



_MEMORIA 2016



**HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS
DE LEÓN**
HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

_OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Las líneas estratégicas se desarrollan a través de objetivos estratégicos que llevan asociados planes concretos de actuación e indicadores de seguimiento para el control de su desarrollo.

Satisfacer las necesidades y las expectativas de los pacientes.

Tener una asistencia de calidad efectiva.

Ofrecer una atención integral.

Profesionales competentes, satisfechos e implicados.

Realizar una buena gestión del talento.

Generar un compromiso mutuo entre nosotros y nuestros profesionales.

Reconocer su trabajo.

Tener en cuenta su salud y seguridad laboral.

Ofrecer flexibilidad laboral.

Centro excelente.

Que nuestros profesionales se impliquen, se sientan parte del centro y responsables de sus éxitos.

Una buena gestión que garantice la mejora continua.

Seguir cumpliendo el ideario de la Orden.

Responsabilidad Social Corporativa.

Satisfacer las necesidades asistenciales de la red sanitaria y social pública y privada de la provincia de León.

Dar una respuesta eficiente y efectiva a la demanda asistencial del sistema sanitario.

Seguir afianzando las relaciones institucionales.

Aumentar los servicios de carácter social.

Centro sostenible.

Aumentar la actividad sanitaria.

Exhaustivo control de los procesos.

Optimizar los recursos y las inversiones.

Una administración eficaz.



_PLAN ESTRATÉGICO 2015-20



liderado por los MM.II./Directores/Responsables/Coordinadores como piezas clave de la organización para desplegar la estrategia, cumplir los objetivos y ejecutar las acciones que lo hacen posible.

óptimo u optimizado, entendido como mejora continua, buscar la mejor manera de hacer algo, excelencia.

global integral, capaz de cubrir las expectativas de todas las partes.

responsable alineado con la idea de desarrollo profesional sostenible, la sostenibilidad entendida en sentido amplio, no sólo desde la perspectiva ambiental.

atractivo con capacidad de atracción.

hospitalario

Visión

El Hospital San Juan de Dios de León aspira a ser un hospital de referencia para los pacientes y sus familiares, atractivo para los profesionales, necesario dentro de la red sanitaria de la provincia de León y reconocido por su trato humano y su excelencia en la práctica asistencial.

Misión

Nuestra misión es la de diagnosticar, tratar y rehabilitar a nuestros pacientes con el objetivo de lograr su curación, aliviar su dolor y lograr su bienestar mediante una atención humana y profesional.

Valores

Responsabilidad

Respeto

Hospitalidad

Calidad

Espiritualidad

Proceso de planificación estratégica

La planificación estratégica 2015-2020 ha sido el resultado de un profundo análisis y estudio a través de un proceso abierto y participativo.

La planificación se llevó a cabo por la Comisión de Planificación Estratégica, formada por el Comité de Dirección, la Comisión de Calidad y todos aquellos trabajadores del centro que voluntariamente quisieron participar, un total de 16 personas que representaban los distintos perfiles: personal asistencial, de administración, de mantenimiento, representación de los trabajadores y dirección.

La Comisión realizó un estudio del hospital a nivel interno y externo, así como un análisis de las Debilidades-Amenazas-Fortalezas-Oportunidad en relación a las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros grupos de interés, para afrontarlas adecuadamente de forma que logremos alcanzar nuestra visión.

_RECURSOS HUMANOS

Nuestros empleados son el motor del hospital, su compromiso, profesionalidad y experiencia son la clave de nuestro éxito, por eso, como Empresa Familiarmente Responsable, asumimos la responsabilidad de crear un entorno donde nuestros profesionales puedan trabajar mejor y desarrollarse profesionalmente de forma equilibrada. Para conseguirlo, los retos de nuestra estrategia de Recursos Humanos son:

- Gestionar el talento.
- Generar compromiso mutuo.
- Impulsar el desarrollo y reconocimiento profesionales.
- Apostar por el liderazgo como impulsor del cambio.
- Garantizar la igualdad de oportunidades.
- Velar por la salud y seguridad laborales.

