

MEMORIA 2020

Clínica Nuestra Señora de La Paz



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

MEMORIA 2020

Clínica Nuestra Señora de La Paz

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

Contenido

1. Presentación	4
2. Misión-Visión-Valores	6
› Misión.....	6
› Visión.....	6
› Principios y valores.....	6
3. Gestión de la crisis COVID-19	9
› Datos Covid-19 Clínica Nuestra Señora de La Paz	10
› Cambios derivados de la crisis.....	10
› Reflexiones.....	11
4. Cartera de servicios y actividad asistencial	12
› Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24 horas.....	13
› Consultas externas.....	14
› Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP).....	16
› Unidad de Hospitalización Psiquiátrica	17
› Hospital de Día de Psiquiatría.....	18
› Hospital de Día de Psiquiatría.....	19
› Centro de Atención Integral al Cocainómano – CAIC.....	20
› Centro de Atención Integral al Cocainómano – CAIC.....	21
› Centro de Patología Dual.....	22
› Centro de Patología Dual.....	23
› Unidad de Infanto-Juvenil.....	24
› Actividad Global	25
5. Calidad	27
› Líneas estratégicas.....	27
› Comisiones y Grupos de trabajo.....	28
› Procesos.....	30
› Calidad percibida	32
› Compromiso con la Calidad	34
6. Personas y Formación Continuada	35
7. Docencia	47
› Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental (UDMSM).....	47
› Docencia de pregrado, grado y postgrado.....	48
› Satisfacción.....	50
8. Desarrollo Solidario / Obra Social Bienhechores y Voluntariado	53
› Desarrollo Solidario / Voluntariado.....	54
› Obra Social.....	55
9. Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (Saer)	57
10. Comunicación y Redes Sociales	60
› Comunicación interna.....	60
› Imagen corporativa.....	61
› Comunicación externa.....	62

1. Presentación



Un año más presentamos la memoria 2020 de nuestra Clínica, que refleja la actividad del año y pone de relieve el esfuerzo y compromiso de nuestros profesionales en la consecución de los objetivos previstos. Es, además, un documento de transparencia y rendimiento de cuentas ante nuestra sociedad.

Los profesionales de la Clínica Nuestra Señora de La Paz han trabajado de forma decidida para fortalecer nuestro compromiso con las personas atendidas, por una atención más segura, coordinada y continuada en su trayectoria por el Centro y posteriormente por los diferentes niveles y ámbitos sanitarios y socio-sanitarios, orientando la atención mediante un abordaje integral de sus problemas de salud mental y tratando de mejorar la experiencia de nuestros pacientes y de sus familiares o cuidadores.

Contamos con una gran plantilla sanitaria multidisciplinar, con expertos en psiquiatría, medicina, psicología, enfermería, así como en otras disciplinas para las diferentes terapias y cuidados, incluyendo la atención espiritual, que consiguen que la Clínica Nuestra Señora de La Paz sea actualmente un referente en la atención de la salud mental madrileña.

Como hecho destacable en el año 2020, hemos de resaltar que la interpretación de los datos que presentamos debe realizarse, teniendo en cuenta lo sucedido desde principios de marzo, en que el Centro ha puesto todos los recursos humanos y económicos posibles en dar una respuesta eficaz a las necesidades de los usuarios y de sus profesionales derivadas de la pandemia de la COVID-19. La incidencia de esta enfermedad en los pacientes y trabajadores

de la Clínica no ha sido tan alarmante como en un hospital general. A pesar de haber tenido afectación por el virus SARS-CoV-2 en varios trabajadores, no hemos tenido que lamentar casos graves. Y en el caso de los usuarios, la incidencia fue puntual y fueron derivados a hospitales generales para su mejor abordaje.

Lo que la Clínica ha podido aportar, en este contexto, ha sido en la recepción de todos los ingresos de pacientes psiquiátricos agudos procedentes de todos los hospitales de la Comunidad de Madrid, pudiendo liberar camas en los hospitales públicos para la atención a afectados COVID-19.

Merece también una mención especial la labor que realizamos como centro docente y universitario, colaborando tanto en la formación especializada como en diferentes grados facilitando la rotación en prácticas. Y, por supuesto, la formación continuada de nuestros profesionales, para que mantengan actualizados sus conocimientos.

Como todos los años, se ha mantenido, aunque de forma adaptada a las circunstancias, la atención a los programas del área social. Manifestamos el agradecimiento de todo el equipo directivo a los profesionales del Centro por su labor diaria y animarles a seguir trabajando por mantener el nivel de excelencia que nuestros usuarios y el conjunto de la sociedad merecen y esperan de esta Clínica.

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 dimanar 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. Gestión de la crisis COVID-19

Al inicio de la epidemia, la Dirección de la Clínica Nuestra Señora de La Paz incrementó las normas de higiene de personal y de visitantes y el 4 de marzo, más de una semana antes de la declaración de Estado de Alarma, tomó la difícil decisión de no permitir la entrada y la salida del Centro más que al personal de plantilla (además de servicios esenciales como cocina, limpieza, etc).

Zonas de aislamiento y observación, tests PCR a los pacientes con síntomas compatibles con el virus, refuerzo de la plantilla sanitaria (médicos, enfermeros y auxiliares) del Centro y el comienzo anticipado del aislamiento el 5 de marzo, éstas son algunas de las medidas tomadas en el Centro para la gestión de esta emergencia sanitaria.

Las decisiones que se implementaron en la Clínica desde el principio de la crisis COVID-19, nos permitieron contener de

manera satisfactoria la situación de pandemia a lo largo del año 2020, con resultado de una tasa de contagio nosocomial muy baja (habiéndose producido un total de 2 brotes), afectando a un total de 7 pacientes sin que ninguno tuviera repercusiones graves, lo que supone un 0.5% de los usuarios; así como una tasa de infección en trabajadores durante todo el año del 1.8% (trabajadores que han estado de baja por infección COVID-19 nosocomial). Siendo el resto de infecciones COVID-19 de profesionales por contactos externos al Centro en un número de 15, lo que supone un 9,1% de todos los trabajadores durante el año 2020.

Por otro lado, han ingresado un total de 11 pacientes a los que durante el cribado de ingreso se ha detectado infección COVID-19, y que no han generado contagios ni en trabajadores ni en otros pacientes.

› Datos Covid-19 Clínica Nuestra Señora de La Paz

Situación clínica (según clasificación oficial)

Pacientes sin síntomas y sin contacto estrecho con caso posible o confirmado de COVID-19 (A)	1345
Pacientes sin síntomas, en aislamiento preventivo por contacto estrecho con caso posible o confirmado de COVID-19 (B)	17
Pacientes con sospecha clínica (C)	0
Pacientes con test positivo confirmados (D)	18
Pacientes trasladados a hospitales externos:	1
Exitus (dato acumulado desde el inicio de la situación COVID-19)	0
Pacientes atendidos en Hospitalización a lo largo del 2020	1380
Pacientes no COVID-19, derivados de todos los hospitales públicos de la Comunidad de Madrid y atendidos en la Clínica (desde el 20 de marzo a 15 de junio)	83

› Cambios derivados de la crisis

- Se ha transformado la forma de trabajar, reduciendo el tamaño de los grupos terapéuticos, con restricción de visitas y salidas del Centro, modificando los programas de intervención en las unidades de adicciones (sin permisos terapéuticos), así como en las Unidades de Hospitalización Breve de adultos y adolescentes.
- El personal sanitario ha sabido adaptarse, en tiempo récord, a nuevos requerimientos: perfiles de pacientes psiquiátricos más complejos, mayor presión asistencial de la habitual y protocolos de aislamiento y manejo de EPÍs desconocidos en un Centro de estas características.
- Se ha introducido la tecnología para mantener el contacto de los pacientes y sus familiares (teléfono, videollamadas individuales y grupales, mail, etc). Igualmente, se han implementado en consultas externas y hospitales / Centros de Día la atención telefónica y la videollamada como plataforma para mantener la asistencia en momentos de confinamiento y como complemento de la atención presencial desde el final del primer confinamiento hasta la actualidad.

› Reflexiones

La palabra crisis deriva del griego «krisis», que significa «decisión». El diccionario define las crisis como un "cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que éstos son apreciados".

La gestión de esta crisis nos ha hecho reflexionar:

Muchas personas han sufrido mucho y hará falta tiempo y trabajo para curar las heridas. Han experimentado en primera persona, o en personas cercanas, el sufrimiento y la enfermedad provocadas por el coronavirus. Muchas otras, la tensión de la convivencia forzada y el cambio drástico de rutinas. Otras, la pérdida de trabajo.

Las enfermedades –y las crisis– nos cambian en muchos aspectos y para mucho tiempo, y es importante entenderlo, asumirlo y aprovechar las oportunidades que ofrece este cambio. Debemos plantearnos bajar la velocidad. Íbamos demasiado rápido. Tanto, que el estrés ya era una de las mayores causas de consulta médica y de somatizaciones. Y hemos frenado de golpe, experimentado a la fuerza cómo se vive sin correr –aunque nos hayamos visto expuestos a otra clase de ansiedades–, y vale la pena replantearse si lo que queremos es volver a lo de antes.

El confinamiento ha aflorado sentimientos que teníamos silenciados, ha democratizado la inseguridad, el miedo y la sensación de soledad. Pero también ha despertado la empatía, la capacidad de gratitud, la valoración de aspectos en nuestra vida que antes dábamos por supuestos.

Así la primera conclusión de esta educación: no volver a ser lo mismo y cambiar. Cambiar a otro estilo de vida, pues con el que hemos llevado, ya conocemos sus efectos. ¡Esto no ha sido ni es una broma! Formación en valores, en nuevos hábitos higiénicos, en respeto a los demás. Aprender de la historia, para no repetir lo que hemos hecho, con consecuencias similares o mayores. A desterrar la indiferencia y a integrar la espiritualidad. A tomar consciencia de la vulnerabilidad de la persona.

*(Cf. Calixto Plumed Moreno o.h.
Archivo Hospitalario 18, 2020)*



4. Cartera de servicios y actividad asistencial

El impacto en la actividad asistencial desde el mes de marzo a causa de la pandemia COVID, se puede identificar en los datos de todas las líneas de actividad, que a continuación se presentan.

