

MEMORIA 2022

Clínica Nuestra Señora de La Paz



MEMORIA 2022

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	5
2.	Nuestro Centro	6
	Clínica Nuestra Señora de La Paz	6
	Propósito, visión y valores	7
	Grupos de interés	8
	Propuesta de valor	9
3.	Líneas de acción	10
	Líneas estratégicas	11
	Comisiones y Grupos de trabajo	11
	Objetivos de desarrollo sostenible (ODS)	12
4.	Cartera de servicios y actividad asistencial	18
	Áreas de atención	18
	Instalaciones	19
	Actividad asistencial	22
5.	Personas y Valores	23
	Composición	23
	Características de la plantilla	25
	Evolución	25
	Absentismo	25
	Formación	25
6.	Solidaridad	26
	Voluntariado	26
	Obra Social	27
7.	Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER)	29
8.	Bioética	30
9.	Docencia	31
	Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental (UDMSM)	31
	Docencia de pregrado, grado y postgrado	31
	Percepción	34
10.	Calidad	35
	Procesos	35
	Calidad percibida	38
	Compromiso con la Calidad	40
11.	Comunicación	43



 San Juan de Dios

1. Presentación

Un año más, en un ejercicio de transparencia y rendimiento de cuentas a la sociedad presentamos los datos de la actividad desarrollada en la **Clínica Nuestra Señora de La Paz** durante el ejercicio 2022, comenzando con el agradecimiento a todos los profesionales, colaboradores, usuarios y familias, por el esfuerzo, su dedicación y la profesionalidad que han mostrado durante este período.

Como en ocasiones precedentes, mostramos el resultado de un trabajo de todos los profesionales que la componen, destacando el compromiso con las personas atendidas, y el objetivo común de prestar una atención segura, coordinada y continuada en su trayectoria por el Centro y posteriormente por los diferentes niveles y ámbitos sanitarios y socio sanitarios, y siguiendo el Modelo Asistencial propio, enfocado en el abordaje integral de los diferentes problemas de salud mental. Contamos con una plantilla asistencial multidisciplinar, con expertos en psiquiatría, medicina, psicología, enfermería especialista en salud mental, así como en otras disciplinas para las diferentes terapias y cuidados, incluyendo la atención espiritual, que consiguen que el centro sea actualmente un referente en la atención de la salud mental madrileña.

Desde la **Clínica Nuestra Señora de la Paz**, contribuimos con nuestros proyectos, iniciativas y numerosas acciones, a dar respuesta a las necesidades planteadas por aquellos ODS en los que más impacto o influencia tiene nuestra actividad.

La **Clínica Nuestra Señora de la Paz**, en su compromiso con la calidad, uno de los valores principales de la Orden, obtuvo por primera vez en febrero de 2022 la certificación internacional Sello EFQM 500 por su gestión excelente, innovadora y sostenible basada en el modelo europeo de excelencia empresarial (EFQM).

Seguimos orientando nuestra tarea a nuestros grupos de interés, habiendo identificado, categorizado y priorizado los mismos en base a criterios de gestión diaria y atendiendo al impacto e influencia en la creación de valor enfocándonos en: Pacientes y Familias, Colaboradores, Docencia, Financiadores, Propietarios, Partners y proveedores, Sociedad.

Continuamos como centro docente y universitario, colaborando tanto en la formación especializada MIR, PIR y EIR, como en diferentes grados, facilitando la rotación en prácticas. Asimismo, seguimos apostando por la formación continuada de nuestros colaboradores, en todas las áreas, fomentando su crecimiento profesional.

En este 2022 nos hemos adherido al Comité de Ética Asistencial San Juan de Dios de Madrid.

Y como en años anteriores, se ha mantenido la atención a los diferentes Programas del área de Solidaridad, dando respuesta a las necesidades de los más vulnerables.

Nuevamente, el equipo directivo agradecemos a todos los profesionales del Centro su dedicación y esfuerzo diario y animamos a mantener el nivel de excelencia asistencial que nuestros usuarios merecen y que la sociedad espera de esta Clínica.

Elvira Conde Reina
Directora Gerente

Calixto Plumed Moreno OH
Consejero Delegado

2. Nuestro Centro

⇒ Clínica Nuestra Señora de La Paz

La Clínica Nuestra Señora de La Paz es un centro sanitario sin ánimo de lucro especializado en salud mental. Se encuentra situada en Madrid, aunque atiende a pacientes de toda España. La sede principal de la Clínica se encuentra situada en la Calle López de Hoyos, 259. Ofrecemos una asistencia integral y centrada en el paciente, aplicando los últimos avances científicos disponibles. Actualmente prestamos asistencia sanitaria en el ámbito público y privado.

