ha habido, también, cambios importantes en el equipo de dirección; han sido la dirección de recursos humanos y la gerencia las que cambiaron a mediados de año. El nuevo equipo directivo sigue apostando por la calidad como vía para conseguir la misión del hospital, para ello va a trabajar en la seguridad del paciente, la consolidación de las plantillas, la mejora y modernización de los espacios, la accesibilidad del paciente, la satisfacción de los trabajadores del hospital, y la promoción de la innovación. Todo ello aplicando la R.S.C. (Responsabilidad Social Corporativa) como un compromiso activo y voluntario a la sostenibilidad de nuestra sociedad y de nuestro sistema sanitario.

Los cambios y celebraciones no han afectado, sin embargo, a la actividad del hospital. La actividad correspondiente a 2009 se ha caracterizado por un incremento sostenido en las cifras de actividad que presenta el hospital y que pueden considerarse como satisfactorias.

Pero sin duda es el área de consultas externas donde el esfuerzo realizado por el departamento de sanidad, osakidetza y el hospital de Zumarraga ha dado mejores resultados en la consecución de la reducción de la lista de espera.

El esfuerzo económico y de recursos humanos ha revertido en un evidente beneficio para la población de la zona cuyos tiempos de espera para acudir a las consultas de atención especializada se han reducido sustancialmente.

La consolidación del servicio de Hospitalización a Domicilio en la cartera de servicios del hospital, ha supuesto una mayor disponibilidad de camas en el hospital y un mayor confort para los pacientes ingresados en este servicio, este esfuerzo se ha visto recompensado con las muestras de agradecimiento recibidas en varias ocasiones.

Uno de los logros destacables en este ejercicio ha sido la finalización de la fase de implantación del proceso de desarrollo profesional que alcanzó en 2009 a todas las categorías profesionales.

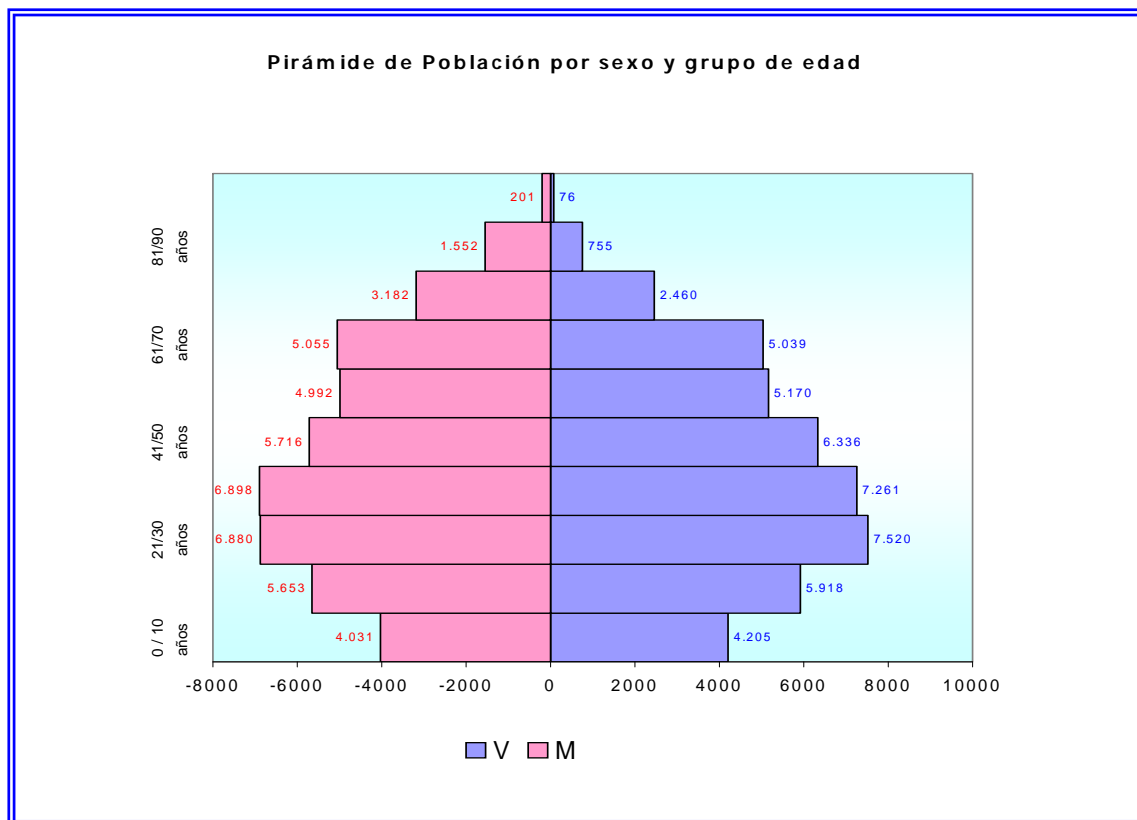
La reforma y ampliación de los servicios de Laboratorio y Cocina han mejorado la calidad de servicio y asistencia sanitaria a los pacientes y unidades del hospital, además de aumentar la comodidad y facilitar la actividad de ambos servicios.