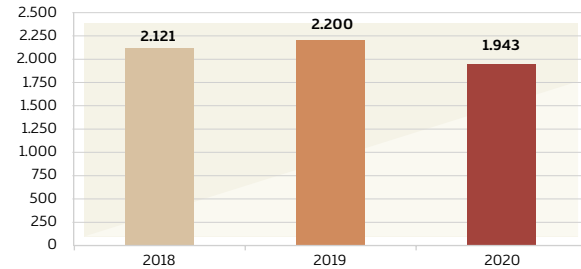
Más allá de los aspectos cuantitativos, queremos reflejar el gran cambio y la necesidad de adaptación de todo el Centro: estructuras, profesionales y pacientes, para poder seguir atendiendo con la mejor calidad y dando respuesta a los enormes retos que nos ha supuesto la COVID-19, ya comentado en el apartado COVID.

› Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24 horas

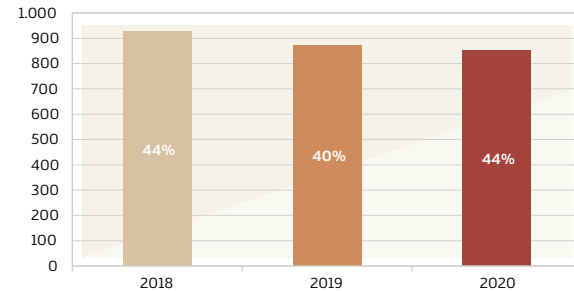
El Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24H de la Clínica Nuestra Señora de la Paz ofrece atención especializada e inmediata a cualquier persona que tenga un problema urgente de Psiquiatría o Psicología, las 24 horas del día, los 365 días del año.

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 ASISTENCIAL
Nº de urgencias



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Nº de urgencias que ingresan



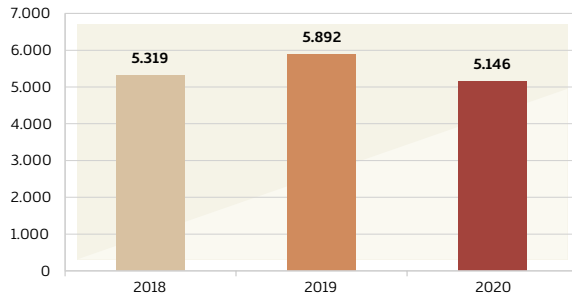
› Consultas externas

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.

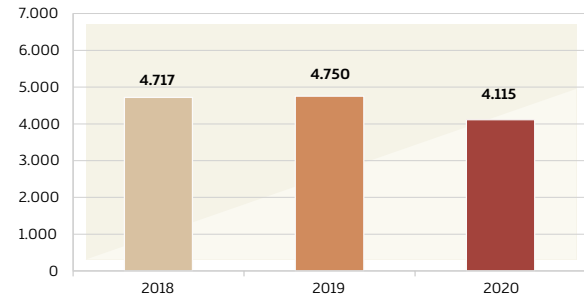
Disponemos de especialistas tanto en atención a Adultos como en la Unidad Infanto-Juvenil, para dar seguimiento ambulatorio a problemas psiquiátricos y situaciones de conflicto vital que requieren de atención especializada.



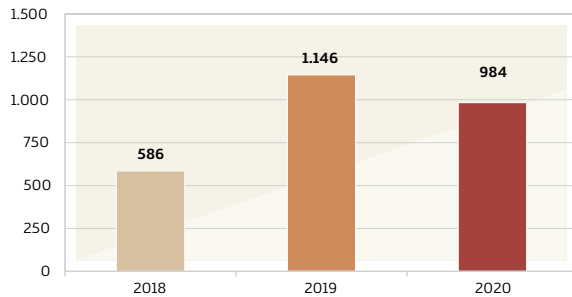
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
N° total de consultas



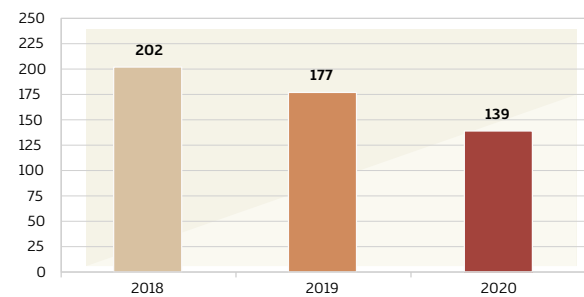
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
N° de consultas de Psiquiatría



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
N° de consultas de Psicología



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
N° de consultas infantil (UPIJ)



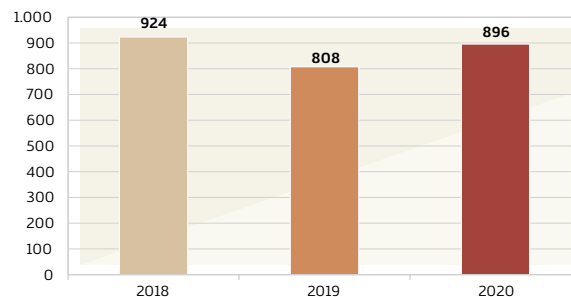
› Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP)

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

ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Nº de consultas Unidad de trastorno bipolar (UBIP)

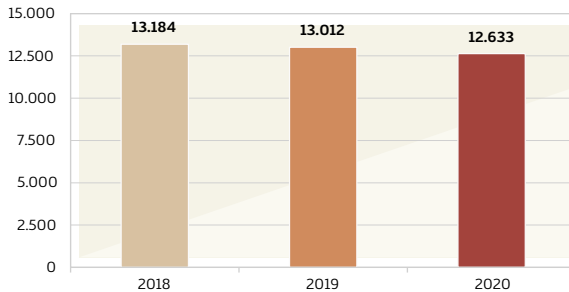


› Unidad de Hospitalización Psiquiátrica

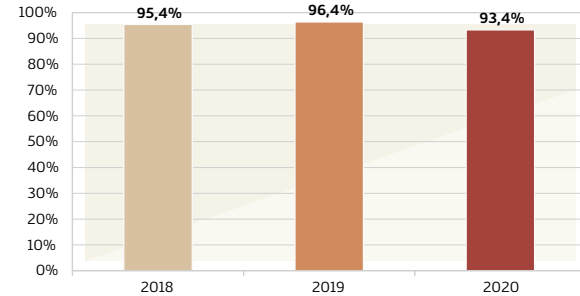
La Unidad de Agudos de Psiquiatría de la Clínica Nuestra Señora de la Paz cuenta con 37 camas de Hospitalización Psiquiátrica para pacientes que han sido derivados desde el Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24 horas, otros hospitales o por psiquiatras ambulatorios.

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.

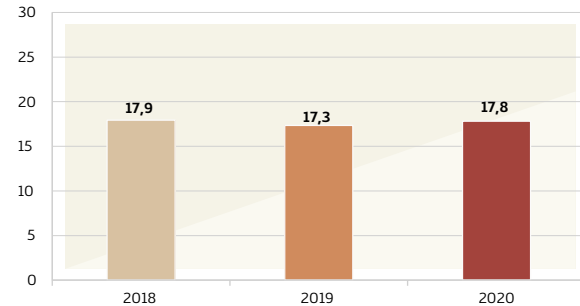
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Unidad de Hospitalización Breve (UHB)
N° de estancias



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Unidad de Hospitalización Breve (UHB)
Índice de ocupación



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Unidad de Hospitalización Breve (UHB)
Estancia media



› Hospital de Día de Psiquiatría

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 menor 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, Trabajadora Social 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 te-

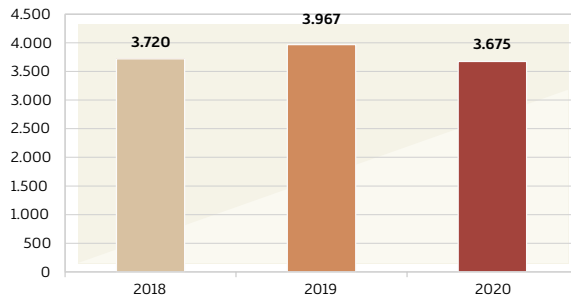
rapéutico que permita canalizar las relaciones interpersonales y facilitar la adaptación e integración.

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.

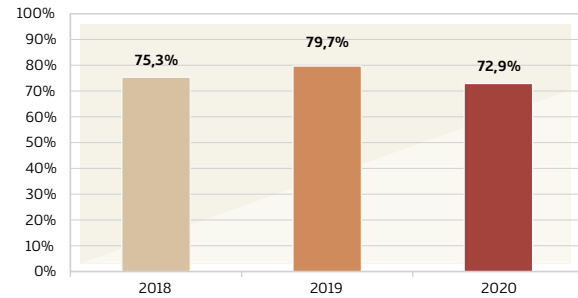


› Hospital de Día de Psiquiatría

ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Hospital de día Psiquiatría (HdDP)
N° de estancias



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Hospital de día Psiquiatría (HdDP)
Índice de 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 ase-

gurar una coordinación plena con otros dispositivos de la red de drogodependencias.

Programas de intervención

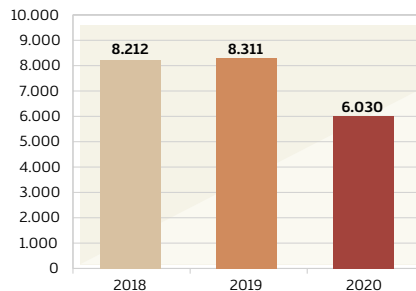
Llevados a cabo por el grupo multiprofesional formado por expertos en Psiquiatría, Psicología Clínica, Medicina Interna, Enfermería, Terapeutas Ocupacionales, Educadores Sociales, Auxiliares de Enfermería, Agentes de Pastoral y Trabajadora Social que trabajan con el fin de lograr la desintoxicación, 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.
- Intervención Social

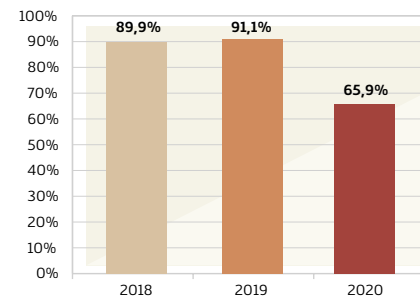


› Centro de Atención Integral al Cocainómano – CAIC

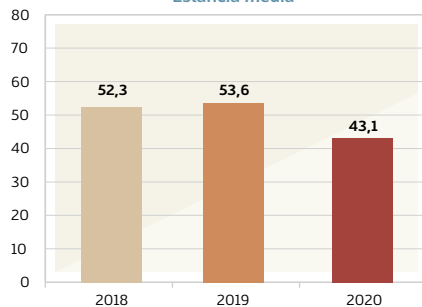
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Centro de Atención Integral al Cocainómano (CAIC)
N° de estancias