La Clínica pertenece a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios (OHSJD). Es una Institución aprobada por la Iglesia por San Pio V el 1 de enero de 1572. La Orden es un instituto laical para el servicio a los más pobres siguiendo las huellas de su Fundador, San Juan de Dios. La OHSJD centra su labor en la asistencia socio-sanitaria y está presente en todo el mundo por medio de Provincias Religiosas, bajo la dirección y gobierno del Superior General y su Consejo General, que reside en Roma.

Hasta marzo de 2021, la OHSJD se estructuraba en el Estado Español en tres Provincias: Aragón, Bética y Castilla. La Clínica pertenecía a la Provincia Bética de Nuestra Señora de la Paz de los Hermanos de San Juan de Dios, fundada en 1934 que comprendía las Comunidades Autónomas de Andalucía, Canarias, Extremadura y Madrid, y las provincias de Cuenca, Ciudad Real y Toledo.

Desde el 16 de marzo de 2021, la OHSJD se estructura en el Estado Español en una única provincia: Provincia San Juan de Dios España que se divide a su vez en 3 unidades territoriales, distribuidas como se indica a continuación:

- **Unidad Territorial I: Aragón, Cataluña, Comunidad Valencia y Baleares.**
- **Unidad Territorial II: Andalucía, Extremadura y Canarias.**
- **Unidad Territorial III: Galicia, Asturias, País Vasco, Navarra, Castilla León, Castilla La Mancha y Madrid.**

En España la Orden Hospitalaria cuenta con la presencia de 180 Hermanos y 80 centros sanitarios, sociales, sociosanitarios, docentes y de investigación. Junto a 15.000 profesionales, 5.000 voluntarias y voluntarios, y numerosos donantes y bienhechores.

Propósito, visión y valores

El **propósito** de la organización es **prestar una asistencia integral y humanizadora, basada en la hospitalidad a los enfermos y necesitados en el ámbito de la Salud Mental.**

La **visión** es ser un Centro de referencia dedicado a la atención de las personas que precisan asistencia en Salud Mental, siendo su orientación fundamental la dignidad de la persona, caracterizado por la excelencia en el tratamiento, la innovación, la investigación y la docencia.

La **Hospitalidad** es el valor central, que se expresa y se concreta en cuatro posibles valores guía:

Los **valores** constituyen el elemento vertebrador de la Cultura de la Orden Hospitalaria y marcan una dirección común para todos los profesionales que colaboran en los Centros de la Orden. Estos Valores son de contenido universal.

Calidad

Respeto

Responsabilidad

Espiritualidad

➔ Grupos de interés

Los grupos de interés definidos son:

Pacientes y Familias

La **asistencia integral** al paciente es el propósito y la esencia de la organización, el paciente es el centro de la asistencia. Importancia del **Binomio paciente – familia** en nuestro modelo de atención propio.

Sociedad

Somos una entidad sin ánimo de lucro que contribuye al desarrollo, bienestar y prosperidad de la Sociedad a través de múltiples enfoques:

- › Proyectos realizados desde el área de **Solidaridad**.
- › **Servicio de atención espiritual y religioso (SAER)** a pacientes, familias y trabajadores.
- › **Docencia**: formación de residentes y alumnos de pregrado, grado y postgrado.
- › **Objetivos de desarrollo sostenible (ODS)**: analizamos el impacto de la actividad de nuestra organización en los 17 ODS's.

Medioambiente

Analizamos el impacto ambiental de nuestra organización y realizamos numerosas acciones para reducirlo.

Propietarios

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios (OHSJD) – Provincia San Juan de Dios España y la Estructura Corporativa de la Unidad Territorial III. Definen el marco estratégico y revisan la viabilidad económico financiera.

GRUPOS DE INTERÉS

Colaboradores

Trabajadores, voluntarios, bienhechores que forman la **Familia hospitalaria** y hacen posible el propósito de la organización.

Financiadores

Para poder llevar a cabo el propósito de la organización y su sostenibilidad económica. Revisan el cumplimiento de los requisitos fiscales, legales, éticos y administrativos.

- › Instituto de Adicciones del Ayuntamiento de Madrid.
- › Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Aseguramiento de la Comunidad de Madrid.
- › Aseguradoras.

Partners y proveedores clave

Suponen un apoyo para poder alcanzar el propósito y la visión, y hacer realidad la estrategia.

Docencia

Formamos a residentes en las disciplinas de Psiquiatría, Psicología Clínica y Enfermería. Docencia de pregrado, grado y postgrado. Numerosos convenios con Hospitales, Universidades y Escuelas.