GRACIAS a todas las personas que trabajáis por conseguir un hospital mejor, por participar en los actos lúdicos y ayudar a resolver situaciones comprometidas y complicadas, por seguir adelante con la ilusión, la calidad y el compromiso que os caracteriza.

Jon Guajardo Remacha
ZUZENDARI GERENTEA
DIRECTOR GERENTE

1.- ANÁLISIS DEL ENTORNO

El Hospital de Zumarraga se encuentra enclavado en el municipio de Zumarraga siendo el Hospital de referencia del Goierri y el Urola, atendiendo a una población cercana a las 100.000 personas.



POBLACIÓN POR ZONAS BÁSICAS			
	Menores de 15 años	Mayores de 64 años	Total
Azkoitia	1.615	2.231	11.507
Azpeitia	2.285	2.786	16.036
Beasain	3.066	4.191	22.650
Legazpi	1.088	1.994	9.306
Ordizia	2.944	3.869	20.592
Zumarraga	2.447	3.977	19.328
Total	13.445	19.048	99.419

El Hospital se distribuye en tres bloques:

- 1º) Hospitalización y Hemodiálisis
- 2º) Radiología, Quirófano y Urgencias
- 3º) Laboratorio y Consultas Externas

Así mismo, se presta asistencia ambulatoria especializada en los Centros Asistenciales de Beasain y Azpeitia.

La actividad rehabilitadora se realiza en 4 gimnasios distribuidos en el Hospital y en los Ambulatorios de Beasain, Azpeitia y Zumarraga.

También son gestionadas por el Hospital, las unidades radiológicas de los Ambulatorios de Azpeitia y Beasain.

El Centro fue inaugurado en junio de 1984 realizando una andadura con mayores o menores dificultades pero siempre con gran empeño e ilusión por parte de sus profesionales, llegando a ser



distinguido por el Gobierno Vasco con la Q de Plata en el año 2000 por el importante nivel alcanzado en la gestión de la calidad en el mundo empresarial y sanitario. Así mismo en 2002 ha obtenido el Premio Ciudadanía otorgado por el Observatorio para la Calidad en los Servicios Públicos. En el año 2003 ha obtenido la Q de Oro en la evaluación externa de Euskalit, el Premio europeo EFQM en el año 2005 siendo el único hospital en toda Europa actualmente que tiene esta distinción; en 2007 se le otorgó el Premio Iberoamericano de calidad - Q de Oro. También en 2007, el Ministerio de Sanidad y Consumo concedió al Hospital de Zumarraga el Premio de Especial Reconocimiento por su trayectoria en la mejora de la calidad, que le convierte en el primer centro en recibir esa distinción. En 2007 el hospital fue galardonado con el premio Best In Class en la especialidad de Pediatría, reconocimiento que volvió a recibir en el siguiente año, 2008.

La Misión del hospital, elaborada a principios de 2003 y revisada periódicamente, sigue siendo nuestra razón de ser.

MISIÓN

El Hospital de Zumarraga es un centro público de Osakidetza / Servicio vasco de salud cuyo fin es elevar el nivel de salud de la población de referencia y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la prestación de servicios sanitarios especializados.

Para ello asumimos como guías de actuación el desarrollo de la mejora continua en:

- *La implicación y el crecimiento profesional de las personas que trabajan en el hospital.*
- *La eficiencia y el equilibrio financiero en la actuación.*
- *Favorecer la mejora global del sistema sanitario mediante la innovación, la docencia y la cooperación con otras organizaciones.*

Una parte muy importante del patrimonio del hospital son los Valores que compartimos y con los que gestionamos día a día y la Visión, horizonte al cual queremos llegar en los próximos años:

Valores Culturales

- < Trabajamos para el paciente
- < Respeto mutuo
- < Trabajo en equipo
- < Comunicación abierta
- < Orientación al resultado
- < Apuesta por la innovación
- < Sentido de la pertenencia

Visión

Un hospital de excelente calidad, en permanente crecimiento profesional y técnico, que logre un alto grado de satisfacción en la sociedad, las personas que lo componen y especialmente sus clientes.