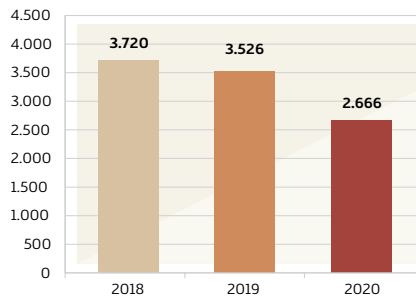
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Centro de Atención Integral al Cocainómano (CAIC)
Índice de ocupación



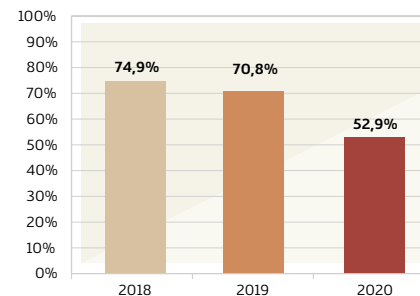
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Centro de Atención Integral al Cocainómano (CAIC)
Estancia media



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Centro de día Cocaína (CDC)
N° de estancias



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Centro de día Cocaína (CDC)
Índice de ocupación



› 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

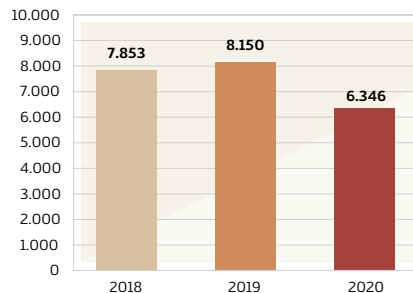
Llevados a cabo por el grupo multiprofesional formado por expertos en Psiquiatría, Psicología Clínica, Medicina Interna, Enfermería, Terapeutas Ocupacionales, Educadores Sociales, Auxiliares de Enfermería, Agentes de Pastoral y Trabajadores Sociales que trabajan con el fin de lograr la desintoxicación, deshabituación 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.
- Intervención Social

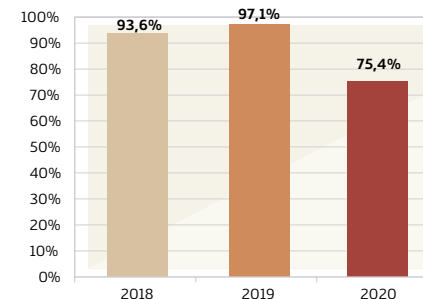


› Centro de Patología Dual

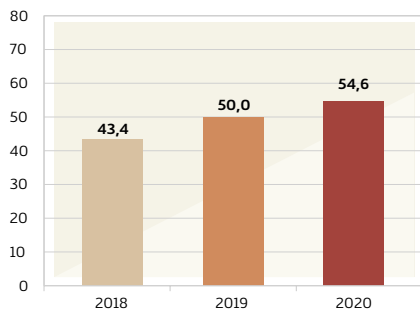
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Centro de Patología DUAL (CPD)
N° de estancias



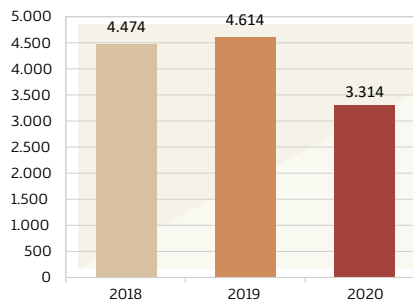
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Centro de Patología DUAL (CPD)
Índice de ocupación



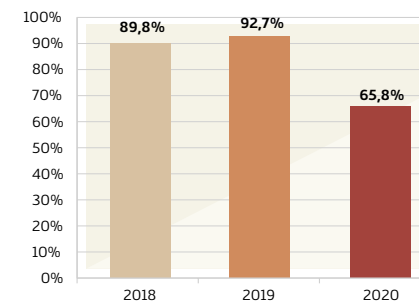
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Centro de Patología DUAL (CPD)
Estancia media



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Unidad de día de Patología Dual (UDPD)
N° de estancias



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Unidad de día de Patología Dual (UDPD)
Índice de 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.

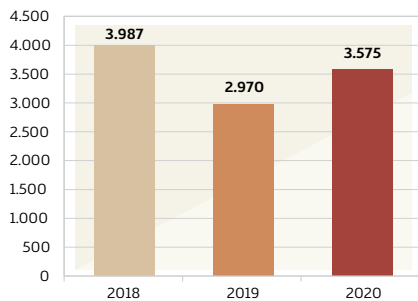
Se considera como único criterio de exclusión el Retraso Mental moderado-profundo.

Es atendida por un equipo multidisciplinar formado por Psiquiatras Infantiles, Psicólogos Clínicos, Enfermeros, Terapeutas Ocupacionales, Técnicos de Animación Sociocultural y Auxiliares de Enfermería.

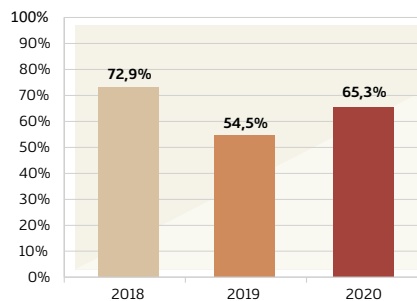
El modelo, centrado en el usuario y su familia, tiene como objetivo la resolución del episodio agudo con un mínimo impacto de la hospitalización en el menor.



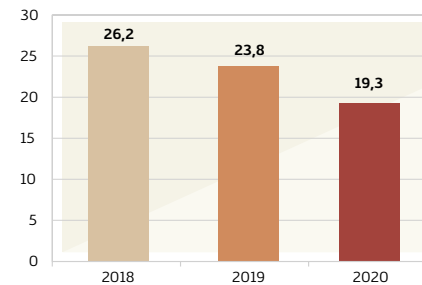
ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Unidad Infanto Juvenil (UIPJ)
N° de estancias



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Unidad Infanto Juvenil (UIPJ)
Índice de ocupación

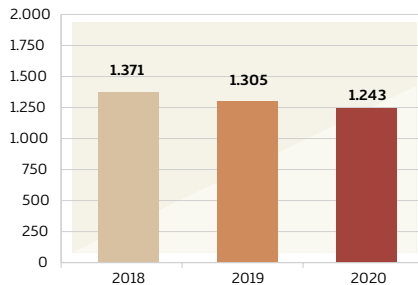


ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Unidad Infanto Juvenil (UIPJ)
Estancia media

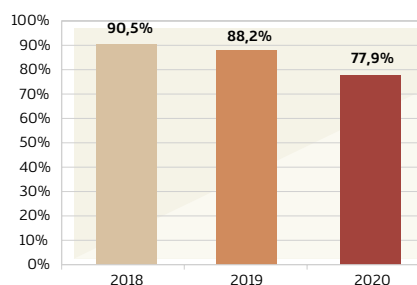


› Actividad Global

ACTIVIDAD ASISTENCIAL
N° de ingresos



ACTIVIDAD ASISTENCIAL
Índice de ocupación general





5. Calidad

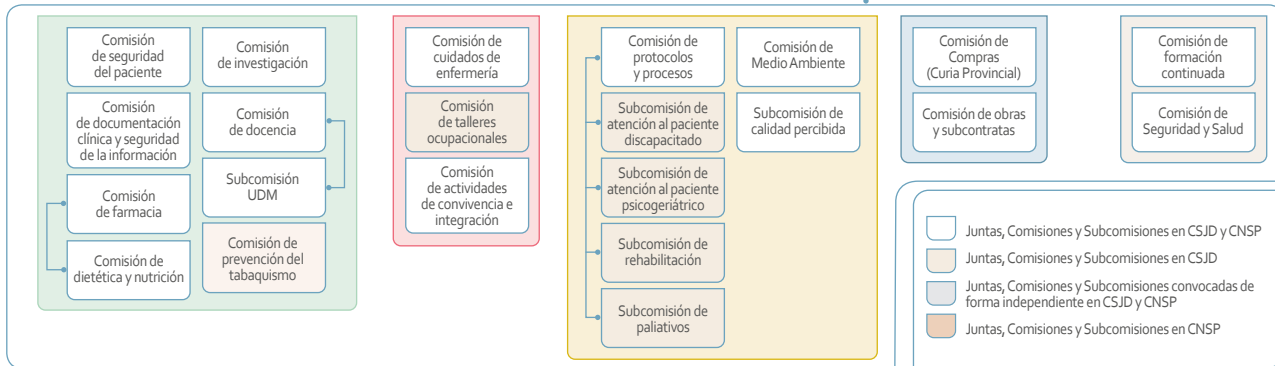
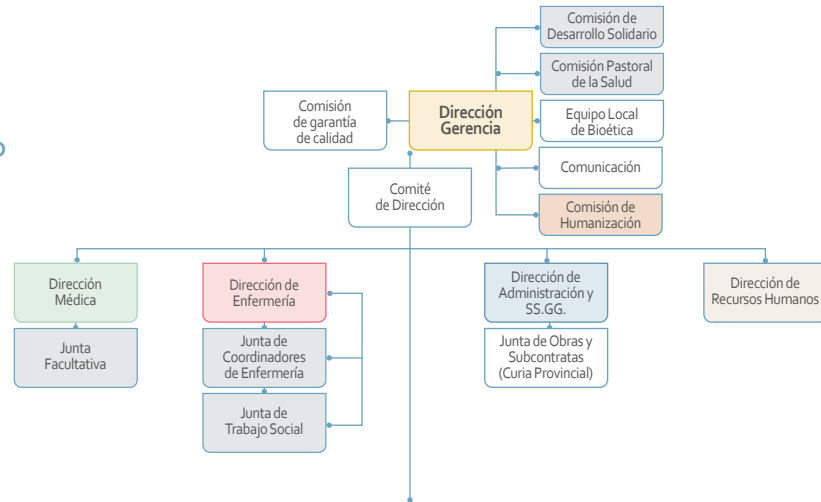
› Líneas estratégicas

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.