Propuesta de valor

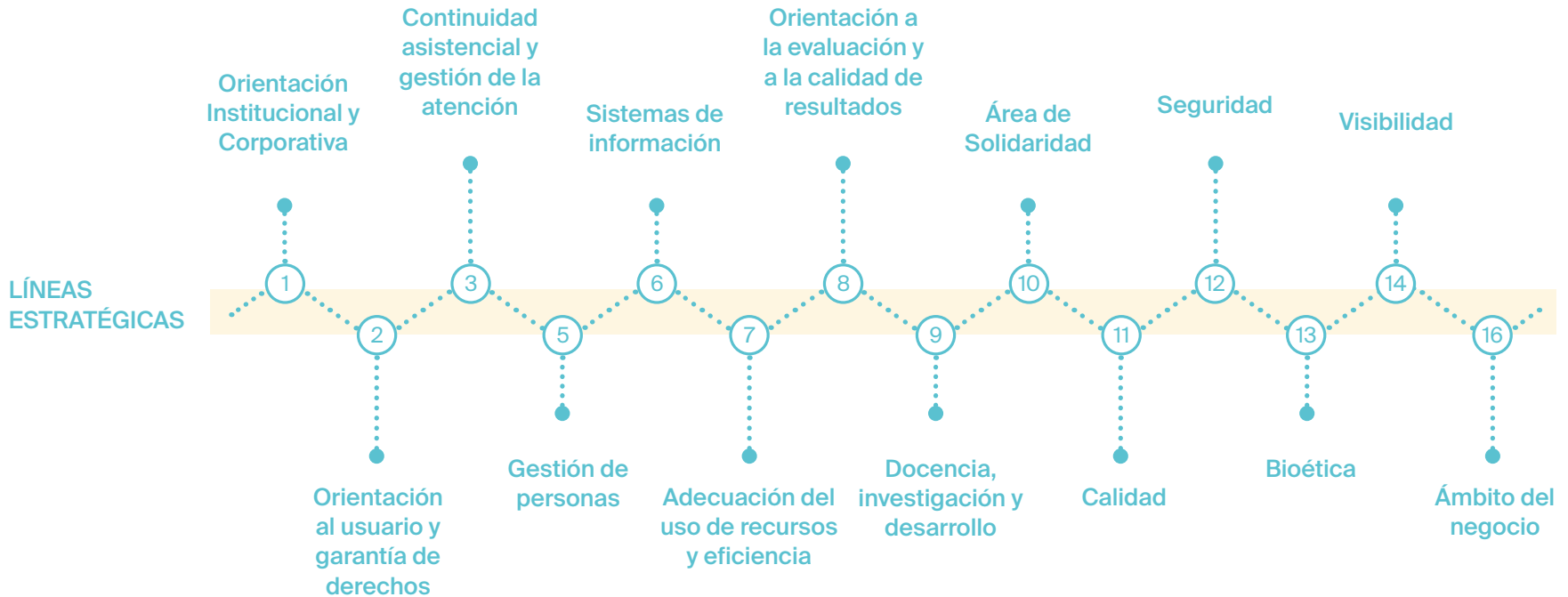
La propuesta de valor para cada grupo de interés es la siguiente:



