



San Juan de Dios

MEMORIA 2018

CLÍNICA
NUESTRA
SEÑORA
DE LA PAZ



ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS
Clínica Nuestra Señora de La Paz

MEMORIA CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ 2018

Autores:

Elaborada gracias a la colaboración de todos los servicios

Documentación:

Archivos de la Clínica Nuestra Señora de La Paz

Difusión:

Clínica Nuestra Señora de La Paz

López de Hoyos, 259

28043 Madrid

www.nuestraseñoradelapaz.es

Diseño y maquetación:

Metrópolis Comunicación

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	5	4. CALIDAD	24
2. MISIÓN-VISIÓN-VALORES	6	Líneas Estratégicas	24
Misión	6	Comisiones y Grupos de trabajo	24
Visión	6	Procesos	26
Principios y valores	6	Calidad percibida	29
3. CARTERA DE SERVICIOS		Compromiso con la calidad	29
Y ACTIVIDAD ASISTENCIAL	9	5. PERSONAS Y FORMACIÓN CONTINUADA	34
Consultas externas	9	6. TRABAJO SOCIAL	45
Unidad de hospitalización Psiquiátrica	11	7. DESARROLLO SOLIDARIO: OBRA SOCIAL,	
Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24H	12	BIENHECHORES Y VOLUNTARIADO	46
Hospital de Día	13	Voluntariado	46
Centro de Atención Integral al Cocainómano – CAIC	15	Obra Social	48
- Programas de intervención	15	8. SERVICIO DE ATENCIÓN ESPIRITUAL	
Centro de Patología Dual	17	Y RELIGIOSA (SAER)	55
- Programas de intervención	18	9. COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES	59
Unidad de Infanto-Juvenil	20	Objetivos	60
Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP)	23	Departamento de comunicación	61
		Fidelidad	61

I. PRESENTACIÓN



La Memoria de 2018 resume las actividades asistenciales, docentes y de investigación, así como las de gestión y otras áreas carismáticas, realizadas a lo largo de este año en la Clínica Nuestra Señora de la Paz de Madrid. Siempre tenemos presentes los Principios de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, resaltando que el centro de interés para todos los que trabajamos en la organización es la persona asistida. Nuestro trabajo diario está así orientado y tratamos de implementar este modo de hacer el bien, bien hecho. Tomamos como referencia la Hospitalidad como valor central, ya que nuestra misión es prestar una asistencia integral a los enfermos de salud mental, basada en la calidad y la excelencia, en el respeto al enfermo, a sus familiares y entorno; persiguiendo la responsabilidad de nuestras actuaciones, y ofreciendo una atención espiritual que sirva de guía en las mismas.

Teniendo siempre en nuestro objetivo el bienestar de nuestros pacientes de hospitalización y dispositivos ambulatorios, mantenemos el esfuerzo en la mejora continua mediante la evaluación de nuestros resultados, la escucha de los profesionales, el aprendizaje y la innovación.

En esta memoria se reflejan los aspectos más significativos de la actividad desarrollada en la Clínica. Orientamos, como cada año,

nuestro trabajo para dar respuesta a las necesidades emergentes y a las exigencias de la sociedad y, en ese escenario, planificar nuestra oferta asistencial, que dé respuesta de forma solvente a las necesidades de nuestro entorno y con capacidad de adaptarse a los actuales requerimientos sociales.

En esta línea, se ha consolidado la Unidad Infanto-Juvenil creada hace dos años, así como la nueva Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP), de apertura más reciente, manteniendo las actividades y servicios habituales de Atención Integral en Salud Mental y Adicciones en este Centro desde hace muchos años.

Con el resumen de las actividades realizadas en la Clínica este año queremos mostrar los logros obtenidos por el tesón y buen hacer del gran equipo humano que componemos los trabajadores, voluntarios, bienhechores y hermanos de la Orden. Mantenemos nuevamente el compromiso de búsqueda permanente de la excelencia en la atención a las personas que nos requieren, y que son la razón de ser y eje fundamental de nuestra actividad, y el interés en el cuidado de todos, que somos los que hacemos realidad los objetivos marcados.

Elvira Conde Reina

Directora Gerente

Calixto Plumed Moreno o.h.

Consejero Delegado

2.MISIÓN-VISIÓN-VALORES

→ Misión

La misión de la Clínica Nuestra Señora de la Paz es prestar una asistencia integral a los enfermos y necesitados, con preferencia a los más débiles y marginados, evangelizando el mundo del dolor y del sufrimiento. Su especialización es la Salud Mental.

→ Visión

Ser un centro de referencia dedicado a la atención de las personas que precisan asistencia en Salud Mental en el ámbito de la comunidad de Madrid, y abierto a otras zonas de la geografía española, caracterizado por la excelencia en el tratamiento, la innovación, investigación y la docencia. Su orientación fundamental es la dignidad de la persona, estando en permanente adaptación para tal fin.

→ Principios y valores

Los valores y principios fundamentales que orientan la asistencia en nuestras Obras Apostólicas deben ser aceptados y respetados por quienes participan en nuestra misión.

Los principios fundamentales que caracterizan nuestras Obras Apostólicas, son (Estatutos Generales, n.50):

- **Afirmamos** que el centro de interés es la persona asistida.
- **Promovemos y defendemos** los derechos del enfermo y necesitado, teniendo en cuenta su dignidad personal.
- **Nos comprometemos** a la defensa y promoción de la vida humana desde la concepción hasta la muerte natural.
- **Reconocemos** el derecho de las personas asistidas a ser convenientemente informadas de su situación.
- **Promovemos** una asistencia integral, basada en el trabajo en equipo y en el adecuado equilibrio entre la técnica y la humanización en las relaciones terapéuticas.

- **Observamos y promovemos** los principios éticos de la Iglesia católica.
- **Consideramos** un elemento esencial en la asistencia la dimensión espiritual y religiosa como oferta de curación y salvación, respetando otros credos y planteamientos de vida.
- **Defendemos** el derecho a morir con dignidad y a que se respeten y atiendan los justos deseos de quienes están en trance de muerte.
- **Ponemos** la máxima atención en la selección, formación y acompañamiento del personal de todas nuestras Obras Apostólicas, teniendo en cuenta no sólo su preparación y competencia profesional, sino también su sensibilidad ante los valores humanos y los derechos de la persona.
- **Observamos** las exigencias del secreto profesional y tratamos de que sean respetadas por cuantos se acercan a los enfermos y necesitados.
- **Valoramos y promovemos** las cualidades y la profesionalidad de los Colaboradores, les estimulamos a participar activamente en la misión de la Orden y les hacemos partícipes del proceso decisional en nuestras obras apostólicas, en función de sus capacidades y de sus áreas de responsabilidad.

- **Respetamos** la libertad de conciencia de las personas a quienes asistimos y de los Colaboradores, pero exigimos que se respete la identidad de nuestras Obras Apostólicas.
- **Nos oponemos** al afán de lucro; por tanto, observamos y exigimos que se respeten las normas económicas y retributivas justas.
- **La Hospitalidad** es el valor original y nuclear de la Orden del que dimanan otros valores implícitos que se deducen de los Estatutos Generales y de la Carta de la Identidad de la Orden. Al ser transversal se manifiesta en estos otros valores:

Calidad
Profesionalidad
Humanización
Solidaridad
Responsabilidad
Respeto
Acogida
Justicia Social
Excelencia
Acompañamiento espiritual.
Trascendencia. Espiritualidad



3. CARTERA DE SERVICIOS Y ACTIVIDAD ASISTENCIAL¹

➔ Consultas externas

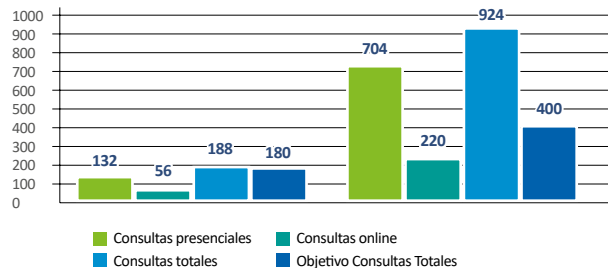
En el servicio de Consultas Externas nuestro equipo de especialistas en Psiquiatría y Psicología Clínica ofrece atención en los trastornos psiquiátricos más frecuentes a personas con problemas que requieren de una evaluación, control o seguimiento periódico para asegurar su bienestar psíquico.

Disponemos de especialistas tanto en atención a Adultos como en la Unidad Infante/Juvenil, para dar seguimiento ambulatorio a problemas psiquiátricos y situaciones de conflicto vital que requieren de atención especializada.

¹ Puede accederse de forma privada o a través de aseguradoras y mutuas.

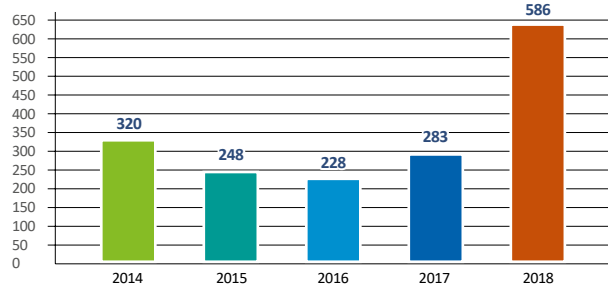
ACTIVIDAD ASISTENCIAL

EVOLUCIÓN CONSULTAS UBIP vs OBJETIVO

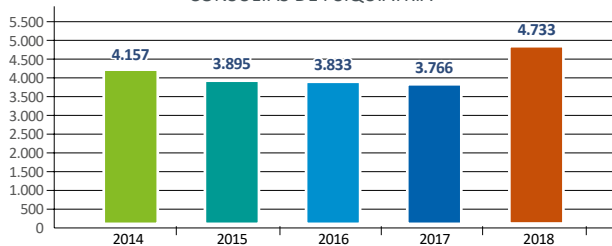


ACTIVIDAD CONSULTAS EXTERNAS

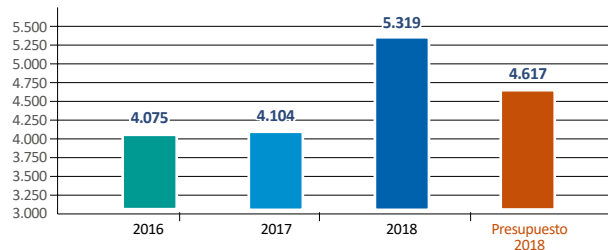
CONSULTAS DE PSICOLOGÍA



ACTIVIDAD CONSULTAS EXTERNAS CONSULTAS DE PSIQUIATRÍA



ACTIVIDAD CONSULTAS EXTERNAS EVOLUCIÓN CONSULTAS EXTERNAS



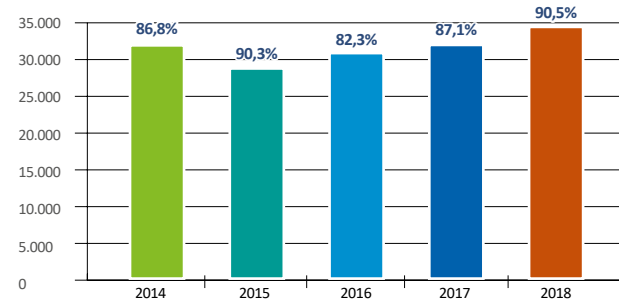
TOTAL CONSULTAS EXTERNAS	Ene.	Feb.	Mar.	1T	Abr.	May.	Jun.	2T	Jul.	Ago.	Sept.	3T	Oct.	Nov.	Dic.	4T	Total
Año 2016	354	411	408	1173	349	379	385	1113	282	162	349	793	332	382	282	996	4.075
Año 2017	354	359	388	1101	317	371	415	1103	321	168	333	822	397	383	298	1078	4.104
Año 2018	442	418	411	1271	461	467	513	1441	496	226	446	1168	530	494	415	1439	5.319
Objetivo 2018	398	420	438	1256	384	428	455	1267	348	200	371	919	385	438	352	1175	4.617