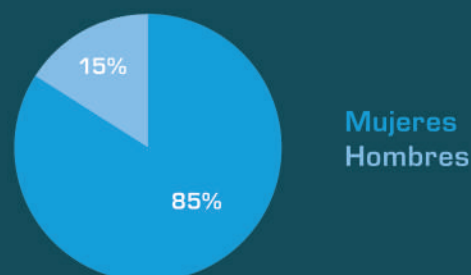
_Categoría plantilla media

Licenciados asistenciales	24
Técnicos asistenciales	71
Auxiliares asistenciales	92
Personal asistencial	187
Directivos	4
Licenciados no asistenciales	8
Manuales y oficios	1
No cualificados	25
Administrativos	16
Personal de gestión y servicios generales	54
Médicos especialistas con relación mercantil	53
Total	294

_Formación

Horas anuales totales personal asistencial	3.740
Horas anuales totales personal de gestión y servicios generales	1.304
Horas anuales totales	5.044
Horas anuales por trabajador	21

_Género



_Categoría alumnos formados

Licenciados asistenciales	3
Técnicos asistenciales	76
Auxiliares asistenciales	12
Personal asistencial	91
Directivos	0
Licenciados no asistenciales	0
Manuales y oficios	0
No cualificados	8
Administrativos	8
Personal de gestión y servicios generales	16
Total	107

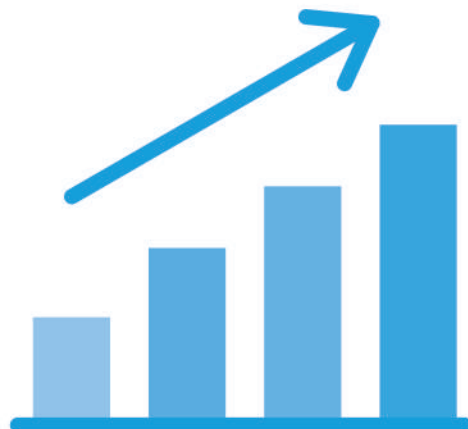


_INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

Como entidad sin ánimo de lucro, los resultados económicos derivados de nuestra actividad se reinvierten en la mejora de las condiciones laborales de nuestro personal, la renovación de nuestros equipos e instalaciones y el desarrollo de acciones solidarias dirigidas a personas en situación y en riesgo de exclusión social.

Obtenemos nuestros recursos a partir de la prestación de servicios asistenciales, tanto de carácter privado como en régimen de concierto con la sanidad pública. Las áreas que generan el mayor volumen de ingresos son hospitalización y cirugía.

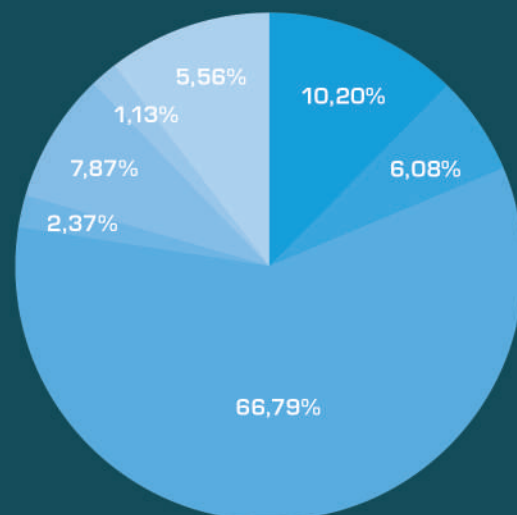
La mayor parte de nuestros gastos se originan por las retribuciones del personal y las compras de fármacos, material sanitario y productos alimenticios. Otras partidas relevantes son los suministros de electricidad y gas natural y las amortizaciones.