3. Líneas de acción

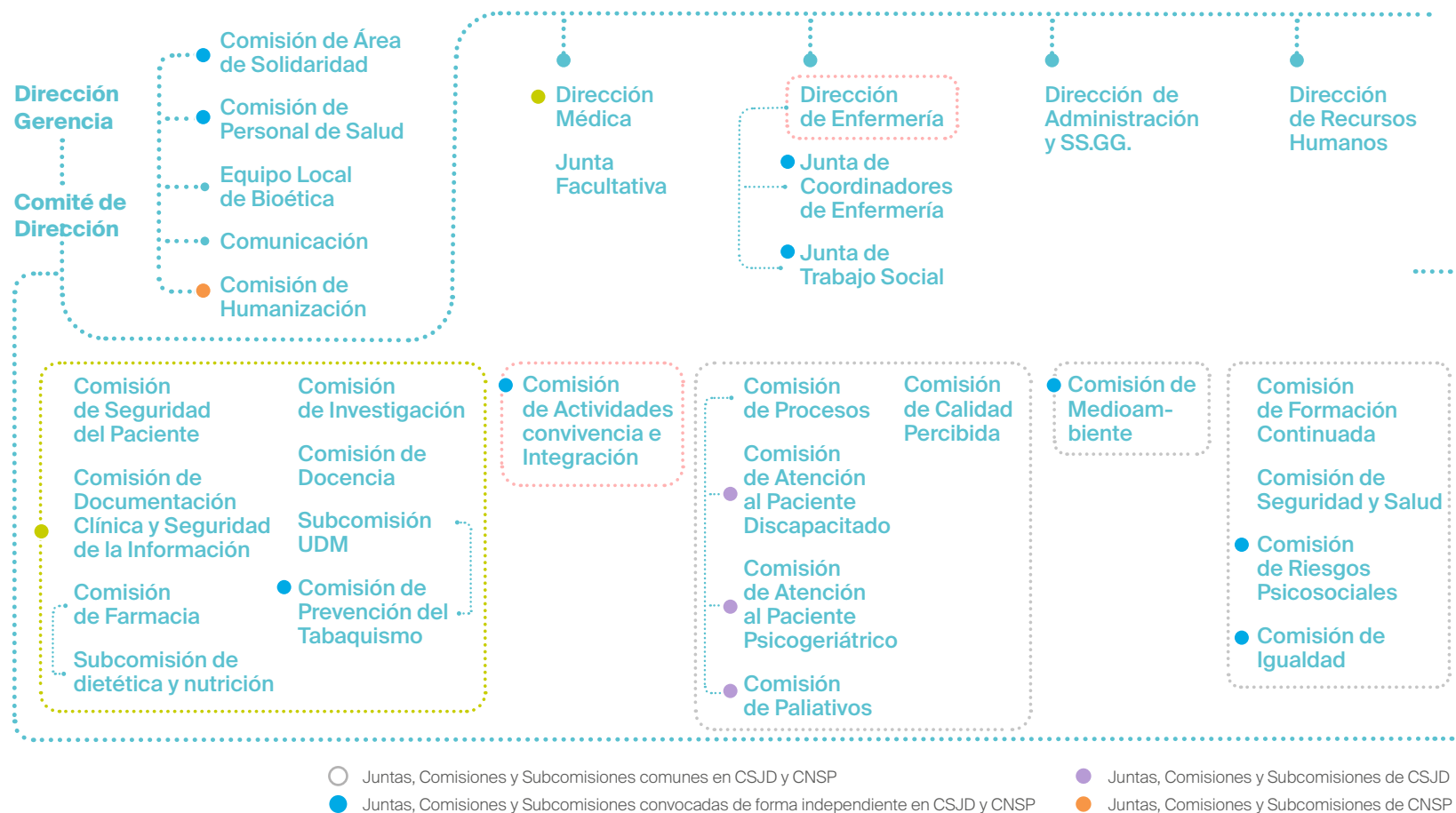
☞ Líneas estratégicas

Las líneas estratégicas son definidas según el Plan estratégico Provincial y se desarrollan en cada Centro. A continuación, se detallan las líneas estratégicas de la Clínica, dentro de las cuales se han fijado metas estratégicas, acciones y objetivos.



Comisiones y Grupos de trabajo

A lo largo de 2022 se ha continuado impulsando el correcto funcionamiento de las Comisiones y Grupos de trabajo con el objetivo de asesorar a 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 Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos. La Clínica está representada en la Junta de Coordinadores y en la Junta de enfermería, así como en las comisiones de Procesos, Formación, Docencia, UDM, Seguridad del Paciente, Investigación, Farmacia, Documentación Clínica, Garantía de Calidad, Equipo Local de Bioética.



Objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** constituyen un llamado universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo.

Desde la **Clínica Nuestra Señora de la Paz**, contribuimos con nuestros proyectos, iniciativas y numerosas acciones, a dar respuesta a las necesidades planteadas por aquellos ODS en los que más impacto o influencia tiene nuestra actividad.





ODS

ACTUACIONES

Programas del Área de Solidaridad: Obra Social, Voluntariado, Cooperación Internacional, sensibilización:

- 736 usuarios atendidos.
- 26.161 € de cuantía económica.
- 36 voluntarios.



• **Actividad socio sanitaria** dedicada a la atención de las personas que precisan asistencia en salud mental:

- 99 camas de hospitalización y 60 plazas de centros de día.
- 11 consultas externas.
- 1.209 ingresos.
- 32.197 estancias.
- 85% de Ocupación.



• **Actividad de terapia ocupacional:**

- 1.333 pacientes atendidos en hospitalización y 260 pacientes de los Centros de día participaron en las diferentes actividades de terapia ocupacional.

• **Programa de Humanización** de la asistencia sanitaria.

Acreditación como **Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental (UDMSM):**

- 10 residentes (capacidad plena desde 2015).
- Residentes de otras Unidades Docentes: 20 MIR, 18 PIR y 12 EIR.
- 31 sesiones clínicas y 31 seminarios impartidos dentro del calendario Docente.



- 27 alumnos en prácticas para la formación profesional pregrado, grado y postgrado.
- 27 convenios firmados con Universidades, Escuelas y Centros de formación.
- Participación de los profesionales en **congresos** y **jornadas**.
- Programas de **sensibilización** Área de Solidaridad: Campaña “La Vida Misma”, programa Jóvenes contacto, EducaSJD.
- Actividades de **difusión y sensibilización** relacionadas con la salud mental.