→ Unidad de Hospitalización Psiquiátrica

La Unidad de Agudos de Psiquiatría de la Clínica Nuestra Señora de la Paz cuenta con 37 camas de Hospitalización Psiquiátrica para pacientes que han sido derivados desde el Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24H, otros hospitales o por psiquiatras ambulatorios.

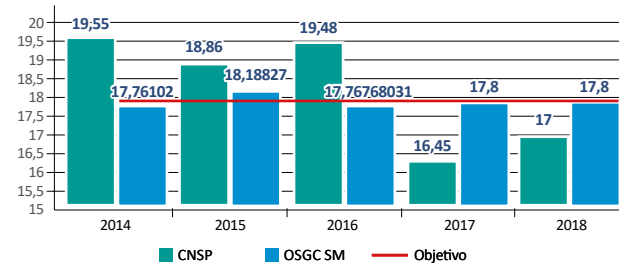
Los Psiquiatras y Psicólogos Clínicos del centro ofrecen una atención integral al paciente para dar respuesta a los trastornos psicológicos y psiquiátricos que requieren evaluación y tratamiento continuo e intensivo.

ACTIVIDAD UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN
EVOLUCIÓN ESTANCIAS E ÍNDICE OCUPACIÓN



ACTIVIDAD CONSULTAS EXTERNAS
EVOLUCIÓN ESTANCIA MEDIA UHB

CNSP vs Observatorio de Salud de Cataluña. Salud Mental (OSGC SM)

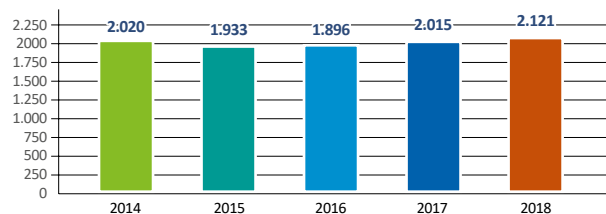


➔ Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24H

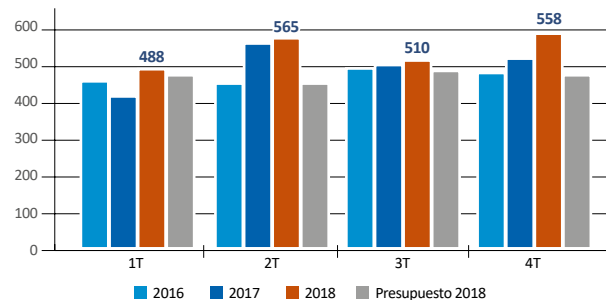
El Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24H de la Clínica Nuestra Señora de la Paz ofrece atención especializada e inmediata a cualquier persona que tenga un problema urgente de Psiquiatría o Psicología, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Las urgencias son atendidas por psiquiatras encargados de decidir la intervención más adecuadas, ya sea su derivación a Consultas Externas, un ajuste farmacológico, o en caso de necesidad el ingreso en la Unidad de Hospitalización Psiquiátrica.

ACTIVIDAD SERVICIO DE ATENCIÓN A URGENCIAS PSIQUIÁTRICAS NÚMERO DE URGENCIAS ATENDIDAS

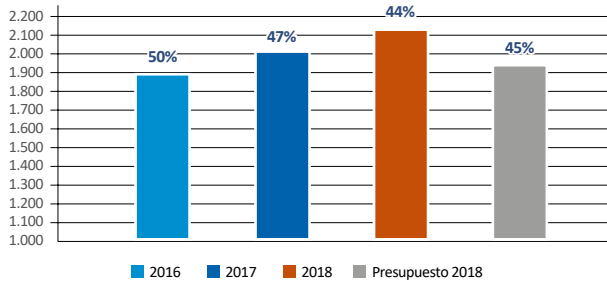


ACTIVIDAD SERVICIO DE ATENCIÓN A URGENCIAS PSIQUIÁTRICAS EVOLUCIÓN URGENCIAS TRIMESTRAL



ACTIVIDAD SERVICIO DE ATENCIÓN A URGENCIAS PSIQUIÁTRICAS

EVOLUCIÓN. PORCENTAJE DE URGENCIAS INGRESADAS



➔ Hospital de Día

Servicio de atención diaria para los pacientes con una problemática psiquiátrico/psicológica subaguda, que requieren un tratamiento más intensivo que el ofrecido en las Consultas Externas pero menos que el de la Unidad de Hospitalización Psiquiátrica o que ya han pasado por la misma y requieren ayuda especializada (intensiva).

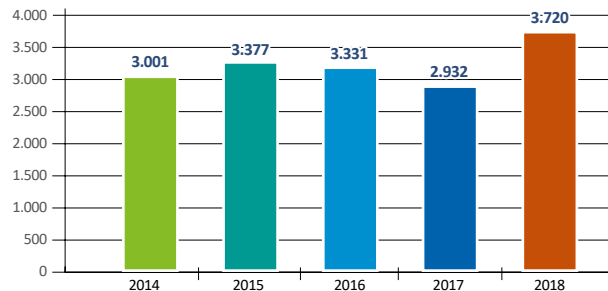
El Hospital de Día de la Clínica Nuestra Señora de La Paz ofrece tratamiento especializado intensivo, sin ingreso hospitalario, para atender cualquier trastorno mental grave, salvo discapacidad intelectual y/o autismo.

Nuestro Hospital de Día ofrece intervención psicoterapéutica y de apoyo integral diario para pacientes derivados por psiquiatras ambulatorios o procedentes de la Unidad de Hospitalización Psiquiátrica. Ofrecemos una terapia activa e intensiva destinada a la rehabilitación psicosocial, evitando la desvinculación de la persona a su medio habitual.

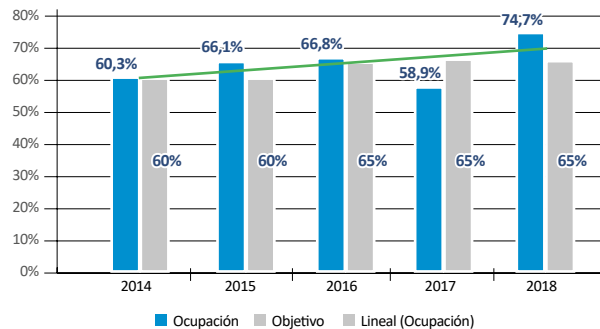
Un equipo multidisciplinar formado por Psiquiatras, Psicólogos Clínicos y Terapeutas Ocupacionales se encarga de planificar de forma individual el tratamiento más adecuado para cada paciente. Se programan actividades individuales y grupales, creando entre todos un ambiente terapéutico que permita canalizar las relaciones interpersonales y facilitar la adaptación e integración.

Inicialmente se realiza una evaluación junto al paciente, diseñando una serie de objetivos de trabajo individual. Éste es reevaluado de forma periódica con el fin de poder ajustar progresivamente el plan de tratamiento. Dentro de nuestras actividades grupales tenemos grupos de psicoterapia, terapias ocupacionales, psicoeducación, actividades deportivas o excursiones y salidas. El horario es de lunes a viernes de 10:00 a 15:30, con la comida incluida.

ACTIVIDAD ASISTENCIAL ESTANCIAS HOSPITAL DE DÍA PSIQUIÁTRICO



ACTIVIDAD ASISTENCIAL HdDP % OCUPACIÓN



→ Centro de Atención Integral al Cocainómano – CAIC

Es un dispositivo de evaluación y tratamiento intensivo para los problemas de abuso/dependencia a la cocaína, asociados o no, al consumo de otras sustancias.

Ubicado en la Clínica Nuestra Señora de la Paz y gestionado por la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, entidad sin ánimo de lucro, este Centro está financiado por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

La Unidad de Hospitalización del CAIC se puso en marcha en 2001, mientras que el Centro de Día de Cocaína comenzó a funcionar en 2007.

El objetivo del CAIC es proporcionar una intervención integral y multidisciplinar desde una perspectiva biopsicosocial.

Para ello, se realiza una adecuada evaluación global del caso en condiciones de abstinencia y se da continuidad al proceso terapéutico iniciado ambulatoriamente.

Para la Clínica Nuestra Señora de la Paz, también es fundamental fomentar la docencia y la investigación de los problemas relacionados con el consumo de cocaína, así como asegurar una coordinación plena con otros dispositivos de la red de drogodependencias.

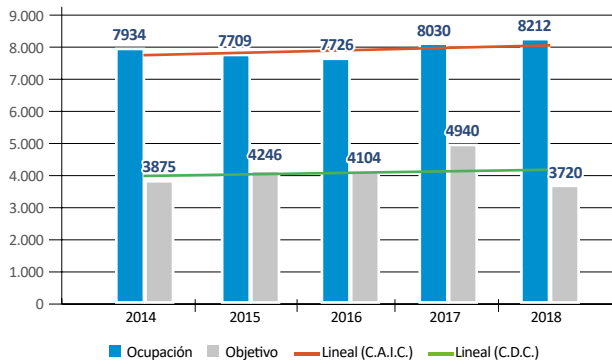
Programas de intervención

Llevados a cabo por el grupo multiprofesional formado por expertos en Psiquiatría, Psicología Clínica, Medicina Interna, Enfermería, Terapeutas Ocupacionales, Educadores Sociales, Auxiliares de Enfermería, Agentes de Pastoral y Trabajadores Sociales que trabajan con el fin de lograr la desintoxicación, deshabitación y prevención de recaídas en el paciente, mediante estos programas:

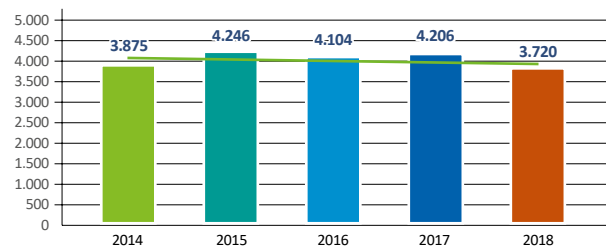
- Evaluación, tratamiento y seguimiento individual por Psiquiatra y Psicólogo Clínico.
- Terapia grupal.
- Prevención de recaídas.
- Psicoeducación en adicciones.
- Educación sociosanitaria.