2.- ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDAD	Año 2008	Año 2009
ACTIVIDAD DE HOSPITALIZACION		
Camas en funcionamiento (promedio)	122	128
Ingresos	8.586	8.453
Estancias	34.528	32.976
Partos	901	932
ACTIVIDAD CONSULTAS EXTERNAS		
Primeras consultas	41.836	42.734
Consultas sucesivas	101.735	103.959
Total Consultas	143.571	146.693
ACTIVIDAD URGENCIAS		
Urgencias atendidas	35.720	36.252
Urgencias ingresadas	4.435	4.537
ACTIVIDAD QUIRURGICA		
Interv. Programadas Anest. General.	2.262	2.034
Interv. Programadas Anest. Local	202	268
Interv. Urgentes Anest. General	752	838
Interv. Urgentes Anest. Local	96	63
Total Mañana y Urgente	3.312	3.203
Cirugía de Tarde	1.026	1.348
Total Interv. Quirúrgicas	4.338	4.551
Intervenciones Cirugía Menor	3.674	3.187
ACTIVIDAD SERVICIOS CENTRALES		
Bioquímica	1.018.464	1.043.382
Hematología	173.247	168.421
Microbiología	112.475	113.298
Estudios radiológicos	64.452	60.930
Ecografías generales	8.806	8.806
Ecografías ginecológicas	7.942	9.429
T.A.C.	6.345	5.457
Biopsias	4.595	5.011
Citologías	7.118	6.952
INDICADORES		
Estancia media	4,02	3,90
Indice de Ocupación	77,64	70,52
Indice de Rotación	70,47	65,99
Relación Consultas suces./prims.	2,43	2,64
Indice de Mortalidad	2,48	2,43
% de Necropsias	0,94	0,52
% de urgencias ingresadas	12,42	12,51
% Cesáreas	13,10	13,48
Indice Ocupación de Quirófano	82,34	91,97
Indice de Reingresos	5,38	5,08

2.1.- Evolución de la actividad asistencial (2008/2009)

➤ En lo que respecta a la actividad asistencial de hospitalización, comparativamente con los años previos, el año 2009 destaca por el descenso en el número de ingresos y aumento de los partos atendidos, hemos llegado a 932 partos, nuevamente la cifra más alta de la historia del hospital

Este descenso de ingresos se produce tanto en el área médica como quirúrgica y viene acompañado por la disminución del número de estancias y de la estancia media.

La consolidación en 2009 del servicio de Hospitalización a Domicilio, que comenzó a dar servicio en mayo de 2008, ha evitado ingresos hospitalarios lo que ha supuesto una mayor disponibilidad de camas en el hospital.

➤ La actividad quirúrgica presenta un incremento en el número total de intervenciones quirúrgicas. Este aumento se produce a expensas de la actividad de Cirugía de tarde. Por el contrario observamos una disminución en la actividad programada de Cirugía Menor con respecto a la realizada en años precedentes.

El hospital ha continuado manteniendo un buen índice de ocupación de los quirófanos.

➤ La actividad del Servicio de Urgencias muestra un incremento en su demanda principalmente debido al aumento de las urgencias de pediatría. Ha atendido un 1,49% más de pacientes con respecto al año 2008, manteniendo el porcentaje de Urgencias ingresadas.

➤ Los Servicios Centrales muestran una demanda creciente año tras año.

➤ En cuanto a las Consultas Externas presentan un aumento del número total de consultas realizadas tanto a expensas de las primeras consultas como de las sucesivas.



2.2.- Actividad asistencial por Servicios Clínicos

Area Hospitalización

	INGRESOS		ESTANCIAS		ESTANCIA MEDIA	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
M. Interna y Especialidades	2.368	2.275	16.248	15.570	6,86	6,84
Pediatría	476	540	1.630	2.112	3,42	3,91
Cirugía	1.317	1.256	4.211	4.117	3,20	3,28
Oftalmología	984	1.046	1	0	0,0	0,0
O.R.L.	260	238	162	141	0,62	0,59
Traumatología	1.428	1.357	6.525	5.964	4,57	4,39
Urología	429	326	2.020	1.174	4,71	3,60
Ginecología	1.351	1.416	3.731	3.807	2,76	2,69
Especialidades Quirúrgicas	5.769	5.639	16.650	15.203	2,64	2,43
TOTALES	8.613	8.454	34.528	32.885	4,02	4,39

El servicio de Hospitalización a Domicilio junto con el avance de los procedimientos quirúrgicos y de anestesia han originado que los ingresos y la estancia media se reduzcan.

- En el área de hospitalización el Servicio de Medicina Interna y sus especialidades presentan con respecto al año 2008 un descenso en el número de ingresos, que a su vez se acompañan de una reducción en la estancia media.
- También las especialidades quirúrgicas en su conjunto, presentan una bajada en el número de ingresos, con una disminución en el número de estancias y en la estancia media.
- El Servicio de Pediatría, sin embargo, presenta un aumento en el número de ingresos con un ligero incremento de la estancia media.