- Desarrollo e implantación de un **Plan de Igualdad** (Comisión de Igualdad).
- Acciones **formativas** y de **sensibilización** sobre igualdad.
- **Celebración de Actos** por el Día de la Mujer trabajadora.





ODS

ACTUACIONES

- Adquisición y mejora de equipos e instalaciones encaminados a la **reducción de los consumos de agua:** grifería, cisternas, riego por goteo, equipos de lavandería.



- El **100% de la energía eléctrica** que se consume es **de origen renovable.**
- Adquisición y mejora de equipos e instalaciones encaminados **a la reducción de los consumos energéticos:** Instalación de vinilos, persianas, LEDS, detectores de presencia, cambio de ventanas, nueva enfriadora y sectorización de la climatización.



- Programas de la **Obra Social** del Área de Solidaridad.
- Servicios de **lavandería externa y mantenimiento de jardines** (Centro Especial de Empleo de SJD) que trabaja con personas con discapacidad.
- **Actividades de terapia ocupacional:** orientación socio-laboral para la búsqueda activa de empleo.



- Desarrollo de proyectos desde el departamento de I+D+I:
 - **Innovación y Desarrollo:** consolidación de la Unidad hospitalaria de estancia breve para adolescentes y de la Unidad de Trastorno Bipolar ambulatorio. Proyecto de teleconsulta para seguimiento psiquiátrico.
 - **Investigación:** 12 Líneas de investigación y 2 de innovación con seguimiento desde el departamento de I+D+I.
- 156.394 € invertidos en 2022 para la adecuación y reforma de equipos e instalaciones.



- **Programas Área de Solidaridad:** Obra Social, Voluntariado, Cooperación Internacional, sensibilización.
- **Programa de Humanización** de la asistencia sanitaria.
- Actividades de **difusión y sensibilización** relacionadas con la salud mental.
- Servicios de **lavandería externa y mantenimiento de jardines** (Centro Especial de Empleo de SJD) que trabaja con personas con discapacidad.
- **Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER):** iniciativa Enlázate por la justicia.
- Desde el **Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (S.A.E.R)** se pretende dar visibilidad a través de la iniciativa *Enlázate por la justicia* (www.enlázateporlajusticia.org) a los **OLS.**
- **Actividades de terapia ocupacional:** orientación socio-laboral para la búsqueda activa de empleo.





ODS

ACTUACIONES

- **Vinculación social con el barrio, así como con otros organismos, instituciones y asociaciones:** participación del SAER en encuentros, formación, actividades provinciales, contacto con la Parroquia y la Conferencia episcopal, contacto y asesoramiento con los servicios sociales de Ciudad Lineal, acciones con comercios del barrio, colaboraciones con el Grupo Scout Santa Ana y San Rafael
- La Clínica trabaja con proveedores que garantizan modalidades de **consumo y producción sostenible:**
 - Cocina y catering: acreditación Kilómetro Cero, Huella de Carbono, Huella Hídrica y ODS. Dosificación automática de productos. Suministro a granel concentrado de algunos productos de limpieza.
 - Suministro de papel de oficina con etiqueta ecolabel y certificado PEF y FSC.
 - Suministro de bolsas de material 100% reciclado.
- Acciones encaminadas a un **consumo responsable:** sustitución de vasos de plástico por vasos compostables, dosificación automática de productos de lavandería.
- Actividades desarrolladas desde los **Talleres Ocupacionales:** talleres relacionados con las 7 "R" del consumidor responsable y los valores de los ODS. Uso de materiales que se reutilizan para darles una nueva vida. Actuaciones para la conservación y promoción de la biodiversidad de la Clínica.
- El **100% de la energía eléctrica** que se consume es **de origen renovable.**
- Adquisición y mejora de equipos e instalaciones encaminados **a la reducción de los consumos energéticos.**
- **Recogida de ropa usada** a través de contenedores de la empresa Humana. En 2022 se han recogido **11.216 Kg** de textiles lo que ha permitido involucrar a más de **117 personas en proyectos** de cooperación al desarrollo, y ha evitado la emisión de **68.418 Kg de CO2** y **511 absorciones** de CO2 realizadas.
- Desde la Clínica Nuestra Señora de la Paz no se han realizado acciones para contribuir a este Objetivo.





ODS

ACTUACIONES

- **14.173 m²** de finca.
- **6.430 m²** de superficie ajardinada.
- **Jardines e instalaciones de la Clínica** que facilitan la vida al aire libre de pacientes y familiares y la realización de actividades lúdicas y deportivas (amplios jardines, pistas deportivas, gimnasio, sala de psicomotricidad y piscina climatizada, zona de ocio).
- **Convenio de colaboración con la “Asociación plantamos árboles”** (<https://plantamosarboles.org>).
- **Programa CER** (captura, esterilización y retorno a su colonia) de gatos en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid.