- Técnicas para el manejo de la ansiedad y el estrés.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Terapia ocupacional.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Acompañamiento espiritual y religioso.

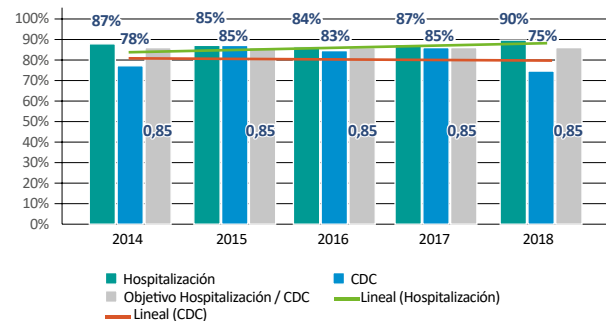
ACTIVIDAD ASISTENCIAL CAIC ESTANCIAS HOSPITALIZACIÓN Y CDC



ACTIVIDAD ASISTENCIAL ESTANCIAS CENTRO DE DÍA DE CAIC



ACTIVIDAD ASISTENCIAL % OCUPACIÓN HOSPITALIZACIÓN Y CDC



→ Centro de Patología Dual

El Centro de Patología Dual es un dispositivo para la evaluación diagnóstica y el tratamiento específico de pacientes que sufren cualquier adicción asociada a algún trastorno mental. Son personas que presentan dificultades para conseguir/mantener la abstinencia o la estabilidad psicopatológica en régimen ambulatorio, no tienen un diagnóstico claro y han tenido escasa respuesta a las intervenciones efectuadas en otros recursos.

La Clínica Nuestra Señora de La Paz, cuenta con una Unidad de Hospitalización creada en 2004 y un Centro de Día, abierto en 2009, coordinados entre sí y con los equipos terapéuticos de los Centros de Tratamientos de Drogodependencias a nivel ambulatorio. El Centro forma parte de la red asistencial del Ayuntamiento de Madrid.

El objetivo es realizar un abordaje integral de la Patología Dual, mediante un equipo multidisciplinar que atiende las necesidades biopsicosociales de cada paciente, planteando como objetivos principales la desintoxicación, el inicio de la deshabituación y la estabilización psicopatológica. Además, se coordina la continuidad del proceso de recuperación con otros dispositivos terapéuticos, si fuese necesario, y se potencia la rehabilitación y la reinserción del paciente.

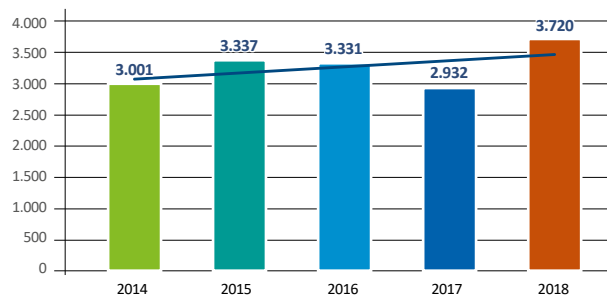
El programa está diseñado para una estancia de 2 meses en régimen de hospitalización. Según el perfil del paciente, podrá continuar el tratamiento en nuestro Centro de Día durante 4 meses más.

Programas de intervención

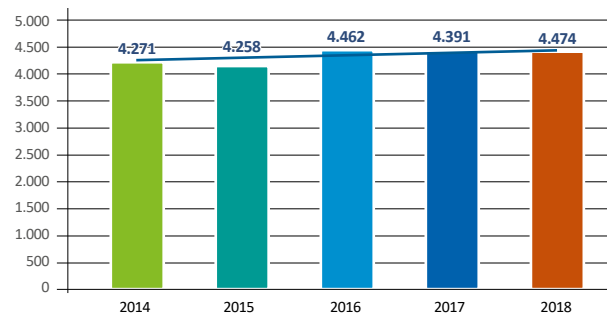
Llevados a cabo por el grupo multiprofesional formado por expertos en Psiquiatría, Psicología Clínica, Medicina Interna, Enfermería, Terapeutas Ocupacionales, Educadores Sociales, Auxiliares de Enfermería, Agentes de Pastoral y Trabajadores Sociales que trabajan con el fin de lograr la desintoxicación, deshabitación y prevención de recaídas en el paciente, mediante estos programas:

- Evaluación, tratamiento y seguimiento individual por Psiquiatra y Psicólogo Clínico.
- Terapia grupal.
- Prevención de recaídas.
- Psicoeducación en adicciones.
- Educación sociosanitaria.
- Técnicas para el manejo de la ansiedad y el estrés.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Terapia ocupacional.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Acompañamiento espiritual y religioso.

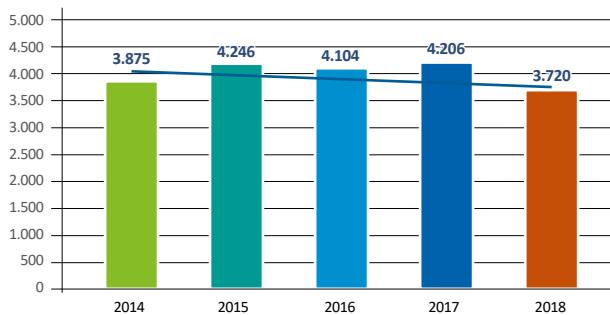
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
ESTANCIAS HOSPITAL DÍA PSIQUIÁTRICO



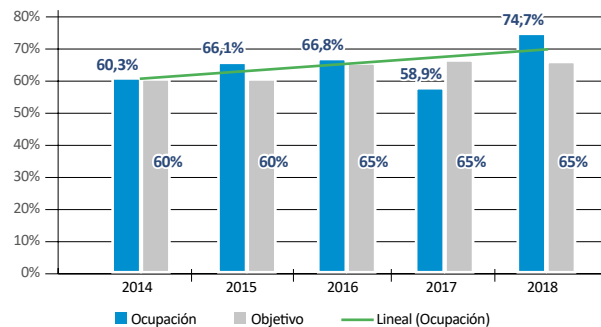
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
ESTANCIAS UNIDAD DE DÍA PATOLOGÍA DUAL



ACTIVIDAD ASISTENCIAL ESTANCIAS CENTRO DE DÍA DE CAIC



ACTIVIDAD ASISTENCIAL HdDP % OCUPACIÓN



→ Unidad de Infanto-Juvenil

La Unidad de Hospitalización Infanto-Juvenil de la Clínica Nuestra Señora de la Paz, tiene como objetivo fundamental el tratamiento integral del menor en situaciones de crisis que precise una asistencia urgente, su hospitalización y su transición a la comunidad de una forma resolutive y funcional, con los más altos estándares técnicos.

Está diseñada para acoger adolescentes, de 13 a los 17 años, con cualquier patología que precise de un ingreso y contención temporal en situaciones de descompensación: alteraciones graves de conducta, patologías derivadas del consumo de sustancias, primeros episodios psicóticos, trastorno de la conducta alimentaria, autolesiones graves e intentos de suicidio y trastornos afectivos.

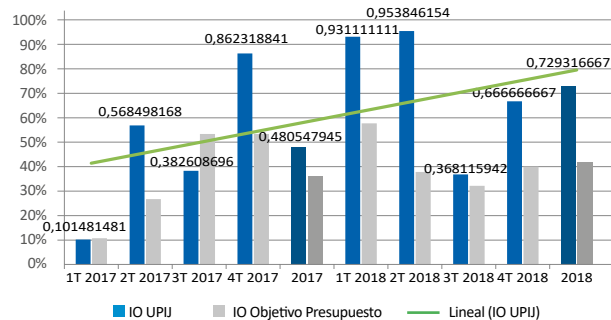
Se considera como único criterio de exclusión el Retraso Mental moderado-profundo.

Es atendida por un equipo multidisciplinar formado por Psiquiatras Infantiles, Psicólogos Clínicos, Enfermeros, Terapeu-

tas Ocupacionales, Técnicos de Animación Sociocultural y Auxiliares de Enfermería.

El modelo, centrado en el usuario y su familia, tiene como objetivo la resolución del episodio agudo con un mínimo impacto de la hospitalización en el menor.

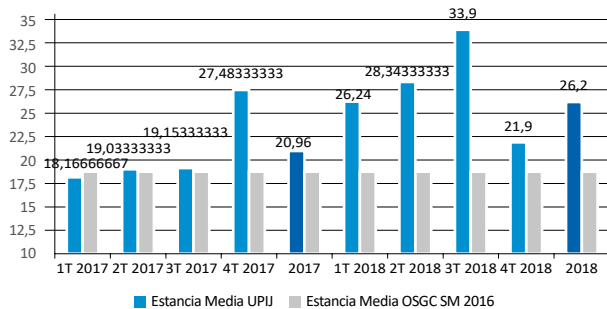
ACTIVIDAD ASISTENCIAL UNIDAD INFANTO JUVENIL
ÍNDICE OCUPACIÓN CNSP



ACTIVIDAD ASISTENCIAL UNIDAD INFANTO JUVENIL

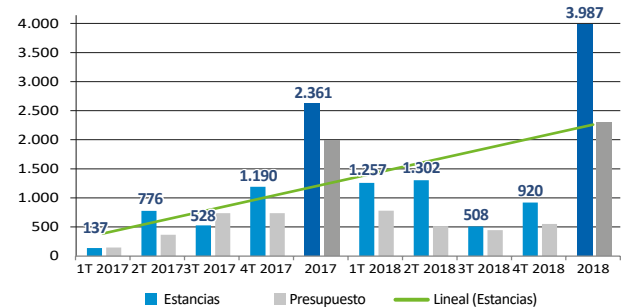
ESTANCIA MEDIA

(CNSP vs Observatorio de Salud de Cataluña. Salud Mental (OSGCMSM))



ACTIVIDAD ASISTENCIAL UNIDAD INFANTO JUVENIL

EVOLUCIÓN ESTANCIAS





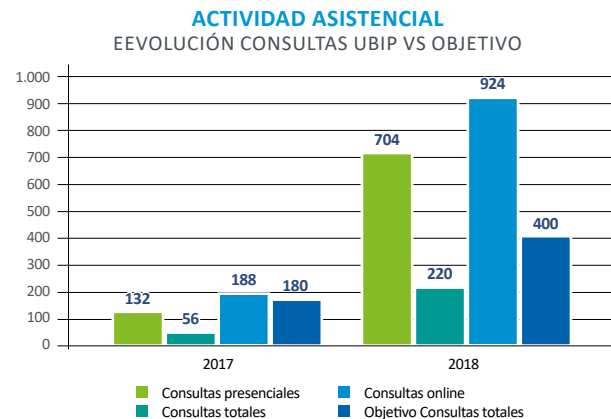
→ Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP)

El trastorno bipolar es una enfermedad que afecta al estado de ánimo, el nivel de energía y el rendimiento. Es relativamente frecuente, afectando al 2% de la población en España. Puede aparecer en cualquier época de la vida, aunque generalmente se desarrolla en la adolescencia tardía o en los inicios de la edad adulta.