Area Quirúrgica

	CIRUGÍA PROGRAMADA		CIRUGÍA URGENTE		CIRUGÍA DE TARDE		CIRUGÍA TOTAL(*)		CIRUGÍA MENOR	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Cirugía	527	370	232	242	122	269	881	881	772	741
Oftalmología	661	642	4	6	366	479	1.031	1.127	239	163
O.R.L.	247	226	4	4	0	2	251	232	75	50
Traumatología	533	461	241	262	442	409	1.216	1.132	77	16
Urología	293	387	75	41	96	189	464	617	315	155
Ginecología	204	216	282	346	0		486	562	140	0
Dermatología							0		2.123	2.062
TOTALES	2.465	2.302	838	901	1.026	1.348	4.329	4.551	3.741	3.187

(*) Incluye toda la cirugía excepto la Cirugía menor

- La actividad quirúrgica de Cirugía Mayor ha sido superior con respecto a los años anteriores, fundamentalmente derivada del incremento de la cirugía de tarde
- La Cirugía urgente presenta un incremento a expensas de las especialidades de cirugía, traumatología y ginecología.
- La Cirugía Menor presenta una ligera disminución con respecto a lo realizado en el año anterior

Alternativas a la hospitalización tradicional

	2008	2009
Hospital de Día Quirúrgico		
Nº Intervenciones de HDQ	1598	1.412
Hospital de Día Médico		
Procedimientos	1811	1.960
Hospitalización a Domicilio		
Ingresos	87	271

- Crece la actividad del hospital de día médico y la hospitalización a domicilio se afianza como alternativa de elección a la hospitalización tradicional.

Area de Urgencias

	2008	2009
Urgencias Atendidas	35.720	36.252
Urgencias Ingresadas	4.435	4.536
% Urgencias Ingresadas	12,42	12,51
Presión Urgencias	52,42	53,66



- Es necesario destacar un año más la labor realizada por este Servicio. Este año el número de pacientes atendidos ha se ha vuelto a incrementar, han sido los pacientes de pediatría los que han hecho subir esta cifra. Aumenta la presión de urgencias y ligeramente el número de urgencia ingresadas.

Area de Consultas Externas

			HOSPITAL				CENTROS DE AZPEITIA Y BEASAIN					
	Alta Resolución		1as. Consultas		Sucesivas		1as. Consultas		Sucesivas		TOTALES	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Med. Interna			247	188	796	658					1.043	846
Alergología		392	764	888	3.444	3.507					4.208	4.395
Cardiología		565	1.255	1.356	5.689	4.823	384	373	1.225	1.139	8.553	7.691
Dermatología		259	1.464	1.471	1.993	2.018	2.701	2.917	3.503	3.963	9.661	10.369
Digestivo		39	1.817	1.906	3.688	3.685					5.505	5.591
Endocrinología			674	739	4.699	4.734					5.373	5.473
Hematología		2	679	610	2.040	1.889					2.719	2.499
Nefrología			237	242	1.595	1.471					1.832	1.713
Neumología		249	1.038	965	3.510	3.582					4.548	4.547
Neurología			1.534	1.454	2.910	3.016					4.444	4.470
Reumatología		7	417	441	1.390	1.364	138	132	382	376	2.327	2.313
AREA MÉDICA		1.513	10.126	10.260	31.754	30.747	3.223	3.422	5.110	5.478	50.213	49.907
Cirugía Gral.			920	1.039	1.322	1.361	1.609	1.588	936	990	4.787	4.978
Oftalmología		72	1.955	1.663	5.314	6.168	2.834	3.200	6.291	6.370	16.394	17.401
O.R.L.		659	1.177	1.186	2.488	2.244	1.769	1.949	2.352	2.533	7.786	7.912
Traumatología		243	2.633	2.742	8.311	8.602	3.320	3.299	8.110	8.388	22.374	23.031
Urología			1.164	1.168	3.411	3.996	384	356	1.005	989	5.964	6.509
T.C.G.		939	2.012	1.775	7.669	7.077	2.544	2.773	8.840	9.837	21.065	21.462
AREA QUIRÚRGICA		1.913	9.861	9.573	28.515	29.448	12.460	13.165	27.534	29.107	78.370	81.293
Anestesia			2.950	3.181	327	325					3.277	3.506
Rehabilitación		15	840	829	1.606	1.545	1.585	1.617	3.040	2.978	7.071	6.970
Pediatría		80	791	791	3.849	4.081					4.640	4.952
TOTALES		3.521	24.568	24.634	66.051	66.146	17.268	18.204	35.684	37.563	143.571	146.547

- El Área de Consultas Externas presenta un destacable aumento en la actividad total de Consultas, tanto para primeras consultas como para consultas sucesivas. Este aumento se ha producido a nivel de las consultas hospitalarias como de las extrahospitalarias y tanto en las especialidades médicas como quirúrgicas. También es reseñable el aumento que se ha registrado en la actividad de consultas de los Servicios de Anestesia y Pediatría.