- **Carta de Identidad** de la Orden Hospitalaria, **Código ético** y principios de actuación.
- Programas de **sensibilización Área de Solidaridad**: Campaña “La Vida Misma”, programa Jóvenes contacto, EducaSJD.
- Programa de Humanización de la asistencia sanitaria.
- Actividades de **difusión y sensibilización** relacionadas con la salud mental.
- **Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER)**: iniciativa Enlázate por la justicia



- Apostamos por la creación de **Alianzas Sólidas** con diferentes partners y proveedores clave, así como con nuestros diferentes tipos de clientes:
 - **Acuerdos provinciales** para la adquisición de bienes y servicios.
 - **Alianzas internas**: Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos, H.D. Villaverde, Centro Especial de Empleo SJD (Lavandería Industrial Ciempozuelos), Escuela de Enfermería y Fisioterapia de SJD, Fundación Juan Ciudad (ONG), Fundación Instituto San José.
 - **Alianzas externas**: Hospitales, Universidades, Institutos, Escuelas, Hermanas Hospitalarias, Iglesia, Voluntarios, Aseguradoras, Banco Alimentos, Humana.
 - **Administración Pública**: Instituto de Adicciones del Ayuntamiento de Madrid. Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Aseguramiento de la Comunidad de Madrid.





4. Cartera de servicios y actividad asistencial

Áreas de atención

Actualmente prestamos asistencia sanitaria en el ámbito público y privado. Disponemos de una Unidad de Hospitalización Breve de Adultos (UHB Adultos), Unidad de Hospitalización Breve de Adolescente (UHB Adolescentes), Centro de Patología Dual (CPD), Unidad de Toxicomanías y servicio de Urgencias Psiquiátricas 24 horas. A nivel ambulatorio disponemos de Hospital de Día Psiquiátrico (HdDP), Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP) así como de Consultas Externas de Psicología Clínica y Psiquiatría.

La Clínica dispone de **99 camas** para los diferentes conciertos públicos y privados, y **60 plazas** para los Centros de Día, que se distribuyen de la siguiente forma:

Unidad de hospitalización breve (UHB):

• UHB de Adolescentes:

- Contrato con la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Aseguramiento de la Comunidad de Madrid. Pacientes de patología psiquiátrica hospitalizados.
- Pacientes de patología psiquiátrica de sociedades y privados hospitalizados.

• UHB de Adultos:

- Pacientes de patología psiquiátrica de sociedades y privados hospitalizados.

ÁREAS DE ATENCIÓN

• Centro de Patología Dual.

Contrato con el Instituto de Adicciones del Ayuntamiento de Madrid:

- Pacientes con Patología Dual: pacientes con patología y consumo de sustancias.
- Unidad de desintoxicación de alcohol (UDA): pacientes en tratamiento de desintoxicación de alcohol.
- Unidad de día de Patología Dual (UDPD): 20 plazas para pacientes derivados de la Unidad de hospitalización.

• Unidad de Toxicomanías.

Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Aseguramiento de la Comunidad de Madrid:

- Unidad de hospitalización para pacientes con adicciones.
- Centro de día Toxicomanías: 20 plazas pacientes derivados de la Unidad de hospitalización.

• Hospital de día Psiquiatría (HdDP)

Pacientes de sociedades y privados: 20 plazas

- Pacientes derivados de la UHB de Adultos y de las Consultas Externas.

• Unidad de trastornos Bipolares (UBIP):

Pacientes de sociedades y privados:

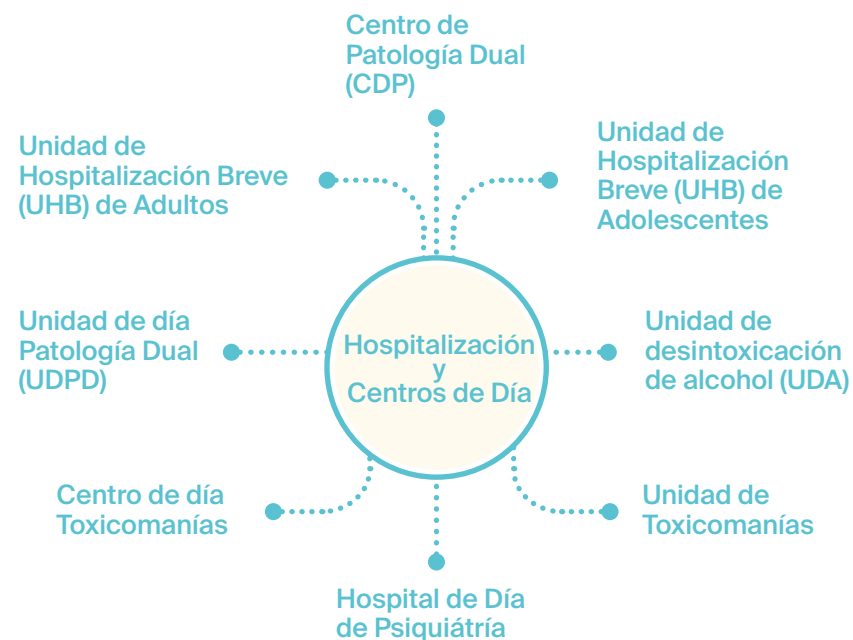
- Tratamiento individual y grupal de pacientes en seguimiento intensivo ambulatorio.