_Ingresos por servicio

%

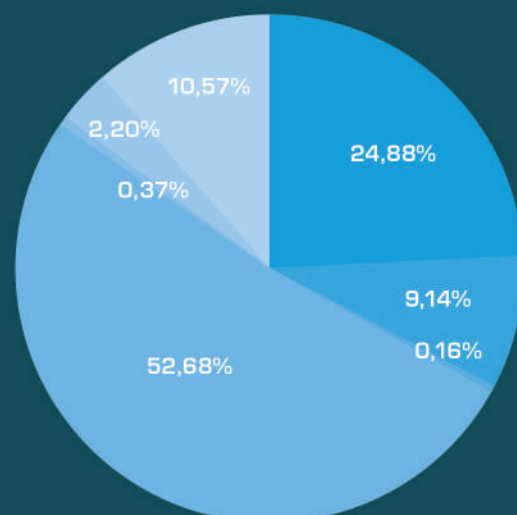
Cirugía	10,20%
Consultas	6,08%
Hospitalización	66,79%
Otros servicios	2,37%
Servicios centrales	7,87%
Urgencias	1,13%
Otros ingresos	5,56%
Total	100,00%



_Gastos por naturaleza

%

Compras	24,88%
Servicios exteriores	9,14%
Tributos	0,16%
Gastos de personal	52,68%
Otros gastos de gestión	0,37%
Gastos financieros	2,20%
Amortizaciones y deterioros	10,57%
Total	100,00%



_ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Durante el 2016 nuestra mayor actividad se produce de pacientes provenientes del Servicio de Urgencias del CAULE y de nuestro propio hospital. Sin embargo, el hospital está orientando su actividad cada vez de forma más creciente a la sanidad privada y los acuerdos con seguros de salud, accidentados de tráfico y servicios a mutuas de accidentes de trabajo. En los últimos 5 años el crecimiento en la facturación en este ámbito ha estado en torno al 87%. Concretamente, el crecimiento en facturación en 2016 ha sido de 500.000 euros.

Mediante el estudio que nuestro hospital realiza a través de los GRD, nuestro peso medio ha pasado de 0,84 en el año 2015 a 0,87 en el 2016 (agrupador APR32.0).

El mayor porcentaje de nuestras intervenciones quirúrgicas, son programadas.

Nuestra media de tiempo de espera en el área de consultas externas está en unos rangos muy satisfactorios: 1,7 entre la fecha de petición y la fecha de cita.

El porcentaje de ingresos desde urgencias está por debajo de la media.

_Área de hospitalización

Ingresos urgentes	265
Ingresos programados	462
Ingresos inmediatos	2.979
Índice de ocupación	74,10%
Peso medio	0,87

_Área quirúrgica

Número de intervenciones programadas	949
Número de intervenciones urgentes	101

_Ingresos económicos por actividad

SACYL	74,48%
Compañías	19,72%
Privada	5,80%

_Área de consultas y servicios centrales

Actos profesionales	60.605
Tiempo medio fecha petición-fecha cita	1,7 días
Sesiones de rehabilitación	49.701
Exploración radiodiagnóstico	4.588
Número determinación laboratorio	94.477

_Urgencias

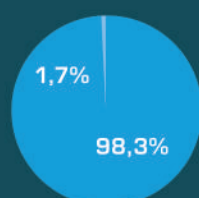
Porcentaje de urgencias con ingreso	11,61%
-------------------------------------	--------

_SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Escuchamos la opinión de nuestros pacientes sobre la atención que les prestamos y utilizamos la información que nos proporcionan para mejorar de forma continua la calidad de los servicios. En 2016, analizamos la opinión de más de 1.600 pacientes, de los cuales el 98,3% calificaron su grado de satisfacción con los servicios prestados como excelente o bueno y el 98,1% manifestaron que volverían a nuestro centro si necesitasen otra intervención quirúrgica, rehabilitación o acudir a consulta.

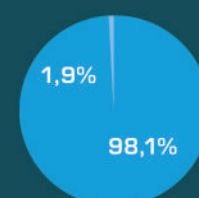


_Grado de satisfacción



Excelente/Bueno
Regular/Malo

_¿Volverías o recomendarías el hospital?