Actividad de los Servicios Centrales

LABORATORIO

	2008	2009
BIOQUÍMICA	1.018.464	1.043.382
HEMATOLOGÍA	173.247	168.421
MICROBIOLOGÍA	112.475	113.298
GLOBAL	1.304.768	1.325.101

ANATOMÍA PATOLÓGICA

	2008	2009
BIOPSIAS	4.595	5.011
CITOLOGÍAS	7.118	6.952
AUTOPSIAS	2	8

REHABILITACIÓN

	2008	2009
SESIONES	41.172	35.719

RADIODIAGNÓSTICO

	2008	2009
ESTUDIOS RADIOLÓGICOS**	64.452	60.930
ECOGRAFÍAS GENERALES	8.806	8.118
ECOGRAFÍAS GINECOLÓGICAS*	7.942	9.429
T.A.C.**	6.345	5.457

(*) ECOGRAFÍAS REALIZADAS POR EL SERVICIO DE OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA
(**) CAMBIO EN EL SISTEMA DE CONTABILIZACIÓN DE LOS ESTUDIOS

HEMODIÁLISIS

	2008	2009
SESIONES	5.712	6.620

ENDOSCOPIAS

	2008	2009
DIGESTIVO	1.637	1.676
NEUMOLOGÍA	70	41

- El aumento de la actividad en los servicios centrales es la característica de todos los años. Señalar que el Servicio de Radiodiagnóstico, ha cambiado el sistema de contabilización de estudios realizados lo que hace que parezca que la actividad se ha reducido.
- En la actividad realizada por el Servicio de Hemodiálisis, se produce un aumento importante en el número de sesiones realizadas por el aumento de su capacidad de atención a pacientes.

2.4.- Análisis del case-mix

Los 20 GRDs más frecuentes 2008/2009

GRD	DESCRIPCION	P.medio	2008		2009	
			Nº Pacientes	Estancia	Nº Pacientes	Estancia
39	Proc. Sobre cristalino con o sin vitrectomía	0,8243	927	0,00	1022	0
373	Parto sin complicaciones	0,5628	678	2,91	661	2,88
541	Trast.resp.exc.infecc., Bronq., Asma c cc	2,4392	355	7,70	522	7,51
222	Prd. Rodilla SCC	1,0833	171	1,2	183	1,34
162	Proc.sobre hernia inguin. Y femoral e>17 s	0,6769	177	0,97	173	0,88
359	Proced.s/utero y anejos por ca in sito y proc. no maligno SCC	1,1363	147	2,58	157	2,41
35	Otros trastornos del sistema nervioso sin cc	0,9606	150	1,19	153	1,02
544	ICC y arritmia cardiaca con CC mayor	3,5968	104	7,23	151	6,81
372	Parto con complicaciones	0,6953	100	3,35	141	3,28
243	Problemas médicos de la espalda	0,7965	154	4,00	121	4,54
6	Liberación del Túnel carpiano	0,6500	130	0,10	116	0,09
371	Cesárea, sin complicaciones	0,8508	98	4,82	98	4,69
494	Colecistec lap SCC*	0,8542	90	1,88	96	2,19
14	Ataque con infarto	2,0401	122	7,44	94	7,17
775	Bronquit+asma<18 SCC	0,6346	74	3,41	93	2,73
209	Reimplantación Mayor Articulación & Miembro extrem. inferior	3,5263	95	11,97	93	11,86
119	Ligadura y stripping de venas	0,8064	118	0,93	92	0,92
381	Aborto con dilatación & legrado, aspiración	0,4730	93	0,28	89	0,27
158	Prd ano enterostoSCC	0,597	63	1,03	88	1,48
818	Sustitución de cadera SCC	3,8297	92	10,05	87	10,01



➤ El Case-mix del hospital y las patologías atendidas no sufren grandes cambios (salvo ligeras variaciones en el número de casos atendidos en cada GRD)