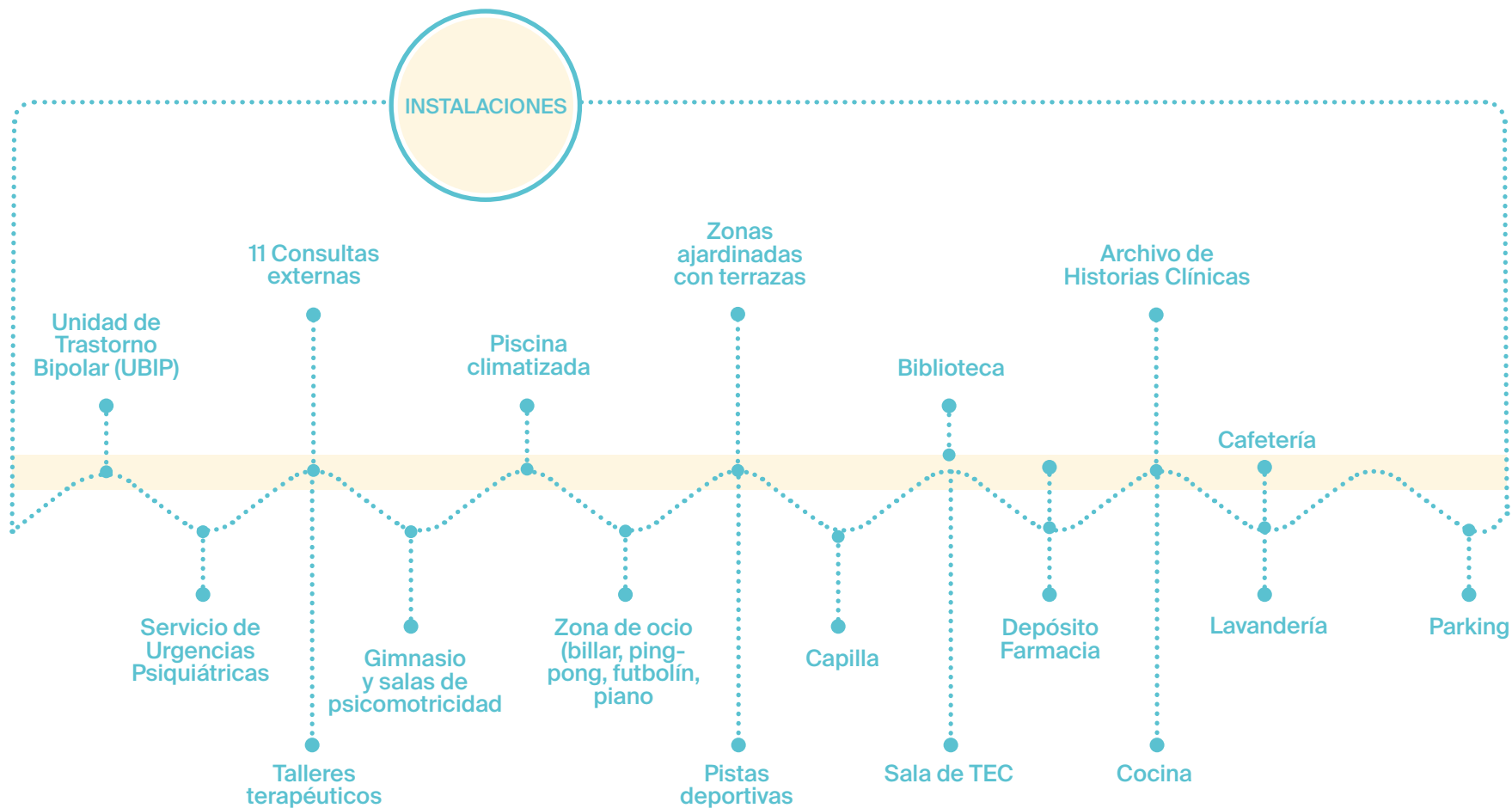
En todas éstas áreas se recibe **atención interdisciplinar** (Medicina interna, Psiquiatría, Psicología Clínica, Enfermería, Trabajo Social, Terapia ocupacional, Animación Sociocultural, Atención Espiritual) siguiendo un plan terapéutico personalizado.