Línea Estratégica 1 Orientación Institucional y Corporativa	Línea Estratégica 2 Orientación al usuario y garantía de derechos	Línea Estratégica 3 Continuidad asistencial y gestión de la atención	Línea Estratégica 4 Gestión de personas	Línea Estratégica 5 Sistemas de información
Línea Estratégica 6 Adecuación del uso de recursos y eficiencia	Línea Estratégica 7 Orientación a la evaluación y a la calidad de resultados	Línea Estratégica 8 Docencia, investigación y desarrollo	Línea Estratégica 9 Desarrollo solidario	Línea Estratégica 10 Calidad
Línea Estratégica 11 Seguridad	Línea Estratégica 12 Bioética	Línea Estratégica 13 Visibilidad	Línea Estratégica 14 Ámbito del negocio	

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 2020 se ha continuado impulsando su correcto funcionamiento, de tal forma que los órganos que lo componen sirvan de asesoramiento para la Dirección del Centro.



La gestión de la organización se estructura en un sistema de reuniones, comisiones y comités, algunos de ellos de forma compartida junto con el CSJD de Ciempozuelos. La Clínica está representada en la Junta de Coordinadores y en la Junta de enfermería, así como en las comisiones de Procesos y protocolos, Formación, Docencia, UDM, Seguridad del Paciente, Investigación, Farmacia, Documentación Clínica, Garantía de Calidad, Equipo Local de Bioética.

COMISIONES Y GRUPOS DE TRABAJO CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ

Comité de Dirección

Reunión Dirección - Consejero Delegado - Coordinadores

Junta Facultativa

Junta de Enfermería

Comité de Empresa

Reunión de Comité de Eventos

Reunión de Humanización

Reunión de Comunicación

Grupo Pastoral de Salud Mental (Provincial)

Grupo de Misión Compartida

Coordinación de voluntariado (Provincial)

Reunión Voluntariado (Provincial)

Reuniones del Comité de Dirección con las áreas (equipo completo)

Reunión pase de guardia (psiquiatría)

Reuniones de coordinación de UHB (equipo completo)

Reuniones de coordinación UHB y Hospital de Torrejón (psiquiatría y Jefe Servicio H. Torrejón)

Reuniones de coordinación de Hospital de Día de Psiquiatría

Reuniones de incidencias de Hospital de Día de Psiquiatría

Reunión cambio de turno y por turno de UPIJ (personal de enfermería)

Reuniones de incidencias de UPIJ (equipo completo)

Reunión de coordinación de UPIJ (psiquiatría, psicología, personal de enfermería)

Reuniones de coordinación de CAIC (equipo completo)

Reuniones de CAIC (coordinadores y equipo completo)

Reuniones de incidencias de CAIC (personal de enfermería y Psiquiatría)

Reuniones de coordinación de Centro de Día de Cocaína

Reuniones de coordinación de DUAL. Equipo completo

Reuniones de DUAL (Coordinadores y equipo completo)

Reuniones de coordinación de Centro de Día de Patología DUAL

Reuniones de coordinación de UBIP. Equipo completo

Sesiones clínicas generales

Reuniones con la Subdirección general de asistencia en adicciones

Reuniones con Departamento de asistencia del Instituto de Adicciones. Madrid Salud

Sesiones de revisión de casos clínicos con el departamento de asistencia del instituto de adicciones (equipo DUAL y equipos ambulatorios dependientes de Madrid Salud)

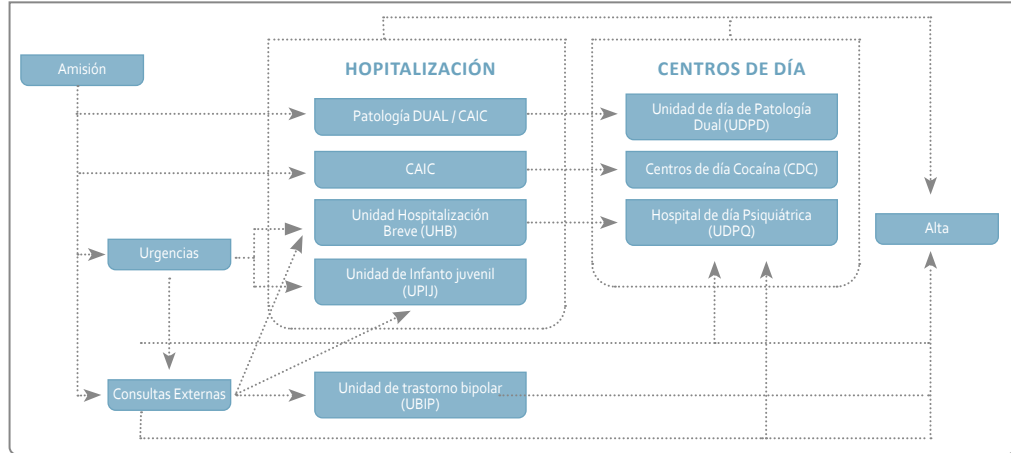
› Procesos

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 2019 se aprobó una nueva versión del mapa de procesos específico de la Clínica Nuestra Señora de la Paz.

PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS CLAVE



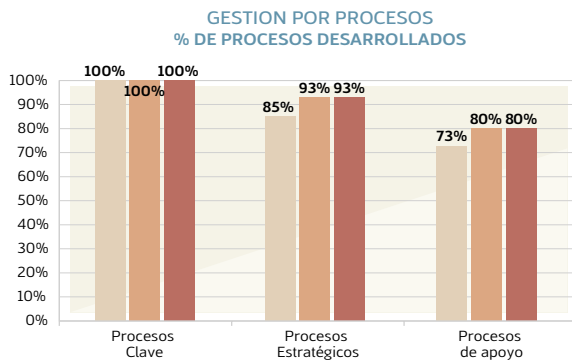
PROCESO DE APOYO



DESPLIEGUE DE PROCESOS ESTRATÉGICOS



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 al 100% de los procesos definidos en el mapa aprobado. Desde la Comisión de procesos 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.

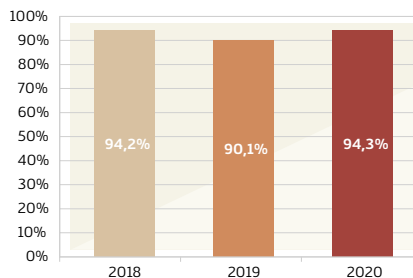


› Calidad percibida

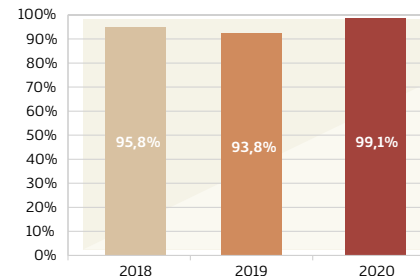
Satisfacción de pacientes: evolución 2018 - 2020

A lo largo de 2020 se han realizado encuestas a pacientes tanto telefónicas como en papel. Los principales resultados son los siguientes:

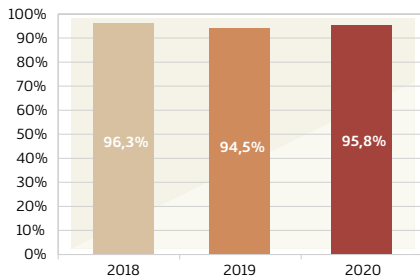
SATISFACCIÓN DE CLIENTES
PREDISPOSICIÓN DEL PERSONAL



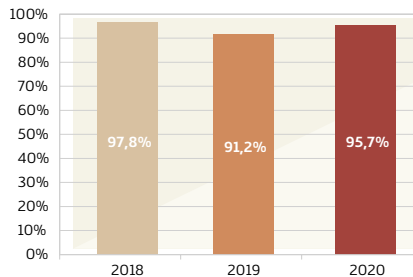
SATISFACCIÓN DE CLIENTES
Intimidad personal



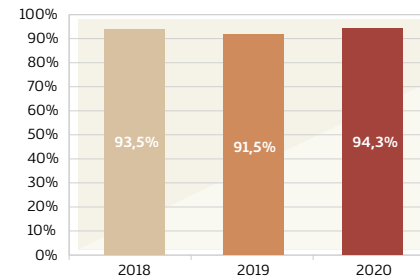
SATISFACCIÓN DE CLIENTES
Limpieza de instalaciones



SATISFACCIÓN DE CLIENTES
Recomendación del Centro



SATISFACCIÓN DE CLIENTES
Grado de satisfacción Global

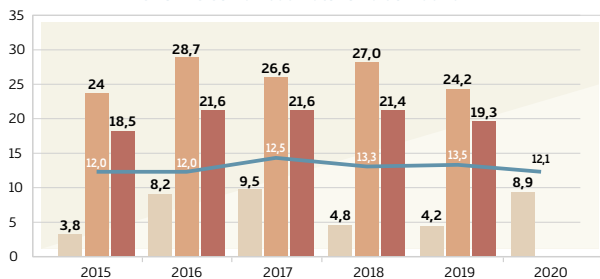


Índice de reclamaciones oficiales

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 y de los centros de baja complejidad durante el período de 2015 a 2019 (*pendiente de publicar los datos de 2020).

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.

ÍNDICE DE RECLAMACIONES OFICIALES
Nº de reclamaciones / 10.000 actos asistenciales
CNSP vs Comunidad Autónoma de Madrid



› 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.
2019	Obtención de la acreditación en categoría plata de miembro de la Red HsH de la Comunidad de Madrid (Red de Hospitales sin Humo). Renovación anual

6. Personas y Formación Continuada

“La variación más importante sufrida en el año 2020 en relación con los años anteriores está en las bajas por enfermedad (profesional)/accidente provocadas por la Covid. De un 0,47% de absentismo en el 2019 se ha pasado al 2,51% en el 2020.

Sin embargo, la plantilla estructural se ha mantenido estable (91,9 FTE), con pequeñas variaciones en algunas categorías debido a la reorganización de la Unidad de Toxicomanías.

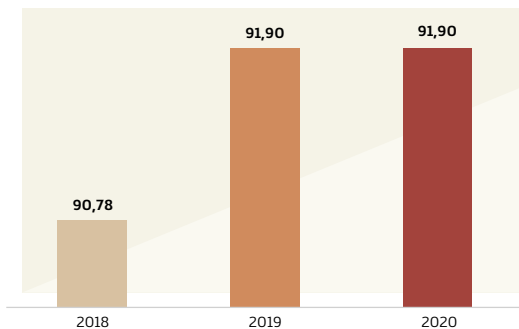
Dadas las jubilaciones y excedencias, baja ligeramente el número de contratos indefinidos. Sin embargo, sigue aumentando la plantilla de mujeres, con una proporción de 73,6% de mujeres y 26,4% hombres.