3.- GESTIÓN ECONÓMICA

CUENTA DE EXPLOTACION 2008-2009

GASTOS			INGRESOS		
CONCEPTO	2008	2009	CONCEPTO	2008	2009
Cons. Prod. Farmacéuticos	1.780.064	1.976.556	Servicios Contrato programa	43.679.866	49.030.848
Consumo mat. Sanit. Con.	4.122.421	4.561.378	<u>Otros ingresos</u>		
Consumo otros aprovisionam.	842.969	905.947	Prestación servicios	231.751	228.667
Reg. Aprovisionamiento	- 42.649	18.188	Gestión corriente	61.204	51.290
Otros gastos externos	2.875.036	3.042.920	Servicios docentes	16.000	14.700
Sueldos y salarios	26.027.621	28.282.975	Trasposos Dirección gene.	2.350	126.199
Cargas sociales	6.464.953	7.105.266	Ingresos financieros	262.933	113.612
Provisiones de tráfico	14.839	-14.934	Ingresos extraordinarios	24.368	2,74
Servicios exteriores	2.344.732	2.724.737	Exceso provisión		
Otros gastos gestión corriente	1.266	23	Ingresos pendientes facturar		
Gastos financieros	10	62		125.831	
Gastos extraordinarios	24.368	3			
TOTAL GASTOS	44.455.630	48.603.121	TOTAL INGRESOS	44.404.303	49.565.320
RESULTADO DEL EJERCICIO				- 51.327	962.199

* Datos corregidos

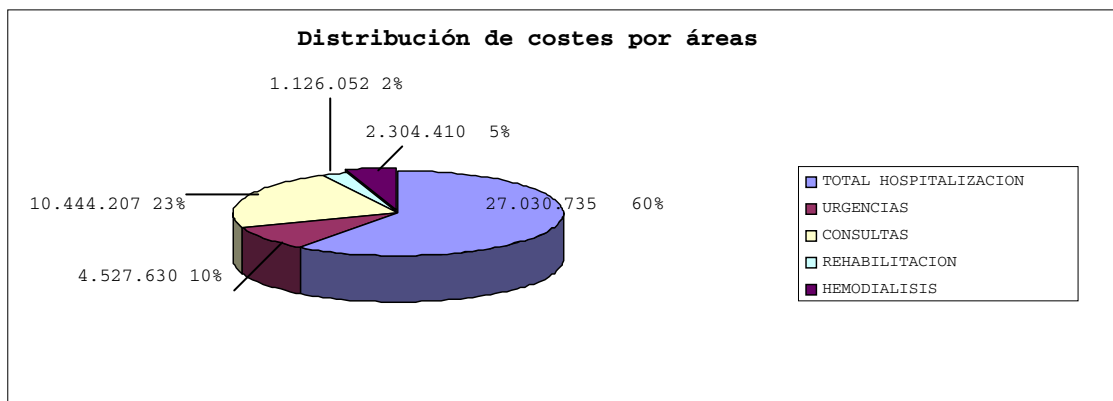
Los dos conceptos, gastos e ingresos se tuvieron un crecimiento importante el pasado año respecto a 2008

BALANCE DE SITUACION A 31-12-2009

ACTIVO			PASIVO		
CONCEPTO	2008	2009	CONCEPTO	2008	2009
INMOVILIZADO	12.388.204	12.462.034	FONDOS PROPIOS	420.217	1.382.440
Inmaterial	8.756.870	8834414	Fondo social	434.324	434.324
Material	3.600.374	3.571.187	Remanente	793.278	741.949
Terrenos y otras construcciones	241.480	241.480	Resultado ejer. anteriores	-730.309	-730.309
Instalaciones técnicas	11.558	11.558	Fondo de compensación	- 25.747	- 25.747
Maquinaria, aparatos e instrum.	5.290.504	5.752.396	Pérdidas y ganancias	- 51.329	962.223
Otras instalaciones	1.785.873	2.060.036	Ingresos a distribuir	12.463.385	12.425.645
Mobiliario	989.641	991.227	Provisiones	0	82.147
Anticipos e inmo.mate.en curso	149.293	101.307	Acreedores a corto	9.335.295	8.894.336
Otro inmovilizado	176.856	187.667	Empresas del grupo	69.368	76.213
Amortizaciones	5.044.831	-5.774.484	Acreedores comerciales	4.830520	4.859.513
Financiero	30.960	56.433	Deudas no comerciales	3.113.272	2.882.339
ACTIVO CIRCULANTE	9.830.693	10.322.534	Otras deudas	401.436	726.160
Existencias	833.933	922.657	Remuneraciones pendientes	920.699	350.111
Productos farmacéuticos	222.168	287.111			
Material sanitario	272.056	279.269			
Otros aprovisionamientos	36.701	43.946			
Almacenes periféricos	332.075	327.281			
Provisiones	-29.068	-14950			
Deudores	2.599.536	3.667.247			
Clientes por prestación servic.	70.320	52.742			
Empresas del grupo, deudores	2.317.292	3.372.970			
Deudores varios	43.116	58.921			
Personal	61.646	57.110			
Administraciones públicas	133.838	137.578			
Provisiones	-26.677	-12074			
Tesorería	6.397.224	5.732.630			
TOTAL ACTIVO	22.218.897	22.784.568	TOTAL PASIVO	22.218.897	22.784.568