La UBIP es una unidad especializada en el tratamiento del trastorno afectivo bipolar y otros trastornos relacionados. Nuestra misión es ayudar a las personas con esta enfermedad a integrarse de forma completa en la sociedad para que no perdamos sus aportaciones. Para ello ofrecemos un servicio de excelencia, implantando y evaluando dentro de un programa integrado las terapias con mejores evidencias científicas, pero también trasladando los avances de las últimas investigaciones en el área a la práctica clínica habitual.

Ofrecemos servicios de evaluación, diagnóstico y tratamiento del trastorno bipolar mediante un abordaje integral e individualizado, incluyendo seguimiento individual por un psiquia-

tra, terapia grupal y servicios online para mantener contacto constante con el equipo de tratamiento con el objetivo de prevenir el número de recaídas.



4. CALIDAD

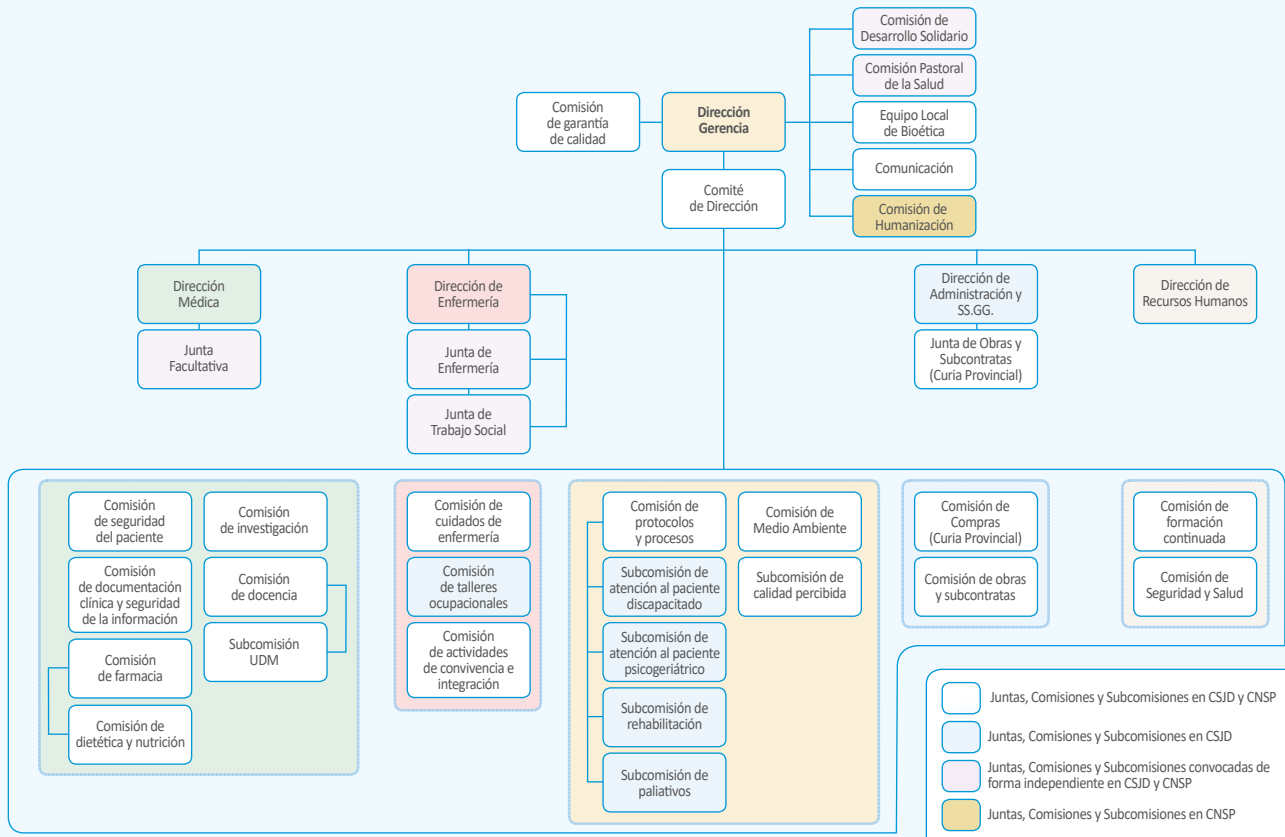
→ Líneas estratégicas

Las líneas estratégicas son definidas según el Plan estratégico Provincial y son desarrolladas por cada centro de la Provincia Bética. A continuación se detallan las líneas estratégicas de la Clínica, dentro de las cuales se han fijado metas estratégicas, metas operativas y acciones.

→ Comisiones y Grupos de trabajo

Desde la incorporación de la nueva Gerencia y las correspondientes Direcciones se desarrolló un nuevo mapa de comisiones. A lo largo de 2018 se ha continuado impulsando su correcto funcionamiento, del tal forma que los órganos que lo componen sirvan de asesoramiento para la Dirección del Centro.

Línea Estratégica	Denominación
L. Estratégica 1	Orientación Institucional y Corporativa
L. Estratégica 2	Orientación al usuario y garantía de derechos
L. Estratégica 3	Continuidad asistencial y gestión de la atención
L. Estratégica 5	Gestión de personas
L. Estratégica 6	Sistemas de información
L. Estratégica 7	Adecuación del uso de recursos y eficiencia
L. Estratégica 8	Orientación a la evaluación y a la calidad de resultados
L. Estratégica 9	Docencia, investigación y desarrollo
L. Estratégica 10	Desarrollo solidario
L. Estratégica 11	Calidad
L. Estratégica 12	Seguridad
L. Estratégica 13	Bioética
L. Estratégica 14	Visibilidad
L. Estratégica 16	Ámbito del negocio





→ Procesos

Desde la Comisión de procesos se sigue trabajando en la mejora de los procesos de la Clínica para la unificación de tareas en las diferentes áreas y la disminución de la variabilidad clínica. En 2018 se aprobó una nueva versión del mapa de procesos específico de la Clínica Nuestra Señora de la Paz.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Planificación Estratégica

Gestión de Personas

Gestión de Procesos

Gestión de Economía

Gestión de Alianzas

Gestión de subvenciones/licitaciones

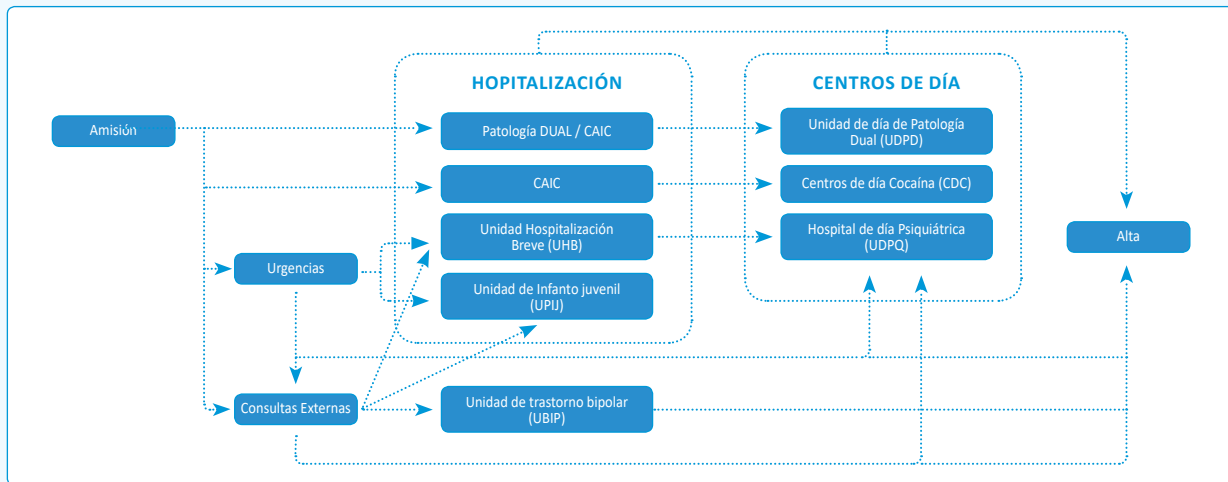
Docencia

Desarrollo Solidario

Atención al Usuario

Atención Pastoral

PROCESOS CLAVE



PROCESO DE APOYO

Gestión Doc. Clínica

Seguridad del Paciente

Farmacia

Gestión de residuos

Investigación

Informática y seguridad información

Prev. riesgos laborales

Mantenimiento

Compras y subcontratación

Facturación

DESPLIEGUE DE PROCESOS ESTRATÉGICOS

GESTIÓN DE PERSONAS

Selección y contratación

Acogida Profesional

Evaluación del desempeño

Formación continuada

Gestión de AAFF

DESARROLLO SOLIDARIO

Voluntariado

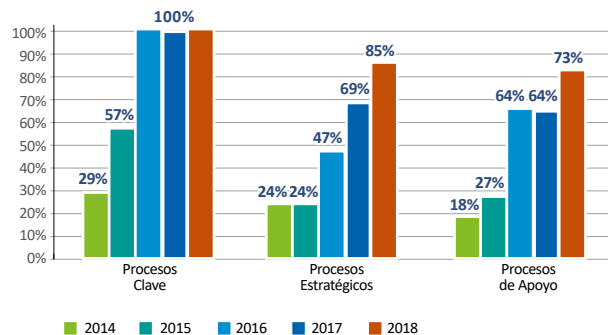
Obra Social

Cooperación Internacional

A lo largo de estos años hemos seguido trabajando con la filosofía de gestionar por procesos, desarrollando y estandarizando más procesos e implicando a más personas. El objetivo es llegar a final de 2019 al 100% de los procesos definidos en el nuevo mapa aprobado en 2018.