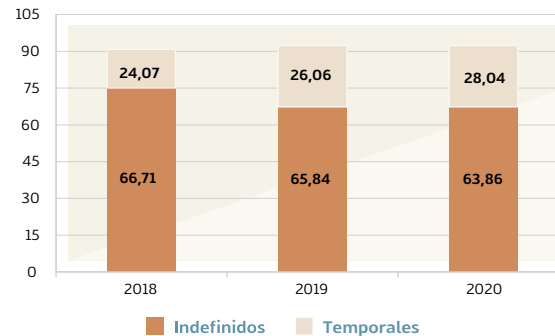
El número total de trabajadores se mantiene estable en relación con el pasado año, después del refuerzo de las Unidades de Infantojuvenil, de Trastorno Bipolar y Hospital de Día de Psiquiatría de Agudos, en el 2018 y 2019.

En este año han disminuido los contratos indefinidos debido a jubilaciones y a excedencias.

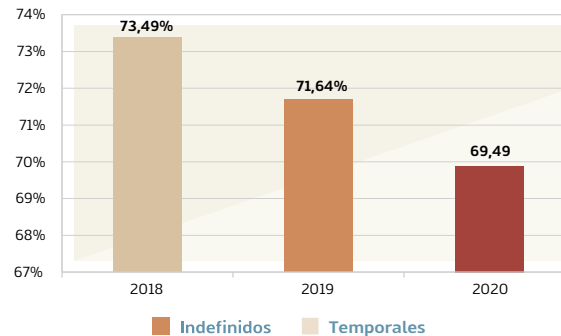
PLANTILLA ESTRUCTURAL-FTE



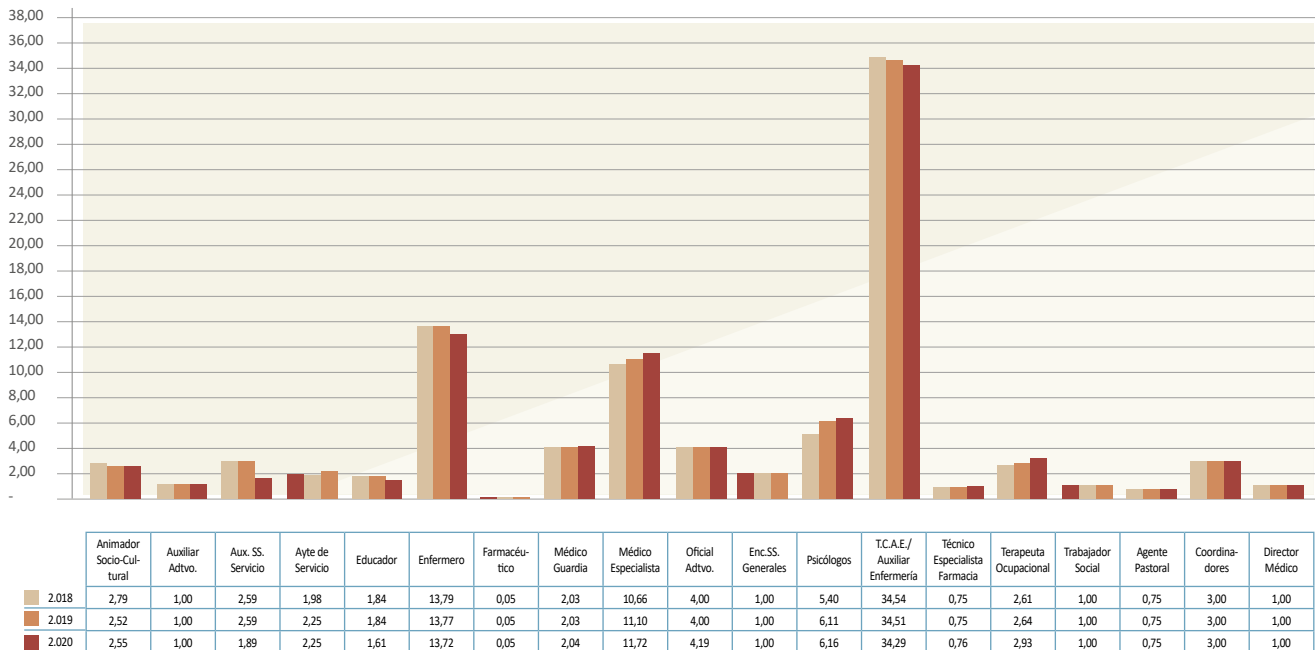
DISTRIBUCIÓN PLANTILLA SEGÚN MODALIDAD DE CONTRATACIÓN



% INDEFINIDOS



EVOLUCIÓN PLANTILLA ESTRUCTURAL CATEGORÍAS

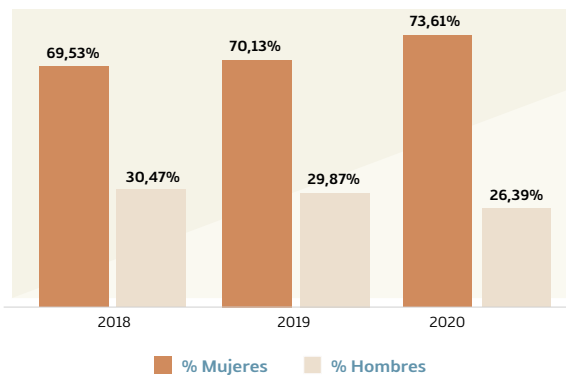


Sufre pocas variaciones la plantilla estructural fte. (equivalente a tiempo completo) en relación con los dos años anteriores.

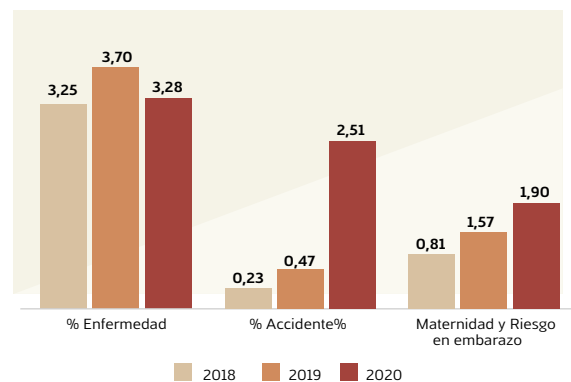
Las pequeñas variaciones sufridas en las categorías son producidas por la remodelación de la Unidad para el tratamiento de Toxicomanías, y el refuerzo de la Unidad de Psiquiatría de Agudos.

Como viene siendo habitual en la Clínica, existe una mayor proporción de mujeres que de hombres. La ratio de mujeres se va incrementando ligeramente año a año.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXO



% ABSENTISMO / CONCEPTO



ACCIONES FORMATIVAS CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ

FORMACIÓN INTERNA

AÑO 2017					
NOMBRE DEL CURSO	Horas Presenciales	Horas Teleformación	Horas Totales	Modalidad	Numero de profesionales
PATOLOGÍA MUSCULO ESQUELÉTICA Y MANEJO DE CARGAS	8	0	8	Presencial	7
SEGURIDAD DEL PACIENTE BÁSICA SJD	0	50	50	Teleformacion	9
ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA INFANTOJUVENIL	8	0	8	Presencial	23
EXTINCIÓN DE INCENDIOS	2	0	2	Presencial	18
EXTINCIÓN DE INCENDIOS	2	0	2	Presencial	19
					76

FORMACIÓN INSTITUCIONAL

	Aux. Enfermería	Oficiales	Educador Soc.	Tasc	Total
NIVEL I	1				1
NIVEL II	1	1			2
NIVEL III			1	1	2
					5

FORMACIÓN INTERNA

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 ELÉCTRICAS	6	0	6	Presencial	2
FORMACIÓN INICIAL EN PREVENCIÓN RIEGOS LABORALES	2	0	2	Presencial	11
FORMACIÓN 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
LA ATENCIÓN AL MENOR: A NIVEL SOCIAL Y PSICOLÓGICO	0	250	250	Online	3
FORMACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS PERSONAL NO SANITARIO	4	0	4	Presencial	14
					146

FORMACIÓN INSTITUCIONAL				
	Enfermería/ auxiliar enf.	Oficiales administrativos	T. Ocupacional	Total
NIVEL I	3		1	4
NIVEL II				
NIVEL III	2	1		3
				7

FORMACIÓN EXTERNA

AÑO 2018						
Nombre del curso	Organizador	Departamento	Particip.	Horas totales	Modalid.	Numero de Profesionales
Jornada titulada "La actividad significativa como herramienta terapéutica en los trastornos de la personalidad".	U. Rey Juan Carlos I	Terapia Ocupacional	Oyente	24	Presencial	1
Curso titulado "Práctica Clínica basada en la evidencia"	U. San Rafael-Nebrija	Enfermería	Oyente	22	Presencial	2
Jornadas de Enfermería "Cuidados paliativos"	C. San Juan de Dios - Ciempozuelos	Enfermería / Auxiliar de Enfermería	Oyente	8	Presencial	2 Enf / 2 Aux
XX Jornadas Nacionales de Patología Dual	Sociedad Española de Patología Dual	Enfermería	Oyente	24	Presencial	2
Jornadas de Pastoral	Provincia Bética Ohsd	Auxiliar Enfermería / Agente de Pastoral	Oyente	10	Presencial	1 Aux / 1 A.Pas
II Jornadas de Terapia Ocupacional	C. San Juan de Dios - Ciempozuelos	Terapia Ocupacional	Oyente	5	Presencial	3
Curso " Tutor de prácticas de Grado"	U. San Rafael-Nebrija	Enfermería	Oyente	20	Presencial	1
Seminario sobre Dependencias	Instituto Deusto	Enfermería	Oyente	15	Presencial	1
Curso sobre la aplicación de las técnicas activas grupales desde T.O	Fundación El Buen Samaritano	Terapia Ocupacional	Oyente	24	Presencial	3
Seminario Patología Dual	Clínica San Miguel Hermanas Hospitalarias	Terapia Ocupacional / Enfermería	Oyente	5	Presencial	1 To / 1 Enf
Foro ANTON MARTÍN "experiencia de convivencia entre pacientes con patología dual y voluntariado".	U. San Rafael-Nebrija	Trabajo Social / Animación Sociocultural	Oyente	2	Presencial	1 Ts / 1 A.Soc
Encuentro de equipos locales de pastoral	C. San Juan de Dios - Ciempozuelos	Agente de Pastoral / Auxiliar Enf/ Terapia Ocupacional	Oyente	20	Presencial	1 A.pas/ 3 Aux. Enf / 1 To
Encuentro Equipos Locales de Bioética	Provincia Bética Ohsd	Enfermería	Oyente	20	Presencial	1
Jornadas de adicciones comportamentales	Instituto de Adicciones	Psicología	Oyente	5	Presencial	2
Jornadas UHB	Otsuka	Psiquiatría	Oyente	8	Presencial	1
Curso Revisiones Sistemáticas	U. San Rafael-Nebrija	Psiquiatría	Oyente	5	Presencial	2
						34