* Datos corregidos

COSTES UNITARIOS						
	Año 2008	Año 2009	Año 2008	Año 2009	Increment.	% Increment.
	Coste/Servicio		Coste/GRD			
TOTAL HOSPITALIZACION	23.687.376	27.030.735	2.246	2.555,86	299	13,31
			Coste/Urgencias			
URGENCIAS	4.526.950	4.527.630	144,69	142,93	-3,25	-2,25
			Coste/Consulta			
CONSULTAS	10.444.207	10.195.905	112,66	112,26	-3,3	-2,93
			Coste/Sesión			
REHABILITACION	1.027.721	1.126.052	25,04	31,53	6,35	25,37
HEMODIALISIS	1.797.591	2.304.410	314,7	348,10	29,78	9,46



INVERSIONES 2009					
					TOTAL
ESTRATEGICAS					1.242.687
	Equipamientos	Tomografo	77.500	227.782	
		Equipo RX portatil	25.187		
		Equipo fluoroscopia	55.105		
		Varios	69.990		
	Obras	Endoscopias	147.582	1.014.905	
		Unidad de oftalmologia	468.217		
		Proyecto ginecologia	73.401		
		Proyecto ccee	63.800		
		Grupo electrogeno	131.674		
PROPIAS		Varios	130.231		977939
	Obras	Consultas	239.848	391.334	
		Varios	151.486		
	Equipamientos	Montador teñidor	59.064	440.042	
		Esterilizador oe	36.112		
		Equipo videoendoscopia	58.850		
		Desfibriladores	19.500		
		Pulsiosímetros	2.786		
		Equipo poligrafia	6.500		
		Cardiotocografo	8.833		
INFORMATICA		Electrobisturi	7.760		
		Equipos oftalmologia	17.621		
		Microscopios	23.854		
		Macropath	24.360		
		Varios	174.802		
	Instrumental			16.036	
	Mobiliario			130.525	
					99.959
Total inversiones					2.320.585

4.- RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN

El hospital cuenta con una plantilla de

• Facultativos:	102	• T. Superiores y Administrativos:	44
• Enfermeras:	128	• Celadores:	24
• Auxiliares Enfermería:	85	• Mantenimiento:	14
• Técnicos Especialistas:	30	• Cocina:	6

Los aspectos más importantes a destacar en el área de personal durante el año 2009 son:

4.1.- Gasto

	2008	2009	Diferencia
Plantilla Estructural	24.318.152,93	27.450.392,87	12,88%
Eventuales	7.045.896,80	7.490.746,47	6,31%
Plantilla Sustitutos	907.248,49	970.077,06	6,93%
Pensionistas	35.807,71	41.039,08	14,61%
TOTAL	32.307.105,71	35.952.255,00	11,28%

El gasto por categorías profesionales y conceptos se desglosa en:

DESGLOSE GASTO CAPÍTULO I						
	Plantilla	Temporales	Sustitutos	Variables	Total	% Total
Facultativos	5.668.791	803.509	94.069	2.749.444	9.315.813	28,6
Enfermería	8.362.325	2.885.872	417.318	1.036.400	12.701.915	39,0
Administrativo	1.326.288	403.554	2.012	66.550	1.798.404	5,5
Servicios Generales y otros	1.159.184	605.960	79.678	119.255	1.964.077	6,0
Directivo	301.306	0	0	0	301.306	0,9
Seguridad Social					5.800.520	17,8
Pensionistas					34.453	0,1
Gastos Sociales (ITZARRI)					633.016	1,9
Actividad docente					10.013	0,0
Total	16.817.894	4.698.895	593.077	3.971.649	32.559.517	

El Índice de Absentismo comparativo por años ha sido:

	2008		2009	
	IT	General	IT	General
Médicos	3,29	5,43	3,06	5,63
D.U.E. y Téc. Sanit	4,26	6,67	4,38	6,93
Aux. Enfermería	8,56	11,03	8,14	10,54
Administrativo	2,37	8,02	4,72	9,81
Oficios	14,83	19,13	11,76	13,87
Celadores	7,26	11,55	9,39	12,64
Totales	5,32	8,21	5,52	8,31

1. DESARROLLO PROFESIONAL

Un hecho destacable en cuanto a gestión de personas en 2009 ha sido la finalización de la fase de implantación del desarrollo profesional en todas las categorías.

Dirigido a todos los profesionales con más de 5 años de antigüedad, ha exigido la previa solicitud del profesional y su incidencia ha sido casi total.

2. PROCESO DE MOVILIDAD INTERNA

El proceso de movilización interna permite a las personas cambiar de puesto de trabajo para una mejor adecuación de los profesionales y una mejora en la conciliación de la vida laboral con la vida personal.

Durante el año 2009 han sido 55 las personas que han participado en este proceso y se han reubicado en sus nuevos puestos de trabajo.