Desde la Comisión de procesos y protocolos se ha llevado el seguimiento de la implantación y medición de los indicadores, y se ha continuado con la formación para apoyar el desarrollo del proyecto en la Clínica.

GESTIÓN POR PROCESOS % DE PROCESOS DESARROLLADOS

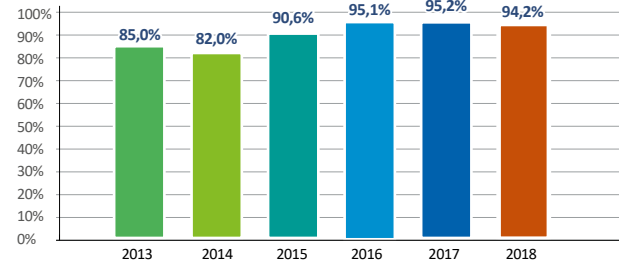


→ Calidad percibida

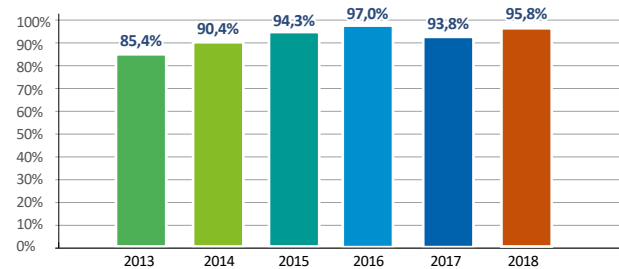
Satisfacción de pacientes: evolución 2013 - 2018

En el período de 2013 - 2018 se realizaron encuestas telefónicas a pacientes, sustituyendo la antigua encuesta en papel. Como principal conclusión cabe destacar el elevado grado de satisfacción obtenido, con tendencias positivas en los aspectos más relevantes, especialmente en la Recomendación del Centro. Los niveles de satisfacción se mantienen por encima del 94% con una tendencia positiva sostenida en el tiempo, y con una muestra mayor de pacientes encuestados. El objetivo es mantener estos resultados.

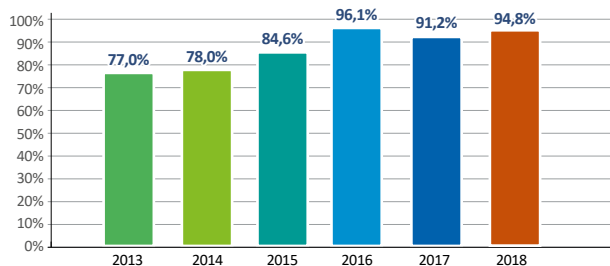
SATISFACCIÓN DE CLIENTES PREDISPOSICIÓN DEL PERSONAL



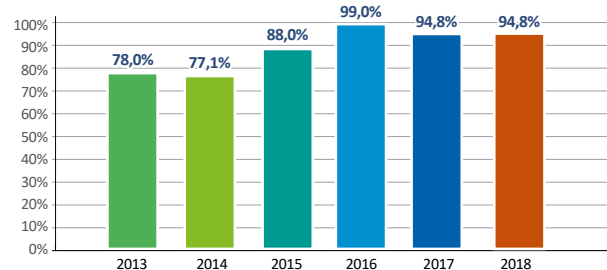
SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTIMIDAD PERSONAL



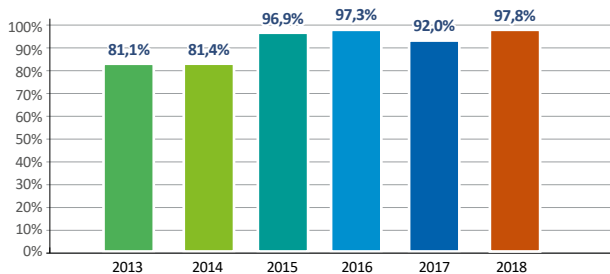
SATISFACCIÓN DE CLIENTES COMODIDAD DE ZONAS COMUNES



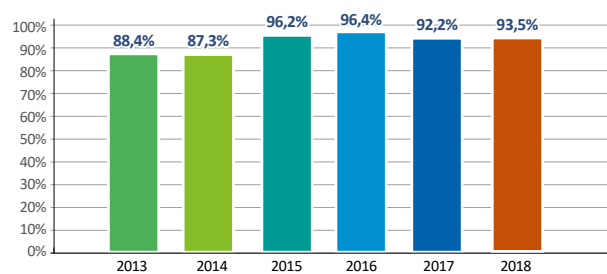
SATISFACCIÓN DE CLIENTES LIMPIEZA DE INSTALACIONES



SATISFACCIÓN DE CLIENTES RECOMENDACIÓN DEL CENTRO

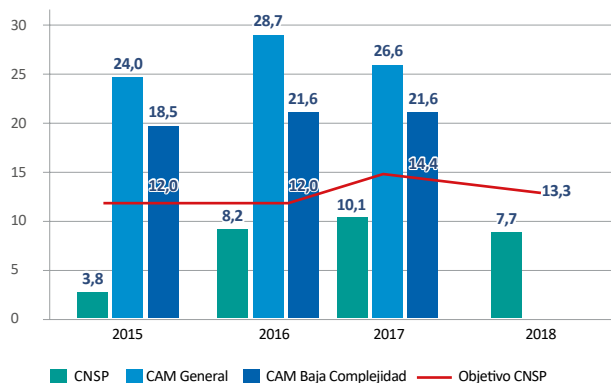


SATISFACCIÓN DE CLIENTES GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL



ÍNDICE DE RECLAMACIONES OFICIALES

Nº DE RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS ASISTENCIALES CNSP vs
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID



El número de reclamaciones por cada 10.000 actos asistenciales se mantiene en niveles bajos, teniendo en cuenta los datos publicados por el Observatorio de resultados del Servicio Madrileño de Salud de los Centros Sanitarios de la Comunidad de Madrid.

Los resultados de la Clínica cumplen el objetivo anual fijado y se mantienen por debajo de la media de los centros sanitarios de la Comunidad de Madrid y de los centros de baja complejidad durante el período de 2015 a 2017 (pendiente de publicar los datos de 2018).

Esto es consecuencia de nuestra política de orientación a los pacientes y de priorizar su atención y su bienestar. Las reclamaciones llevan un seguimiento pormenorizado y son atendidas al momento.



→ Compromiso con la Calidad

La Clínica Nuestra Señora de la Paz, en su compromiso con la calidad, uno de los valores principales de la Orden, obtuvo en octubre de 2018 la acreditación 400+ según el modelo Europeo de excelencia empresarial EFQM. En 2018 se alcanzó por primera vez el nivel 400+, lo que ratifica ese compromiso con la excelencia en la gestión.



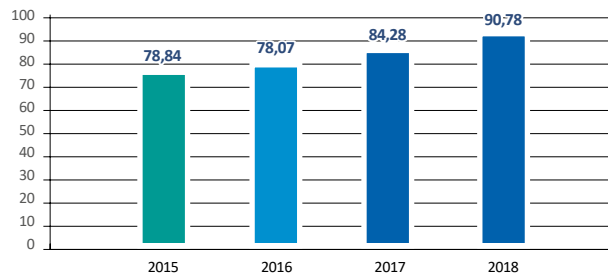
2004	Implantación del modelo EFQM en la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.
2007	Hacia la excelencia. Identificación, documentación e implantación de procesos.
2008	Obtención del Sello Compromiso con la Excelencia 200+. Septiembre de 2008.
2010	Renovación del Sello de Compromiso con la Excelencia 200+ del modelo EFQM.
2013	Obtención del Sello 300+ del modelo EFQM en septiembre de 2013.
2015	Reconocimiento a la iniciativa de Calidad 2015.
2016	Obtención del Sello 300+ del modelo EFQM en julio de 2016.
2018	Obtención del Sello 400+ del modelo EFQM en octubre de 2018.

5. PERSONAS Y FORMACIÓN CONTINUADA

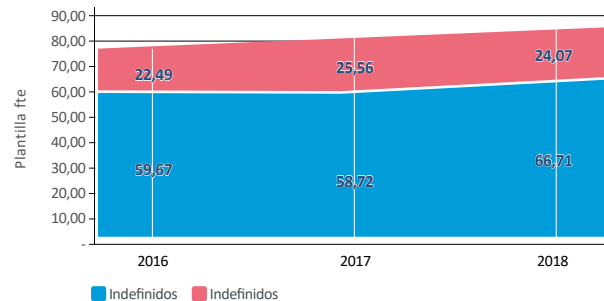
En el 2018 se incrementa la plantilla estructural, fte (a tiempo completo), debido a la consolidación de la Unidad Infantojuvenil y la implantación de la Unidad de Trastorno Bipolar.