FORMACIÓN INTERNA

AÑO 2019					
Nombre del curso	Horas Presenciales	Horas Teleformación	Horas Totales	Modalidad	Numero de profesionales
TRABAJO EN EQUIPO	8	0	8	Presencial	16
CONTENCIÓN E INMOVILIZACIÓN TERAPÉUTICA	8	2	10	Mixto	16
CONTENCIÓN E INMOVILIZACIÓN TERAPÉUTICA	8	2	10	Mixto	15
FORMACIÓN BÁSICA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS	2	0	2	Presencial	9
SEGURIDAD DEL PACIENTE	0	30	30	Online	4
BIOÉTICA	0	20	20	Online	11
PRACTICA NEGOCIACIÓN COLECTIVA	25	0	25	Presencial	1
METODOLOGÍAS DE GESTIÓN DE RIESGOS	0	50	50	Online	6
ACTUALIZACIÓN FARMACOLÓGICA EN SALUD MENTA	3	0	3	Presencial	27
RECURSO PREVENTIVO	0	60	60	Mixto	1
FORMACIÓN BÁSICA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORA	2	0	2	Presencial	15
					121

FORMACIÓN INSTITUCIONAL				
	Enfermería	Auxiliar Enfermería	T. Ocupacional	Total
NIVEL I	1	2		3
NIVEL II	1	1	1	3
NIVEL III		1	1	2
				8

FORMACIÓN EXTERNA

AÑO 2019						
Nombre del Curso	Organizador	Departamento	Participación	Horas Totales	Modalidad	Numero de Profesionales
Relación de ayuda y duelo, Acompañamiento emocional y espiritual	Hermanas Hospitalarias	Auxiliar Enfermería	Oyente	8	Presencial	1
Jornada "Inteligencia artificial en medicina"	Instituto Mixto de Investigación Escuela Nacional de Sanidad-Uned (Imiens)	Psiquiatría	Oyente	16	Presencial	2
XXVI Familia y Adicciones. Mujer y Patología Dual.	Fundación Fermad	Enfermería / Auxiliar de Enfermería	Oyente	8	Presencial	3
Curso de Nominas	Madrid, Sede de Ugt	Enfermería	Oyente	19	Presencial	1
III Encuentro Día Mundial del Trastorno Bipolar	Asociación Trastorno Bipolar de Madrid	Enfermería	Oyente	10	Presencial	1
Jornada presentación Piso de Apoyo al Tratamiento Fundación Padre Garralda	Fundación Padre Garralda	Trabajo Social	Oyente	3	Presencial	1
XIX Jornadas ANPIR. Psicología Clínica: una especialidad, diferentes contextos.	Asociación Nacional de Psicólogos Clínicos Y Residentes	Psiquiatría / Psicología	Oyente	20	Presencial	2
III Jornada Terapia Ocupacional en Salud Mental: La voz de la experiencia	Universidad Rey Juan Carlos	Terapia Ocupacional	Oyente	7	Presencial	3
Curso básico de Metodología de Investigación en CC de la Salud	E.u. Enfermería Ciempozuelos	Enfermería	Oyente	20	Presencial	1
La atención Infantojuvenil en la Clínica Nuestra Señora de la Paz	Udm Centro San Juan de Dios Ciempozuelos	Enfermería	Ponente	2	Presencial	1
Jornada de Humanización en la asistencia del dolor	Hospital Universitario Infanta Sofía	Enfermería	Oyente	14	Presencial	1
Experto Universitario en Investigación Enfermera. Búsqueda y Síntesis de la Evidencia Científica	Colegio de Enfermería de Madrid	Enfermería	Oyente		Semi-presencial	1

AÑO 2019

Nombre del Curso	Organizador	Departamento	Participación	Horas Totales	Modalidad	Numero de Profesionales
VI Congreso Internacional de Patología Dual	Sociedad Española de Patología Dual	Enfermería/ Psiquiatría/ Psicología/ Animación Sociocultural	Oyente	20	Presencial	5
XXVII Jornadas de Pastoral en Salud Mental . Familia y Salud Mental	Casa de Ejercicios Nuestra Señora de La Asunción. Esclavas de Cristo Rey	Agente Pastoral / Enfermería	Oyente	8	Presencial	1
Entrenamiento en Protocolo de Suicidio desde la Terapia Dialéctica Conductual. Taller teórico-práctico sobre la clínica de pacientes con riesgo suicida.	H. U. 12 Octubre	Psicología	Oyente	8	Presencial	1
Jornada : La salud mental	Casa de Espiritualidad Cristo Rey	Auxiliar Enfermería / Terapeuta Ocupacional	Oyente	8	Presencial	2
V Jornada de tratamientos en Trastorno Mental Resistente : Adicciones	Centro San Juan de Dios de Cienfuegos	Enfermería / Terapia Ocupacional	Oyente	5	Presencial	2
"II jornada sobre personas con discapacidad intelectual SJD Transculturalidad y discapacidad intelectual"	Centro San Juan de Dios de Cienfuegos	Auxiliar Enfermería	Oyente	8	Presencial	1
XII Congreso Internacional y XVII Nacional de Psicología Clínica	Aepc Asociación Española de Psicología Conductual	Psicología	Ponente	6	Presencial	1
Jornda : Las comunidades marcan la diferencia	Madrid Salud	Terapia Ocupacional / Auxiliar de Enferme'RIA	Oyente	6	Presencial	3
Encuentro de equipos locales de agentes de pastoral - Provincia Bética	Hospital San Rafael - Granada	Agente Pastoral / Auxiliar Enfermería	Ponente		Presencial	2
Jornada La Enfermería y responsabilidad profesional en la Salud Mental	Hospital Universitario de La Princesa	Enfermería	Oyente	6	Presencial	1
Diplomado en Traumaterapia Sistémica infanto-juvenil	Ífiv.	Psiquiatría	Oyente		Presencial	1

Debido a las circunstancias especiales provocadas por la Covid, el plan de formación del 2020 solo se ha ejecutado parcialmente.

FORMACIÓN INTERNA

AÑO 2020					
Nombre del Curso	Horas Presenciales	Horas Teleformación	Horas Totales	Modalidad	Numero de profesionales
FORMACIÓN JEFES DE EMERGENCIA	2		2	Presencial	11
MÓDULO 1 Y MÓDULO 2: CURSO BÁSICO DE SEGUR	0	50	50	Online	10
METODOLOGÍAS DE GESTIÓN DE RIESGOS (SEGURIDAD)	0	50	50	Online	10
INDICACIONES DE ÍNDOLE PREVENTIVA Y SANITARIA	0	1	1	Online	21
					52

FORMACIÓN INSTITUCIONAL				
	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	TOTAL
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	1			1
ENFERMERÍA	1			1
MÉDICO INTERNISTA	1			1
ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL	1			1
AUXILIAR DE FARMACIA	1			1
TRABAJADOR SOCIAL	1			1
OFICIAL ADMINISTRATIVO	2			2
				8

FORMACIÓN EXTERNA

AÑO 2020						
Nombre del Curso	Organizador	Departamento	Participación	Horas Totales	Modalidad	Numero de Profesionales
XXXI Semana de Teología Pastoral - "La fe perpleja ante la cultura actual"	Instituto Superior de Pastoral de la Universidad Pontificia de Salamanca	Pastoral	Oyente	10	Presencial	1
Espacio de supervisión polifónica de prácticas en Salud Mental	Asociación Profesional de Terapeutas Ocupacionales	Terapia Ocupacional	Oyente	24	Online	2
Curso online homologado: «Intervención social y comunitaria en salud mental».	Universidad de Nebrija- Inefso	Trabajo Social	Oyente	25	Online	1
XXXII CONGRESO NACIONAL: "INTERVENCIONES PSICOTERAPÉUTICAS Y SU EVALUACIÓN"	Sociedad Española de Psiquiatría y Psicoterapia del Niño y del Adolescente	Psicología	Ponencia Comunicación	8	Presencial	2
Jornadas Familia y adicciones. FERMAD	Fermad	Dirección Enfermería	Oyente	8	Presencial	4
XX Jornada de Bioética: Dignidad y vulnerabilidad en la asistencia sociosanitaria	Orden Hospitalaria de San Juan de Dios	Dirección Enfermería	Ponencia	8	Presencial	1
Clase de la asignatura de drogodependencias en la escuela universitaria "La Salle"	E. U. "La Salle"	Educación Social	Ponencia	4	Presencial	1
Clase optativa universitaria	E. U. "La Salle"	Educación Social	Ponencia	4	Presencial	1
XLVII Jornadas nacionales de Socidrogalcohol	Sociedad Científica Española de Estudios Sobre El Alcohol, El Alcoholismo y Otras Toxicomanias	Terapia Ocupacional	Oyente	12	Presencial	1
Psicoterapia de los Trastornos de la Conducta Alimentaria	Aesfashu. Asociación Para El Estudio Sistémico de La Familia y Otros Sistemas Humanos	Psicología	Oyente	8	On Line	1
22º CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE PATOLOGÍA DUAL (SEPD)	Sociedad Española de Patología Dual	Dirección Enfermería	Oyente	24	On Line	4
RIESGOS PSICOSOCIALES Y COVID PARA DELEGADOS Y DELEGADAS. (UGT)	Ugt, Secretaría de Formación, Salud Laboral y Medio Ambiente	Dirección Enfermería	Oyente	4	Presencial	2
Prevención del Suicidio	Escuela Andaluza de Salud Pública	Pastoral	Oyente	30	Presencial	1

7. Docencia

Nuestro Centro tiene un largo recorrido en la docencia en Salud Mental. Somos un Centro de referencia en la formación, siendo elegidos por residentes de enfermería, psiquiatría y psicología de toda España para completar su formación.