5.- CALIDAD

Encuestas de Satisfacción

	Media Red			Hospital Zumarraga		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
HOSPITALIZACIÓN						
▪ Valoración Global Asistencia						
➢ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	95,9	96,5	97,1	98,4	97,8	98,0
➢ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	55,5	56,7	58,1	51,3	61,8	60,9
▪ Volvería al Centro si pudiera elegir	94,0	95,7	96,9	98,1	97,2	98,0
URGENCIAS						
▪ Valoración Global Asistencia						
➢ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	93,1	93,5	94,0	94,7	96,9	96,0
➢ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	51,1	50,1	52,4	54,3	56,1	48,2
▪ Volvería al Centro si pudiera elegir	92,4	94,3	94,4	98,4	98,5	95,0
CONSULTAS EXTERNAS						
▪ Valoración Global Asistencia						
➢ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	96,4		95,7	95,3		96,0
➢ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	44,6		49,2	45,4		42,0
Volvería al Centro si pudiera elegir	96,4		97,7	96,8		97,5
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA (C.M.A.)						
▪ Valoración Global Asistencia						
➢ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	98,1		98,8	98,1		98,1
➢ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	64,9		67,2	53,2		65,6
Volvería al Centro si pudiera elegir	97,0		96,8	94,2		97,5
PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS						
▪ Valoración Global Asistencia						
➢ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)		95			97	
➢ Excelente (% Excelente+Muy Buena)		66,1			68	
VOLVERÍA AL CENTRO SI PUDIERA ELEGIR		98,2			99	

* Las Encuestas de Consultas Externas, C.M.A. y a Padres de Niños hospitalizados son bienales. Esta última corresponde realizarla de nuevo en 2010



Seguimos manteniendo unos índices de satisfacción en niveles de excelencia en nuestras líneas de servicio, estando en la mayoría de ellos por encima de la media de la red.

A destacar la mejora que se ha producido en el año 2008 en las encuestas de satisfacción de Padres de niños hospitalizados y Cirugía Mayor Ambulatoria en el que aumenta el porcentaje de la valoración de excelente de este ámbito asistencial.

5.1. Resultados de los Indicadores de Calidad más relevantes

INDICADORES	2008	2009
Hospitalización y consultas		
Estancia media	4,02	3,90
Índice de ocupación	77,75	70,52
Índice de rotación	70,57	65,99
Índice de mortalidad	2,48	2,29
Índice consultas sucesivas/ primeras	2,43	2,43
Tasa de urgencias ingresadas	12,42	12,51
Actividad quirúrgica		
Estancia media preoperatoria	0,19	0,26
Índice de cancelación quirúrgica	2,95	9,58
% C.M.A.	45,85	55,96
Listas de espera		
Nº de pacientes en lista de espera quirúrgica	643	654
Nº de pacientes > 3 meses en LEQ	86	71
Demora Media Quirúrgica	48,86	45,06
Demora Media de Consultas Externas	22,06	20,50
Servicio de atención al paciente y usuario		
Quejas	50	40
Reclamaciones	62	76
Plazo de resolución (días)	4,23	9,18
Otros indicadores de calidad		
GRD	1,24	1,27
Diagnósticos/alta	2,99	3,00
% de pacientes con infección nosocomial (EPINE)	1,87	2,98
Índice de necropsias	0,94	0,52
Índice de Cesáreas	13,10	13,63
% Informe de Alta en mano	95,00	94,5
Ambulatorizados/Ambulatorizables (GRD)	61,43	63,94
Índice de Reingresos	5,28	5,08





- El hospital ha realizado durante todo 2009 un esfuerzo importante por mantenerse en un lugar destacado dentro del conjunto de Osakidetza en el ámbito de la calidad tanto asistencial como de gestión.

En el ámbito de la calidad asistencial, tal como se puede observar en el cuadro de indicadores que se presenta, seguimos manteniendo índices de satisfacción en niveles de excelencia en los servicios que presenta nuestra cartera.

En el ámbito de la calidad en gestión hay que destacar el mantenimiento de las certificaciones ISO 9001 y 14000 obtenidas en años anteriores y la incorporación de otros nuevos procesos.

- El trabajo de los equipos de proceso sigue siendo destacable durante este ejercicio. Los equipos de proceso han renovado parte de sus miembros y han seguido trabajando en los aspectos más significativos de su actividad con el mismo enfoque multidisciplinar que caracterizó su constitución. En 2010 abordaremos el enfoque global en los procesos integrando a todo el hospital.
- Este esfuerzo de todos llevado al hospital a ser referente no solo en Osakidetza sino también en ámbitos nacionales e internacionales. Queremos mantenerlo en el ámbito de la sostenibilidad comprometiéndonos con la RSC (Responsabilidad Social Corporativa) de forma voluntaria y solidaria en los ámbitos sociales, económicos y medioambientales.