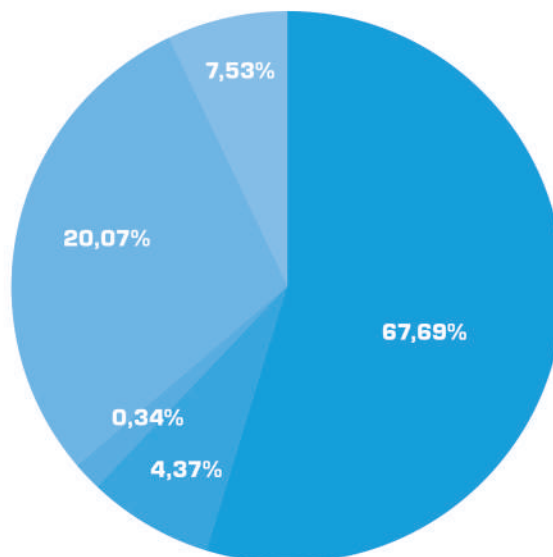


Sí
No

_INVERSIONES

Apostamos por la actualización continua de nuestras tecnologías, realizando cada año un esfuerzo inversor en nuevos equipos médicos e informáticos.

En 2016 destinamos a nuevas inversiones más de 73.000 euros, de los cuales el porcentaje más elevado se empleó en la adquisición de un avanzado equipo de anestesia para nuestros quirófanos y un volumen también importante fue dirigido a la renovación del mobiliario, para aumentar el confort de nuestros pacientes.



_Inversiones	%
Equipos médicos	67,69%
Maquinaria	4,37%
Otras instalaciones	0,34%
Mobiliario	20,07%
Equipos informáticos	7,53%
Total inversiones	100,00%

_RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO SOCIAL

Orientamos todas nuestras actividades al logro de una sociedad más justa y sostenible, promoviendo la implicación de los ciudadanos y las administraciones en nuestros proyectos.

En 2016 hemos desarrollado acciones de ayuda a la infancia, a la discapacidad y a las personas sin hogar. También hemos conseguido la financiación para dos proyectos, uno de cooperación internacional en la región de Fatick, en Senegal y otro de fomento del empleo para mujeres en situación de exclusión social de la provincia de León. Ambos se llevarán a cabo en 2017.

En materia de protección ambiental hemos recogido 12 toneladas de tapones de plástico, hemos incrementado el reciclaje de papel y de cartón y, además, hemos producido energía renovable a través de los paneles solares de nuestras instalaciones.

Además, fomentamos la práctica del voluntariado, mediante actividades de captación, formación y difusión del servicio. El Hospital San Juan de Dios de León es uno de los miembros de la Plataforma de Voluntariado del Ayuntamiento de León.

+ información

Hospital San Juan de Dios de León

Avenida San Ignacio de Loyola, 73

24010 San Andrés del Rabanedo

León

teléfono

987 23 25 00

e-mail

leon.hospital@hsjd.es



www.hospitalsanjuandedios.es

nº de autorización sanitaria 24-C11-0007

Nuestro compromiso, tu salud.



**Certificación
Empresa
Familiarmente
Responsable**

La Fundación Más Familia, ha concedido al hospital la certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR), en reconocimiento al trabajo realizado por parte del hospital en su esfuerzo de conciliación de la vida familiar y laboral de los empleados. Este modelo EFR responde a una nueva cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos.



**Certificación ISO
9001 del proceso
quirúrgico**

En el 2012 el hospital consigue la certificación del sistema de gestión de calidad del proceso quirúrgico según los criterios de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 que avala la gestión de los servicios quirúrgicos de forma global, desde el diagnóstico, incluyendo pruebas diagnósticas, pre-operatorio, cirugía y post-operatorio hospitalizado o ambulatorio del paciente.



**Sello de Excelencia
Europea EFQM 500+**

En el año 2014, el hospital da un paso más en la búsqueda de la excelencia alcanzando la máxima distinción que se otorga en base al Modelo EFQM: Sello de Excelencia Europea 500+. Este sello supone el reconocimiento del fuerte compromiso del centro en la mejora continua para alcanzar los mejores resultados y cumplir su "Misión, Visión, Valores y Principios Éticos".



**Certificación ISO
9001 en el Centro
de Rehabilitación
Psicosocial**

El Centro de Rehabilitación Psicosocial, pertenece al Hospital San Juan de Dios de León. Este centro consiguió certificar su Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2000 en el año 2003, habiendo superado sucesivas auditorías externas anuales, y actualmente está certificado según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.