En el año 2011, la Organización San Juan de Dios Salud Mental - Orden Hospitalaria San Juan de Dios- fue acreditada como **Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental (UDMSM)**. Desde mayo de 2012 se acoge la formación de residentes en las disciplinas de Psiquiatría, Psicología Clínica y Enfermería en Salud Mental. La Clínica dispone de plazas para rotantes MIR, PIR y EIR. La UDMSM es unidad docente asociada a otras unidades docentes.

› Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental (UDMSM)

En el año 2011, el Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos, de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, fue acreditado como **Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental (UDMSM)**, según el RD 183/2008 por el que se determinan y clasifican las especialidades de Ciencias de la Salud, esta-

bleciendo que se formarán en la misma unidad docente las especialidades que, aun requiriendo para su acceso distinta titulación universitaria, incidan en campos asistenciales afines. Desde mayo de 2012 se acoge la formación de residentes en las disciplinas de Psiquiatría, Psicología Clínica y Enfermería. Los dispositivos más solicitados por estos Centros son las Unidades de Rehabilitación, UHTR y UCPP de Ciempozuelos y los Programas de **Adicciones y Patología Dual** en la Clínica Nuestra Señora de la Paz.

RESIDENTES	MIR	PIR	EIR
UDMSM SAN JUAN DE DIOS	1	2	2
H. UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE	0	2	0
H. GENERAL UNIVERSITARIO VALENCIA	0	0	0
FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	0	0	2
H. CENTRAL DE LA DEFENSA	0	0	0
H. DR. RODRÍGUEZ LAFORA	0	2	0
H. UNIVERSITARIO LA PAZ	2	2	0
H. UNIVERSITARIO LA PRINCESA	2	1	0
H. U. PUERTA DE HIERRO	0	0	0
H. U. GETAFE	2	0	0
H. U. SEGOVIA	1	0	0
H. U. GREGORIO MARAÑÓN	2	0	0
H. U. CLÍNICO SAN CARLOS	1	0	0
H. U. MÓSTOLES	0	2	0
TOTAL	11	11	4

› Docencia de pregrado, grado y postgrado

La docencia de pregrado, grado y postgrado también se ha visto condicionada por la pandemia por el SARS CoV-2, provocando la suspensión de las prácticas profesionales de los grupos de alumnos a partir del mes de marzo de 2020, por lo que los contenidos y el número de alumnos se han visto claramente supeditados a esta incidencia epidemiológica.

Subcomisión Facultativa

En la Clínica Nuestra Señora de la Paz, durante el año 2020, han rotado 16 alumnos de Medicina.

CATEGORÍA	CENTRO DOCENTE	Nº ALUMNOS
GRADO MEDICINA 5º CURSO	Universidad Ceu	5
GRADO MEDICINA 2º CURSO	Universidad Francisco de Vitoria	11
GRADO MEDICINA 4º CURSO	Universidad Alfonso X El Sabio	0
TOTAL ALUMNOS		16

Subcomisión de Enfermería

En la Clínica Nuestra Señora de la Paz, durante el año 2020, han rotado 22 alumnos de las diferentes disciplinas lideradas por la Subcomisión de Enfermería. Se han distribuido como sigue:

CENTRO DOCENTE	ALUMNOS
GRADO EDUCACIÓN SOCIAL DON BOSCO	1
GRADO EDUCACIÓN SOCIAL LA SALLE	1
GRADO ENFERMERÍA U. REY JUAN CARLOS I	0
GRADO ENFERMERÍA COMILLAS	2
GRADO ENFERMERÍA SAN RAFAEL NEBRIJA	9
TÉCNICO EN ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL ALARNES	0
TÉCNICO EN INTEGRACIÓN SOCIAL CFP ESPECIALIZADA CIEMPOZUELOS	0
GRADO TRABAJO SOCIAL LA SALLE	1
GRADO TERAPIA OCUPACIONAL U. REY J. CARLOS I	6
TERAPIA OCUPACIONAL WEST COAST	0
ERASMUS ENFERMERÍA UNIVERSIDAD SAN RAFAEL NEBRIJA	0
GRADO TRABAJO SOCIAL U. REY JUAN CARLOS I	2
TOTAL ALUMNOS	22

Convenios

Se mantienen convenios de colaboración con numerosas Universidades para la realización de prácticas de universitarios y formación profesional.

Medicina	Psicología	Enfermería
Universidad San Pablo Ceu	Universidad Complutense De Madrid	Universidad Pontificia de Comillas
Universidad Francisco de Vitoria	Universidad Autónoma de Madrid	C. de Formacion Profes. San Juan de Dios
Universidad Alfonso X El Sabio*	Universidad Pontificia de Comillas	West Coast University
	Universidad Cardenal Cisneros	
	Uned	
	Universidad Europea de Madrid	
	Universidad San Rafael Nebrija	
Trabajo Social	Telapia Ocupacional	Ciencias de la Salud
Universidad Rey Juan Carlos	Universidad de Castilla La Mancha	Universidad Rey Juan Carlos
Universidad Pontificia de Comillas	Universidad de Lasalle	Universidad Salamanca
Universidad Complutense de Madrid	West Coast University	

› Satisfacción

Unidad Docente Multiprofesional (UDM)

Satisfacción de Especialistas en Formación

Preguntas	% Satisfacción
Proceso de acogida en el Centro	100%
Valoración de página web, acceso a Biblioteca, libros electrónicos, revistas, bases de datos.	89%
Valoración de la adaptación a los contenidos de tu especialidad	98%
Facilidades del equipo de formación para el aprendizaje de técnicas y procedimientos diagnósticos y terapéuticos	98%
Cumplimiento del calendario de rotaciones	96%
Supervisión y apoyo recibido por el personal	98%
Formación recibida en las rotaciones	96%
Supervisión del responsable en las guardias	98%
Antelación con la que se comunican las sesiones clínicas, sesiones bibliográficas y seminarios	91%
Información recibida en investigación	87%
Apoyo del equipo de investigación para llevar a cabo publicaciones, participaciones en congresos y trabajos de investigación	91%
Apoyo y autorización realizada por tu tutor principal	100%
Valoración global de la Formación Sanitaria Especializada?	98%
MEDIA GLOBAL	95%

Satisfacción por Especialista

Especialista en formación	MIR	PIR	EIR
% de Satisfacción	95,4%	94,2%	96,1%

Satisfacción del Residente de otras Unidades Docentes

Centro	Programa formativo y objetivos	Formación	Equipo de trabajo	Ámbito práctico de la formación	Ámbito teórico de la formación	Total satisfacción
Clínica Nuestra Señora de la Paz	98,3%	97,5%	100%	97,5%	94,2%	97,6%

Satisfacción de Alumnos de Grado

Satisfacción de alumnos por tipo de formación

Preguntas	Terapia ocupacional	Enfermería	Educación Social	Medicina	Total
Interés previo	76,0%	91,4%	100,0%	87,5%	86,9%
Asignación de responsabilidades	92,0%	94,3%	90,0%	81,3%	86,7%
Plan de actividades	96,0%	91,4%	100,0%	83,8%	88,7%
Instalaciones	88,0%	91,4%	90,0%	86,3%	88,0%
Planificación	88,0%	91,4%	100,0%	90,7%	91,0%
Integración en equipo	92,0%	100,0%	90,0%	88,8%	92,0%
Supervisión	88,0%	97,1%	100,0%	89,3%	91,7%
Comunicación con tutor	92,0%	94,3%	100,0%	97,5%	96,0%
Trato, amabilidad y acogida	92,0%	100,0%	100,0%	95,0%	96,0%
Utilidad	96,0%	91,4%	100,0%	88,8%	91,3%
Expectativas cubiertas	96,0%	94,3%	100,0%	91,3%	93,3%
Satisfacción general	88,0%	100,0%	100,0%	91,3%	93,3%
MEDIA GLOBAL	90,3%	94,8%	97,5%	89,3%	91,2%

Satisfacción de alumnos por área

Preguntas	Área Enfermería	Área Facultativa
Interés previo	86,2%	87,5%
Asignación de responsabilidades	92,9%	81,3%
Plan de actividades	94,3%	83,8%
Instalaciones	90,0%	86,3%
Planificación	91,4%	90,7%
Integración en equipo	95,7%	88,8%
Supervisión	94,3%	89,3%
Comunicación con tutor	94,3%	97,5%
Trato, amabilidad y acogida	97,1%	95,0%
Utilidad	94,3%	88,8%
Expectativas cubiertas	95,7%	91,3%
Satisfacción general	95,7%	91,3%
MEDIA GLOBAL	93,5%	89,3%

8. 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.



› Desarrollo Solidario / Voluntariado

PROGRAMAS ASISTENCIALES

ÁMBITO DE ACTUACIÓN	ACTIVIDAD	TAREA
SALUD MENTAL	Acompañamiento Asistencial	Acompañamiento interno
SALUD MENTAL Y ADICCIONES	Acompañamiento Asistencial	Acompañamiento externo
SALUD MENTAL Y ADICCIONES	Talleres	Apoyo y supervisión
SALUD MENTAL Y ADICCIONES	Eventos Puntuales	Organización y participación
FAMILIARES Y SALUD MENTAL	Apoyo SAER	Música para interiorizar / Celebración Eucaristía

PROGRAMAS OBRA SOCIAL

SALUD MENTAL	Mercadillo solidario	Preparación, acompañamiento y supervisión
EXCLUSIÓN SOCIAL	Banco de alimentos	Recuento y preparación de bolsas Recepción de familias y entrega de alimentos

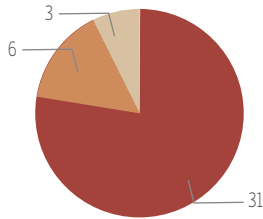
PROGRAMAS VOLUNTARIADO PROFESIONAL

SALUD MENTAL Y ADICCIONES	Belleza Solidaria	Acompañamiento a peluquería y estética / Cortar y peinar
SALUD MENTAL	Talleres Virtuales Zoom	Apoyo y acompañamiento virtual a través de talleres

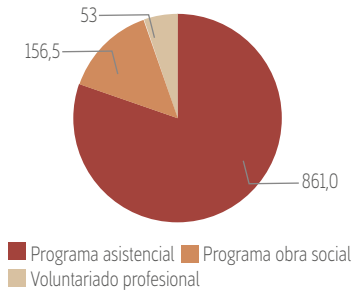
VOLUNTARIADO 2019

VOLUNTARIOS	37
HORAS DE INTERVENCIÓN	1072,50
INTERVENCIÓNES	450
BAJAS	4
ALTAS	1

NUM. VOLUNTARIOS POR PROGRAMA



HORAS REALIZADAS POR PROGRAMA



■ Programa asistencial ■ Programa obra social
■ Voluntariado profesional

A pesar de haber tenido que suspender temporalmente las actividades de voluntariado desde el inicio de la pandemia, la actividad de Garantía alimentaria ha continuado con su actividad normal, siempre siguiendo las recomendaciones e indicaciones de la Administración pública.