En el 2018 se consolida la Unidad Infanto Juvenil, se incrementándose la plantilla en las categorías de Auxiliares de Enfer-

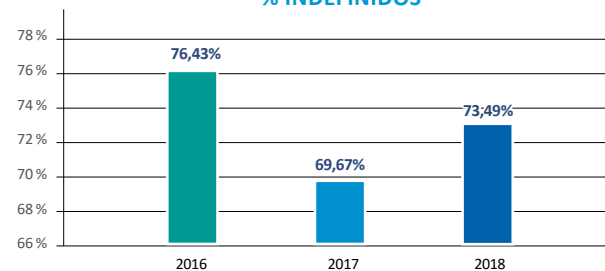
PLANTILLA FTE



DISTRIBUCIÓN PLANTILLA SEGÚN MODALIDAD CONTRATACIÓN

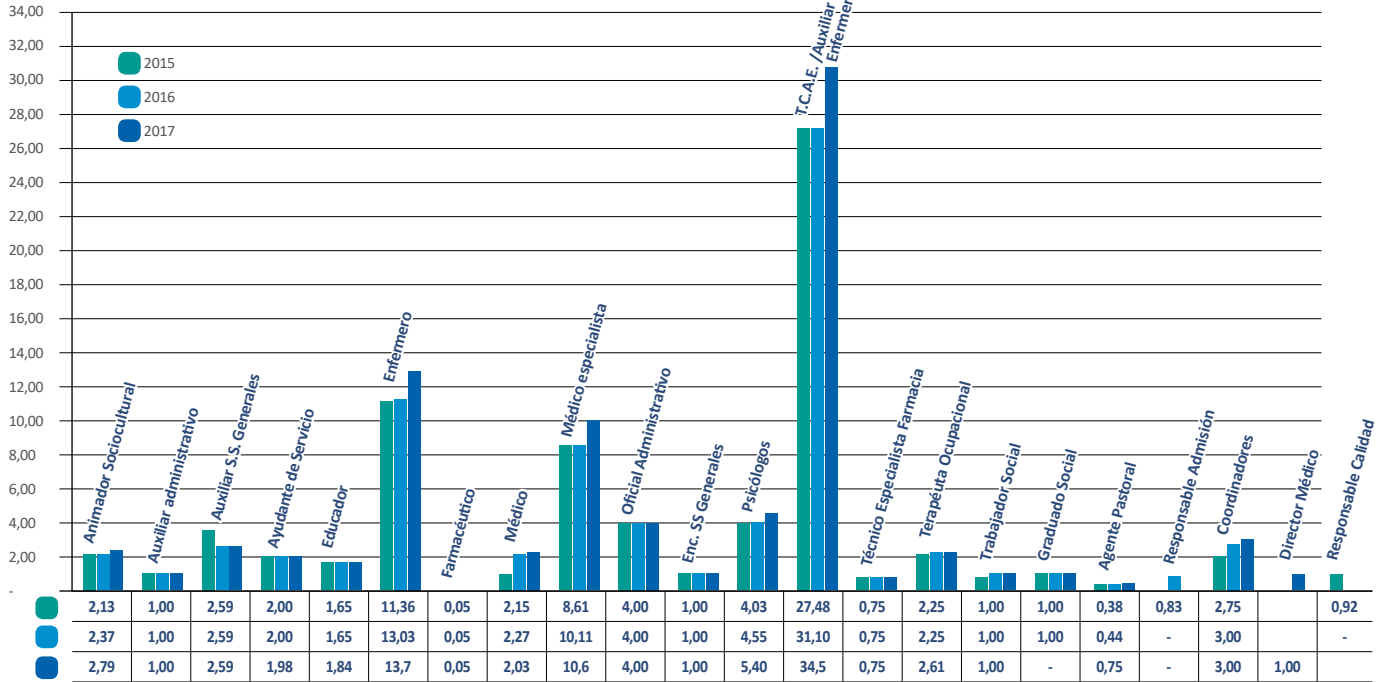


% INDEFINIDOS



EVOLUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORÍAS

Plantilla FTE.



mería, Enfermeros, Médicos, Psicólogos. También en el pasado año se inicia la Unidad de Trastorno Bipolar, por lo que es necesario la contratación de Médico Especialista y Psicólogo. Aumenta la presencia de la Agente de Pastoral, así como la de Educadores, Terapeutas Ocupacionales, Animadores Socioculturales, debido a incrementos de jornada

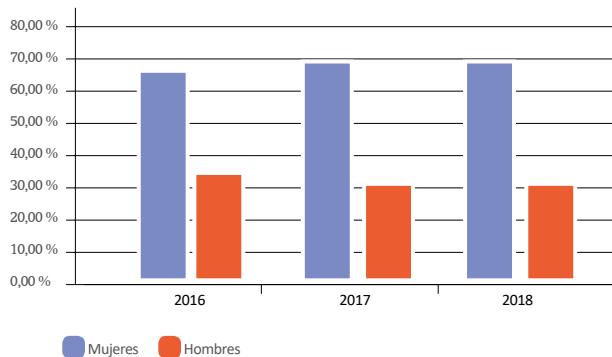
En el pasado año, se promocionó al Coordinador Médico a Director Médico y al Graduado Social a Coordinadora de Recursos Humanos.

Durante 2018 se disparó el porcentaje de absentismo debido a enfermedad común. La frecuencia de bajas se mantiene, pero los procesos de enfermedad son más largos.

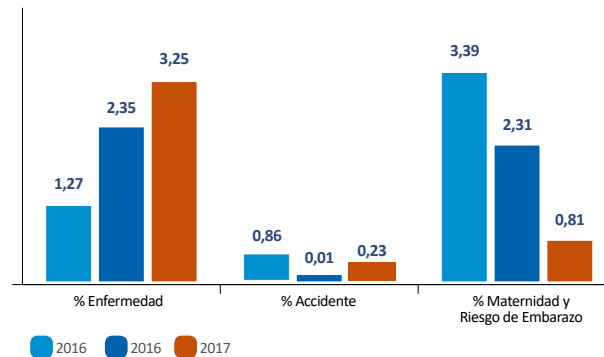
La ratio de absentismo por accidente no tiene mucha incidencia en el porcentaje general, aunque ha aumentado en el pasado año.

Sin embargo, las bajas por Riesgo en el Embarazo y Maternidad/Paternidad, ha disminuido considerablemente.

DISTRIBUCIÓN POR SEXO



% ABSENTISMO / CONCEPTO



DATOS PERSONAL EN FORMACIÓN DE LA CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ

	AÑO 2015			AÑO 2016			AÑO 2017			AÑO 2018		
	MIR	PIR	EIR	MIR	PIR	EIR	MIR	PIR	EIR	MIR	PIR	EIR
UDM SAN JUAN DE DIOS						1			2		1	3
H. GUADALAJARA	1											
H UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE		1		1	3	1	1		1	1	2	2
FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ			2			4			3			4
HOSPITAL CENTRAL DE LA DEFENSA				1			2	1				
H DR RODRIGUEZ LAFORA	2			2			2	2			1	
H UNIVERSITARIO LA PAZ	4	2		2	2		2	1		4	1	
ROTACIÓN EXTERNA HU LAS PALMAS												
H UNIVERSITARIO LA PRINCESA	2	3		2	2		2	2		2	2	
H U NTRA SRA DE LA CANDELARIA							1					
H U PUERTA DE HIERRO	2			2			1	1				
H U GETAFE				1			2			2		
H U VALENCIA												
H PRINCIPE ASTURIAS	1											
H SEGOVIA	1									1		
H U MALAGA	1									1		
H U SAN CARLOS	1	1		1								
TOTAL	15	7	2	12	7	6	13	7	6	11	7	9

ACCIONES FORMATIVAS CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ

AÑO 2015					
NOMBRE DEL CURSO	Horas Presenciales	Horas Teleformación	Horas Totales	Modalidad	Numero de profesionales
ATENCION AL CLIENTE EN SITUACIONES DE CONFLICTO	8	0	18	Mixta	20
SEGURIDAD DEL PACIENTE	0	150	150	Teleformación	5
GESTION POR PROCESOS ASISTENCIALES	0	40	40	Teleformación	13
EXCEL 2010	10	0	10	Presencial	8
					46

FORMACIÓN INSTITUCIONAL				
	AUX. ENFERMERÍA	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	COORDINADORES	TOTAL
NIVEL I	2	2	2	6
NIVEL II	4			4
				10

AÑO 2016

ACCION NORMALIZADA	Horas Presenciales	Horas Teleformación	Horas Totales	Modalidad	Numero de profesionales
GESTION POR PROCESOS ASISTENCIALES	0	40	40	Teleformación	11
INTRODUCCION A LA SEGURIDAD AL PACIENTE	0	50	50	Teleformación	10
RCP BASICA	6	0	6	Presencial	17
SEGURIDAD DEL PACIENTE	10	0	10	Presencial	3

41

FORMACIÓN INSTITUCIONAL

	AUX. ENFERMERÍA	ENFERMEROS	COORDINADORES	TASC	TOTAL
NIVEL I	1	1			2
NIVEL II	1			1	2
NIVEL III	3				3

10

AÑO 2017

ACCION NORMALIZADA	Horas Presenciales	Horas Teleformación	Horas Totales	Modalidad	Numero de profesionales
PATOLOGIA MUSCULO ESQUELETICA Y MANEJO DE CARGAS	8	0	8	Presencial	7
SEGURIDAD DEL PACIENTE BASICA SJD	0	50	50	Teleformación	9
ATENCION PSIQUIATRICA INFANTOJUVENIL	8	0	8	Presencial	23
EXTINCION DE INCENDIOS	2	0	2	Presencial	18
EXTINCION DE INCENDIOS	2	0	2	Presencial	19
					76

FORMACIÓN INSTITUCIONAL

	AUX. ENFERMERÍA	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	EDUCADOR SOC.	TASC	TOTAL
NIVEL I	1				1
NIVEL II	1	1			2
NIVEL III			1	1	2
					5

AÑO 2018

NOMBRE DEL CURSO	Horas Presenciales	Horas Teleformación	Horas Totales	Modalidad	Numero de profesionales
FORMACIÓN EN EFQM	2	0	2	Presencial	10
MANEJO DE TRANSPALETAS ELECTRICAS	6	0	6	Presencial	2
FORMACION INICIAL EN PREVENCIÓN RIEGOS LABORALES	2	0	2	Presencial	11
FORMACION EN BIOÉTICA	0	20	20	Online	16
FORMACIÓN EN EFQM	2	0	2	Presencial	22
MANEJO DE CARGAS	8	0	8	Presencial	10
FORMACIÓN DEL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN Y EMERGENCIAS	2	0	2	Presencial	25
FORMACIÓN DEL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN Y EMERGENCIAS	2	0	2	Presencial	18
PLATAFORMAS ELEVADORAS Y TRABAJOS EN ALTURA	8	0	8	Presencial	1
CURSO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE BÁSICO	0	30	30	Online	8
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	0	50	50	Online	1
FORMACIÓN INICIAL EN PRL	2	0	2	Presencial	5
FORMACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS PERSONAL NO SANITARIO	4	0	4	Presencial	14

143

FORMACIÓN INSTITUCIONAL

	ENFERMERÍA	AUXILIAR ENF.	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	T. OCUPACIONAL	TOTAL
NIVEL I	2	1		1	4
NIVEL II					
NIVEL II		2	1		3