› Obra Social

Garantía alimentaria: en la actualidad son 20 las familias que acuden con carácter mensual a recoger estos productos.

PROGRAMA GARANTÍA ALIMENTARIA

ENTREGA DE ALIMENTOS NO PERECEDEROS Y VALES CANJEABLES

Nº ATENCIONES	818
AYUDAS CONCEDIDAS	1.610

Necesidades personales: destinada a personas sin recursos económicos suficientes y que tras valoración técnica se considera necesario cubrir una necesidad específica. Va destinada tanto a pacientes como a familias derivadas de servicios sociales de zona.

Ropa y calzado: mensualmente se proporciona ropa a las diferentes unidades del Centro para aquellos pacientes que precisan de dicha ayuda.

Transporte: destinado a pacientes que deben continuar su tratamiento en los Centros de día y que no cuentan con suficientes recursos económicos. También va destinada esta ayuda a familias en situación de exclusión social.

PROGRAMAS URGENCIA SOCIAL

PROYECTOS	ATENCIONES	AYUDAS CONCEDIDAS
NECESIDADES PERSONALES	21	4
ROPA Y CALZADO	138	7
TRANSPORTE	33	32
FARMACIA	88	172

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

PROYECTOS	ATENCIONES	AYUDAS CONCEDIDAS
INFANCIA	103	28

Mercadillo Solidario: se venden artículos 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.

Este año, debido a las medidas de prevención respecto al COVID-19, la actividad del Mercadillo Solidario lo se ha llevado a cabo.

RESUMEN AYUDAS 2020

PERSONAS ATENDIDAS	AYUDAS CONCEDIDAS	IMPORTE
503	490	26.527,20 €

DONANTES

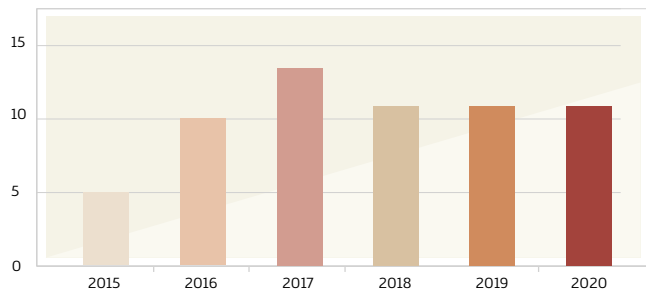
DONACIONES

SIMPATIZANTES	PERIÓDICOS	PUNTUALES	ECONÓMICAS	ESPECIE
105	95	23	15.111€	20.477€

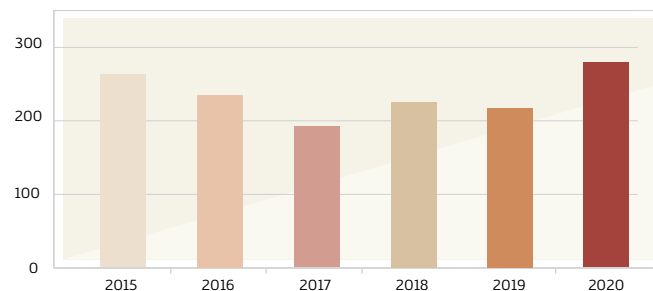
9. Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (Saer)

En relación a los integrantes del Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER) de la Clínica, durante el año 2020 el número de miembros del Consejo SAER se ha mantenido estable siendo su composición la siguiente: 1 Hermanos de San Juan de Dios (Consejero Delegado), 3 colaboradores y la presencia de 3 responsables (gerencia, dirección médica y coordinador de enfermería). Además, el equipo de pastoral cuenta con 3 colaboradores más (2 profesionales y un voluntario) que colaboran con algunas acciones propias del servicio.

INTEGRANTES DEL SAER



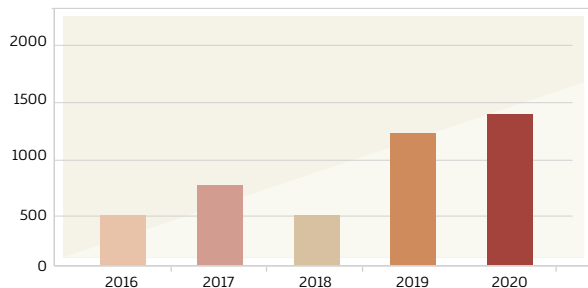
ACOMPAÑAMIENTOS SAER



Se consolida la presencia del servicio en todas áreas de la clínica, así como en los equipos multidisciplinares para poder ofrecer una adecuada asistencia integral y de calidad. Esto hace que se llegue a más personas y las solicitudes hayan aumentado en este año con respecto a los anteriores. Se ha dado respuesta al 100% de las solicitudes de atención expresas directamente o derivadas por otros profesionales. En base a los usuarios con consentimiento positivo el 24% han tenido algún tipo de seguimiento individual.

La satisfacción de necesidades religiosas también ha sido cubierta, dando respuesta a 27 solicitudes para recibir la Comunión Diaria y 61 solicitudes del sacramento de la Reconciliación, y teniendo una participación voluntaria en las Celebraciones Eucarísticas de 1.248 personas en todo el año (con una media aproximada de 22 residentes por día). Este dato supone un 27% de las personas ingresadas. Siempre se han seguido todos los protocolos de seguridad elaborados en la clínica en base a los requerimientos de las autoridades competentes.

PARTICIPACIÓN EN GRUPOS



El SAER ha estado más presente en las unidades proponiendo grupos de reflexión, interioridad, valores, etc... En dichos grupos han participado 1.446 usuarios. Este dato es muy similar al del año pasado, pero superior debido al reajuste que periódicamente se mantuvo en algunas unidades a causa de la pandemia.

El SAER continúa velando por que todos los profesionales del Centro que lo requieran se sientan atendidos.

A nivel formativo, desde el SAER se acudió a dos formaciones específicas una presencial y otra on-line. Este año las acciones formativas a colaboradores se tuvieron que aplazar y posponer.

El Servicio 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". En todas ellas contamos con participación de colaboradores de la Clínica. Además, participamos y damos difusión a la dinámica provincial semanal todos los domingos en redes sociales @sanjuandedios_ (Twitter y Facebook).

El SAER ha estado presente y ha participado en todas las iniciativas



10. Comunicación y Redes Sociales

El año 2020 o el año de la crisis sanitaria de la COVID19 que afectó al mundo, supuso una gran prueba para el Departamento de Comunicación de la clínica. El cierre de las puertas de la Clínica al exterior en marzo, obligó a reinventar la forma de comunicar hasta el momento.

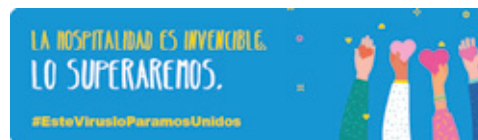
› Comunicación interna

Tras unas semanas de incertidumbre y miedo, el departamento de Comunicación, en coordinación con la Provincia Bética, centró todos sus esfuerzos en idear campañas de comunicación fundamentalmente interna. Mensajes de ánimo y agradecimiento para un sector de profesionales, asistenciales y no asistenciales, que no descansaron ni un día en primera línea frente al virus.



› Imagen corporativa

También se trabajó en una imagen corporativa que identificara a la Orden y los Centros que pertenecen a ella. Imágenes en redes sociales, en los correos electrónicos corporativos y en la cartelería creada ex profeso. El objetivo, ofrecer apoyo y esperanza ante las dificultades.



› Comunicación externa

Durante 2020 se ha trabajado la comunicación hacia el exterior. Pese a la difícil situación de miedo y cansancio de los profesionales y a la imposibilidad de que los medios accedieran a las instalaciones, se ha intentado dar a conocer a la sociedad el modelo asistencial de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios y, por tanto, de la Clínica.

Un modelo basado en la humanización, ahora más que nunca, y en un servicio de hospitalidad que acogiera a quienes más lo necesitaban.

Con estos valores y premisas, se ha hecho lo posible por mostrar a los profesionales y el trabajo realizado, así como su capacidad de adaptación y reorganización, cambiando las rutinas, las formas de desarrollar las terapias y su contacto con los usuarios.

Una vez pasados los meses de confinamiento y los más duros de la pandemia, la comunicación se ha centrado, siempre en coordinación con la Provincia Bética, en dar a conocer a los trabajadores y voluntarios las medidas adoptadas en el Centro en general y con ellos en particular, para evidenciar las garantías de seguridad y de control sobre los contagios.



De cara a la sociedad, se busca mostrar a la sociedad que somos Centros seguros, que adoptamos las medidas necesarias para evitar contagios, sin olvidar nuestros valores fundamentales y la humanización en el trato a nuestros pacientes, familias y trabajadores.

Fundamental está siendo destacar nuestro compromiso con los más vulnerables y abrir las puertas a los medios de comunicación para mostrar transparencia, cercanía y confianza. Destacar el espíritu de hospitalidad, no dejar a nadie fuera del sistema sanitario.

The image is a screenshot of a news article from ABC Noticias. The article is titled "El confinamiento, un desafío para los enfermos mentales" (Confinement, a challenge for mental patients). The main image shows a person in a red shirt sitting at a computer workstation, with a healthcare worker in a white uniform standing behind them. To the right of the main image is a vertical strip of smaller images showing various food dishes. Below the main image is a text block with a sub-headline: "El confinamiento en la Clínica Nuestra Señora de La Paz, se está realizando con un protocolo de seguridad". The article text discusses the challenges of confinement for mental patients, mentioning the Hospital Psiquiátrico de la Clínica Nuestra Señora de La Paz and the role of the Hospital de Diagnóstico y Referencia Epidemiológica (HIDRE) in providing specialized care. The text is in Spanish and includes several paragraphs. At the bottom of the article, there are two more images: one showing a person in a dark hoodie with a red heart on their chest, and another showing a woman in a blue shirt working at a laptop. The ABC Noticias logo is visible in the top left corner of the page.



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