7

AÑO 2018

NOMBRE DEL CURSO	ORGANIZADOR
Jornada titulada "La actividad significativa como herramienta terapéutica en los trastornos de la personalidad"	U. REY JUAN CARLOS I
Curso titulado "Práctica Clínica basada en la evidencia"	U.SAN RAFAEL-NEBRIJA
Jornadas de Enfermería "Cuidados paliativos"	CENTRO SAN JUAN DE DIOS - CIEMPOZUELOS
XX Jornadas Nacionales de Patología Dual	SOCIEDAD ESPAÑOLA DE PATOLOGÍA DUAL
Jornadas de Pastoral	PROVINCIA BÉTICA OHSD
II Jornadas de TERAPIA OCUOACIONAL	CENTRO SAN JUAN DE DIOS - CIEMPOZUELOS
Curso " Tutor de prácticas de Grado"	U.SAN RAFAEL-NEBRIJA
Seminario sobre Dependencias	INSTITUTO DEUSTO
Curso sobre la aplicación de las técnicas activas grupales desde T.O	FUNDACIÓN EL BUEN SAMARITANO
Seminario Patología Dual	CLÍNICA SAN MIGUEL HERMANAS HOSPITALARIAS
Foro ANTON MARTÍN "experiencia de convivencia entre pacientes con patología dual y voluntariado".	U.SAN RAFAEL-NEBRIJA
Encuentro de equipos locales de pastoral	CENTRO SAN JUAN DE DIOS - CIEMPOZUELOS
Encuentro Equipos Locales de Bioética	PROVINCIA BÉTICA OHSD
Jornadas de adicciones comportamentales	INSTITUTO DE ADICCIONES
Jornadas UHB	OTSUKA
Curso de atención al Menor a nivel Social y Psicológico	
Curso Revisiones Sistemáticas	U.SAN RAFAEL-NEBRIJA

AÑO 2018

DEPARTAMENTO	Participación	Horas totales	Modalidad	Numero de profesionales
TERAPIA OCUPACIONAL	Oyente	24	Presencial	1
ENFERMERÍA	Oyente	22	Presencial	2
ENFERMERIA / AUXILIAR DE ENFERMERÍA	Oyente	8	Presencial	2 ENF / 2 AUX
ENFERMERÍA	Oyente	24	Presencial	2
AUXILIAR ENFERMERÍA / AGENTE DE PASTORAL	Oyente	10	Presencial	1 AUX / 1 A.PAS
TERAPIA OCUPACIONAL	Oyente	5	Presencial	3
ENFERMERÍA	Oyente	20	Presencial	1
ENFERMERÍA	Oyente	15	Presencial	1
TERAPIA OCUPACIONAL	Oyente	24	Presencial	3
TERAPIA OCUPACIONAL / ENFERMERÍA	Oyente	5	Presencial	1 TO / 1 ENF
TRABAJO SOCIAL / ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL	Oyente	2	Presencial	1 TS / 1 A.SOC
AGENTE DE PASTORAL / AUXILIAR ENF/ TERAPIA OCUPACIONAL	Oyente	20	Presencial	1 A.PAS/ 3 AUX. ENF / 1 TO
ENFERMERÍA	Oyente	20	Presencial	1
PSICOLOGÍA	Oyente	5	Presencial	2
PSIQUIATRÍA	Oyente	8	Presencial	1
TERAPIA OCUPACIONAL	Alumnos	250	Online	3
PSIQUIATRÍA	Oyente	5	Presencial	2
		467		34



6. TRABAJO SOCIAL

Las funciones del trabajo social en la Clínica Nuestra Señora de la Paz se centran en la ejecución de los siguientes objetivos:

- Ofrecer información y asesoramiento sobre los recursos sanitarios y sociales existentes y su correcto uso, a la vez que facilitar el acceso a los mismos a los pacientes.
- Derivación a recursos de la red de salud mental.
- Desarrollar actividades de prevención, promoción, asistencia, rehabilitación y reinserción social desde una dimensión social y comunitaria.
- Promover la toma de conciencia de los pacientes sobre su autorresponsabilidad en su enfermedad, así como ayudarlo a tomar decisiones para la solución de sus problemas, posibilitando el desarrollo de su autonomía personal.
- Identificar y atender la problemática social del paciente y de su familia, prestando especial atención a las situaciones de riesgo social.
- Trabajar de forma coordinada con el resto del equipo.

INTERVENCIONES TRABAJO SOCIAL				
	2015	2016	2017	2018
EVOLUTIVOS	2392	2548	2016	1668
INFORMES	26	45	18	61

7. DESARROLLO SOLIDARIO: OBRA SOCIAL, BIENHECHORES Y VOLUNTARIADO

Constituye uno de los pilares fundamentales de la Orden de San Juan de Dios. Los ámbitos que lo integran forman parte de nuestra identidad institucional (voluntariado, obra social y cooperación internacional).

El objetivo de Desarrollo Solidario es identificar y atender necesidades de colectivos y personas vulnerables o en riesgo de exclusión social, movilizandolos todos los recursos a nuestro alcance. Queremos impulsar una acción colectiva que contribuya a la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

No podemos olvidar que estos ámbitos están interrelacionados por lo que existen sinergias entre ellos con objetivos comunes.

→ Voluntariado

El área de voluntariado forma parte consustancial de nuestra institución y su aportación es clave en tareas de acompañamiento y humanización de la asistencia.

Las actividades que se llevan a cabo en la Clínica Nuestra Señora de la Paz desde el voluntariado son:

ÁMBITO DE ACTUACIÓN	PROGRAMA	ACTIVIDAD
SALUD MENTAL	Acompañamiento asistencial	Acompañamiento interno
SALUD MENTAL Y ADICCIONES	Acompañamiento asistencial	Acompañamiento externo
SALUD MENTAL	Terapia ocupacional	Talleres (deportivos, relajación, manualidades)
SALUD MENTAL	Obra Social	Mercadillo solidario
SALUD MENTAL	Eventos	Organización y participación
SALUD MENTAL	Ocio y tiempo libre	Salidas lúdicas y culturales los fines de semana
EXCLUSIÓN SOCIAL	Obra Social	Recuento y realización de bolsas de alimentos

	VOLUNTARIADO 2016	VOLUNTARIADO 2017	VOLUNTARIADO 2018
Nº INTERVENCIONES	1125	825	1113
PERSONAS ATENDIDAS	1846	2980	5039
VOLUNTARIOS	31	33	32

→ Obra Social

En la Obra Social San Juan de Dios se trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de exclusión social, atendiendo a las necesidades detectadas a través de donaciones realizadas por personas, entidades, empresas e instituciones (bienhechores), con la finalidad de:

- **Promover la solidaridad** para ofrecer una atención integral, que tenga en cuenta las diferentes dimensiones de la persona (física, psicológica, social y espiritual)
- **Sensibilizar a la sociedad** para romper los prejuicios y estigmas que sufren los colectivos más desfavorecidos y fomentar su inclusión social.

¿CÓMO UTILIZAMOS NUESTRO FONDO DE OBRA SOCIAL?

- Financiando los programas que la Orden Hospitalaria San Juan de Dios destina a los colectivos más vulnerables, que no disponen de recursos económicos, coberturas sociales o sanitarias ni red de apoyo.
- Sosteniendo proyectos de las Obras Sociales en los países en vía de desarrollo.
- Dando respuestas a las necesidades concretas de los/as pacientes y sus familias detectadas en nuestra Clínica.
- Cubriendo necesidades sociales demandadas por la población.
- Desarrollando programas de acción social y sanitarias en España o programas de Cooperación Internacional.

En la Clínica Nuestra Señora de la Paz se llevan a cabo varios programas desde el área de desarrollo solidario. Todos los programas se llevan a cabo o bien con pacientes/familias del centro o con usuarios derivados de Servicios Sociales de distrito (Centro Luis Vives y Centro Santa Felicidad).

Programa Beca transporte: destinado a pacientes que deben continuar su tratamiento en los centros de día y que no cuentan con suficientes recursos económicos.

	PROGRAMA BECA ABONO TRANSPORTE			
	2015	2016	2017	2018
PERSONAS ATENDIDAS	16	30	8	24
AYUDAS CONCEDIDAS	593,75€	1.594,30€	713,70€	1.411,40€

Programa alimentos: En la actualidad son 20 las familias que acuden con carácter mensual a recoger estos productos.

	PROGRAMA ALIMENTOS			
	2015	2016	2017	2018
FAMILIAS	11	9	14	17
PERSONAS ATENDIDAS	119	337	426	571
AYUDAS CONCEDIDAS	625,30€	1.705,90€	7.339,92€	11.190,28€
VALE ALIMENTOS		1.300,00€	2.000,00€	3.570,00€

Programa productos higiene: Se entregan con carácter mensual un vale canjeable por el valor de 5,00€ en un establecimiento de la zona, DIA (a las mismas familias que en el anterior programa a través del mismo sistema).

PROGRAMA PRODUCTOS DE HIGIENE				
	2015	2016	2017	2018
FAMILIAS	11	9	10	17
PERSONAS ATENDIDAS	27	290	249	206
AYUDAS CONCEDIDAS	58,50 €	225,20€	258,70€	305,00€

Programa necesidades personales: esta ayuda va destinada a pacientes que durante su ingreso en la Clínica no cuentan con soporte socio-familiar ni recursos económicos y precisan de ayuda económica para pequeños gastos personales durante su estancia (por ejemplo, equipamiento de piscina). Aquí también se realizan ayudas sanitarias.

PROGRAMA NECESIDADES PERSONALES				
	2015	2016	2017	2018
PERSONAS ATENDIDAS	15	19	49	74
AYUDAS CONCEDIDAS	317,05€	176,20€	902,67€	1.002,00€

Programa atención a la infancia: pretende facilitar la integración del menor en su medio, contribuyendo a una normalización de las situaciones de precariedad y déficit socio-económico por las que atraviesan sus familias.

	PROGRAMA ATENCIÓN A LA INFANCIA			
	2015	2016	2017	2018
FAMILIAS	2	29	86	43
PERSONAS ATENDIDAS	8	112	134	142
AYUDAS CONCEDIDAS	240,00 €	2.100,37€	3.150,00 €	3.260,00€

Programa ayudas puntuales: Son donaciones en especie que recibe la Clínica (juguetes, libros, cunas...) y se reparten a personas entre personas en situación de vulnerabilidad económica.

	PROGRAMA AYUDAS PUNUALES		
	2016	2017	2018
FAMILIAS	14	27	1
PERSONAS ATENDIDAS	89	103	3
AYUDAS CONCEDIDAS	1.469,10€	1.231,50€	157,05€

Mercadillo Solidario: Se venden productos realizados por los pacientes Hospital de Día de Psiquiatría y otros que son donados por Bienhechores. Los fondos que se recaudan van destinados a actividades culturales, de ocio y tiempo libre que realizan los pacientes mencionados.

MERCADILLO SOLIDARIO				
	2015	2016	2017	2018
RECAUDADO	438,00 €	286,80 €	567,25 €	603,49 €

Campaña del Euro Solidario: Los colaboradores podrán donar con carácter mensual un euro de la nómina para la Obra Social del centro. Todo esto tiene como fin atender necesidades de los colectivos y personas más vulnerables o en riesgo de exclusión social.

Numero de colaboradores por año y total recaudado:

EURO SOLIDARIO				
	2015	2016	2017	2018
COLABORADORES	11	16	19	27
TOTAL RECAUDADO	11,00 €	16,00 €	19,00 €	262 €

Programa de ropería y calzado: La Fundación Instituto San José perteneciente a la Orden Hospitalaria San Juan de Dios mensualmente nos envía los productos de ropa y calzado que se precisan en la clínica (previa solicitud nuestra). También les derivamos a familias sin suficientes recursos económicos que precisan de dicha ayuda.

	PROGRAMA DE ROPERÍA Y CALZADO		
	2016	2017	2018
FAMILIAS	1	57	3
PERSONAS ATENDIDAS (pacientes por unidad)	242	712	435
AYUDAS CONCEDIDAS	6.562,48 €	7.740,87 €	6.132,00 €

RESUMEN

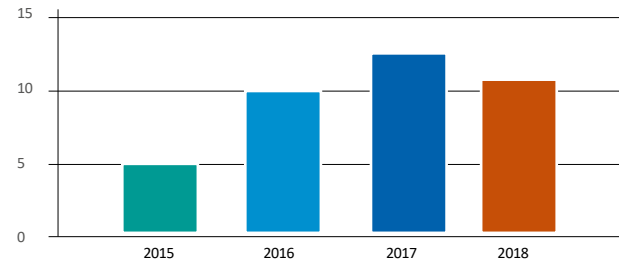
	DESARROLLO SOLIDARIO			
	2015	2016	2017	2018
PERSONAS ATENDIDAS	821	2737	4128	6445
AYUDAS CONCEDIDAS	1.930,60 €	15.270,55 €	23.793,14 €	27.532,77 €



8. SERVICIO DE ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA (SAER)

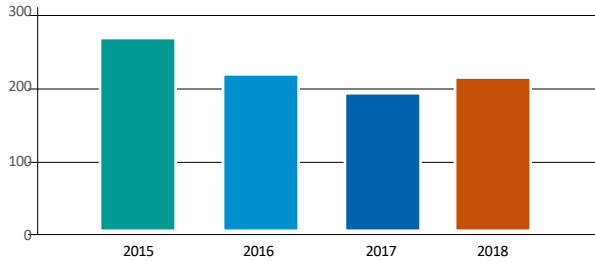
- El Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER), sigue consolidándose con el paso del tiempo. El número de miembros del Consejo SAER ha disminuido en este último año como consecuencia del cierre de la Comunidad de Hermanos en el centro siendo su composición actual la siguiente: 1 Hermano de San Juan de Dios (Consejero Delegado), 3 colaboradores, la presencia de 3 responsables (gerencia, dirección médica y coordinador de enfermería) desde 2017.
- En 2018 ha aumentado la presencia del agente de pastoral en la Clínica. Además, el grupo SAER está conformado por 5 colaboradores y tiene el objetivo de reflexionar, compartir y dinamizar la pastoral de la Clínica.

INTEGRANTES DEL SAER



- La evolución del total de intervenciones realizadas permanece más o menos constante a pesar de las variaciones del equipo. Se ha procurado cubrir las necesidades de las personas atendidas en la clínica, habiéndose realizado un total de 224 visitas, con una tasa de crecimiento del 10%. Este dato supone un 16% respecto al total de ingresos de 2018. Resulta fundamental la presencia del servicio en todas las áreas de la clínica, así como en los equipos multidisciplinares para poder ofrecer una adecuada asistencia integral y de calidad.

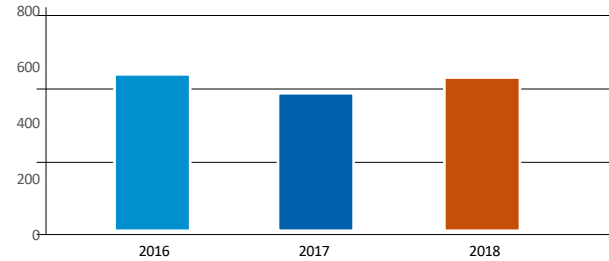
ACOMPAÑAMIENTOS SAER



- La satisfacción de necesidades religiosas ha sido cubierta en un 98%, habiéndose solicitado 59 sacramentos de Comunión Diaria y de Reconciliación, y teniendo una participación en las Celebraciones Eucarísticas de 1.176 personas en todo el año (20 residentes de media por día, en las 59 misas celebradas este año).

Además, se han llevado a cabo grupos desde pastoral (coro, reflexión, valores, etc...) en los que han participado 653 personas cerca del 48% del total de ingresos.

PARTICIPACIÓN EN GRUPOS



Como novedad, en Septiembre de 2018 se ha lanzado una propuesta para familiares y personas atendidas en plantas de psiquiatría, denominada “Música para la Interioridad” los Miércoles de 16:45 a 17:45, con una media de participación de 12 personas/día



- El SAER ha velado en estos tres años porque la pastoral llegara a todos los profesionales del centro, en colaboración con el comité de Dirección. Favorecido la consolidación de los grupos iniciados desde el SAER en 2015 de Humanización y Eventos.
- A nivel formativo desde 2016 se ha llevado a cabo 2 formaciones al año para colaboradores; una entorno a la figura de San Juan de Dios, y otra para la presentación y promoción de la dimensión espiritual y religiosa y el modelo de atención según el estilo de San Juan de Dios. Además de participar con una sesión al año en la formación continua de los voluntarios de la Clínica.
- El SAER procura crear espacios de reflexión y evangelización con un lenguaje cercano y actual, para lo cual continúa con la publicación de la Hoja Informativa mensual “Súmate a la Hospitalidad” con participación en todas ellas de colaboradores de la Clínica. Y con presencia semanal todos los domingos en redes sociales @cnsdlp (Twitter)
- El SAER ha estado presente y ha participado en todas las iniciativas que se han propuesto desde la Provincia Bé-



tica, (encuentros, formación, actividades, etc.) así como en relación con la Iglesia local y nacional para reforzar la vinculación como miembros de la Iglesia. Favoreciendo sinergias y nuestra aportación a la próxima parroquia de San Juan Bautista como en el Encuentro de Internacional de Taizé (Dic 2018).

- Se trabaja coordinadamente con la Iglesia local, dando promoción a toda la cartelería que se difunde desde el Arzobispado y el Consejo Diocesano de Misiones se cuelga y se divulga.



9. COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

La comunicación constituye un área transversal y estratégica para la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios y, en particular, en la Clínica Nuestra Señora de La Paz. Un trabajo que se realiza de forma coordinada con la Estrategia de Comunicación e Imagen de la Provincia Bética, mediante una labor continuada y constante, a través de la que se quiere llegar a la sociedad en general, y a las personas más cercanas a la institución, en particular.

Se busca trasladar a la sociedad el trabajo realizado en la clínica pero siempre desde el prisma de la desestigmatización de la enfermedad mental. La Humanización es el valor fundamental de la Orden Hospitalaria y éste rige todas las acciones de comunicación planteadas.

Para lograrlo, se conjuga la denominada comunicación convencional, básicamente centrada en las relaciones de un Gabinete de Prensa con los medios de comunicación, con la comunicación online, a través de las páginas web y de las redes sociales (coordinadamente con la estrategia de la Provincia Bética), hoy en día un elemento fundamental para conectar directamente y de forma mucho más cercana con los millones de españoles que usan estas herramientas cada día.

De esta forma, se ofrece a la sociedad una imagen renovada, fresca y abierta a través de unas mejores relaciones con los medios y a través de las nuevas vías online, en combinación con el esfuerzo que también ha hecho para modernizarse a través de la investigación, la inversión en nuevo equipamiento y un trabajo continuo con la excelencia como objetivo.

➔ Objetivos

- Dar a conocer la Identidad Institucional de la Orden en la Clínica Nuestra Señora de La Paz como un modelo incluyente e integrador, que puede ser adoptado como modelo personal de todos, fomentando el compromiso y la identificación con la Institución.
- Dar a conocer a la sociedad la realidad de las enfermedades mentales y las características reales de las personas que las padecen.
- Proyectar una imagen moderna y adecuada del trabajo que se realiza, su apuesta por nuevas terapias, tratamientos y equipamientos y por la contratación de los mejores profesionales para adaptarse a los nuevos requerimientos en el tratamiento a los pacientes.
- Fomentar la motivación de todos los Colaboradores de la Orden en la clínica madrileña para optimizar su implicación en el logro de los objetivos comunes.
- Transmitir la imagen de los Hermanos como garantes de la Identidad Institucional.
- Dar a conocer a los bienhechores cómo se materializa su colaboración con la Orden en la clínica.
- Poner en valor la labor del voluntariado, que tiene una labor fundamental en la clínica.
- Quitar estigmas o aspectos que han venido caracterizando a determinados centros por el tratamiento de enfermedades mentales.
- Mayor apertura a los medios de comunicación como centros avanzados y a la vanguardia asistencial y tecnológica.
- Dar a conocer que es una Institución privada que puede dar cobertura a las demandas de las aseguradoras privadas.

→ Departamento de comunicación

Durante el año 2018 se ha continuado trabajando en la comunicación de la clínica tanto de forma interna como externa. Durante este año se ha trabajado en la estabilidad del departamento y de todas las labores realizadas desde su creación dos años antes.

- Se ha conseguido ser fuente de referencia para los medios de comunicación.
- Se ha obtenido presencia en nuevos medios de gran repercusión social.
- Se han fortalecido las relaciones mediáticas ya existentes.
- Se dan pasos importantes para que los trabajadores tengan en cuenta el departamento para la difusión de sus actividades, elaboración de cartelería, etc.
- Se ha aumentado la presencia en redes sociales.
- Se ha participado en actos externos a la clínica para estar presente y ser conocido en otros ámbitos.
- Se han continuado los trabajos internos a través de la comisión de comunicación Bética-Madrid.

→ Fidelidad

Debido a las características del centro y sus usuarios, los pasos son lentos pero después de dos años se ha conseguido un público fiel y constante tanto en las redes sociales como en la página web. El crecimiento de visitas y publicaciones continúa mostrando así el trabajo realizado al exterior y dando visibilidad a los trastornos mentales.





Facebook

Me Gusta	353
Post	128
Visitas de página	1340



twitter

Seguidores	458
Tweets	134
Me Gusta	656
Menciones	49

 YouTube



flickr



Ambas redes sociales se utilizan como repositorio de vídeos y fotografías, convirtiéndose en una galería de los mismos donde acudir a recordar los momentos más importantes de la clínica.



ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS
Clínica Nuestra Señora de La Paz

Clínica Nuestra Señora de La Paz
López de Hoyos, 259
28043 Madrid

www.nuestraseñoradelapaz.es