Nuestras **instalaciones** se completan con piscina climatizada, amplios jardines, paseos y terrazas, sala de psicomotricidad, zonas deportivas y de ocio, capilla, cafetería, biblioteca, y aparcamiento.

Instalaciones

Las **instalaciones** de la Clínica se enumeran a continuación:







Actividad asistencial

Ingresos
1.209

Estancias
32.197

Índice de Ocupación
85%

• General



Clínica Nuestra Señora de La Paz

	Estancias	Índice de Ocupación
Unidad de Hospitalización Breve (UHB) Adultos	7.289	87%
Unidad de Hospitalización Breve (UHB) Adolescentes	7.647	81%
Centro de Patología Dual (CPD)	6.941	83%
Unidad de desintoxicación de alcohol (UDA)	738	67%
Unidad de día de Patología Dual (UDPD)	4.101	83%
Unidad de Toxicomanías	9.511	87%
Centro de día Toxicomanías	4.696	95%
Hospital de día Psiquiatría (HdDP)	4.312	88%



Consultas Externas y Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP)

	Psiquiatría	Psicología Clínica	Infantil	UBIP	Total consultas
Consultas Externas y Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP)	3.595	479	172	988	5.290



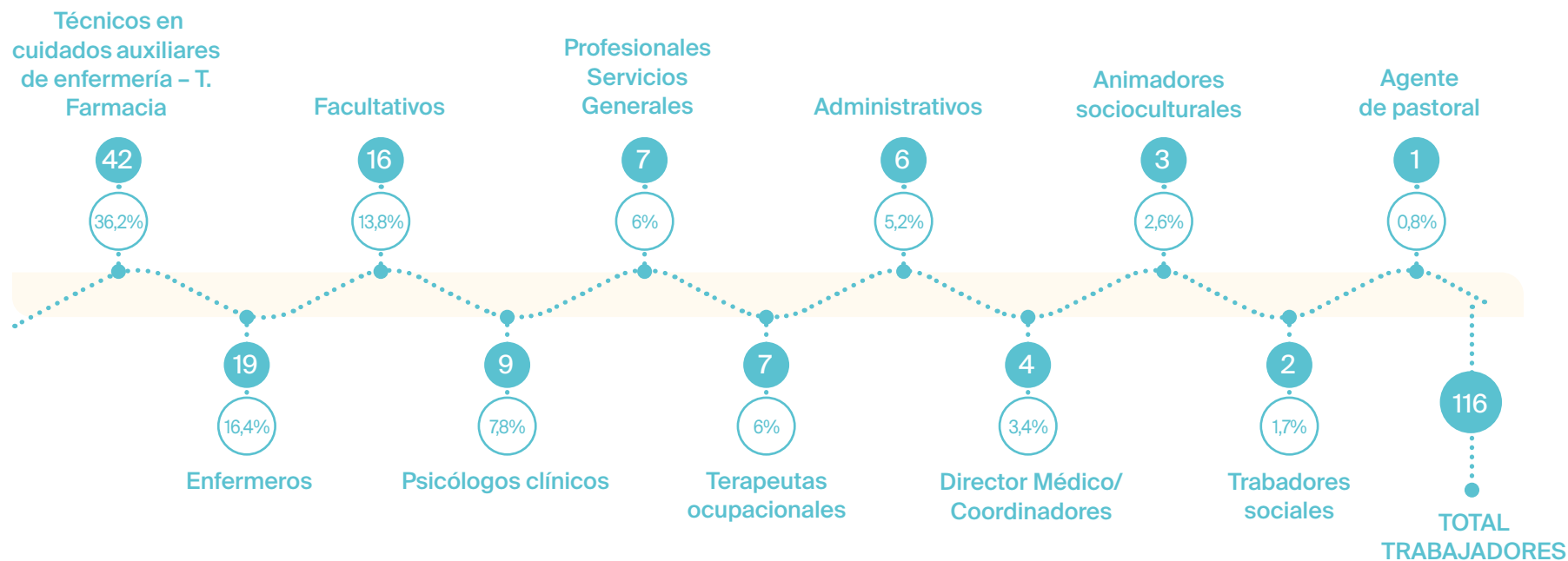
Urgencias

	Nº urgencias	% urgencias ingresadas
Urgencias	2.162	18%

5. Personas y Valores

Composición

Durante el año 2022 se contó con una plantilla media estructural de 116 personas, más otras 9 de promedio dedicadas a sustituciones.





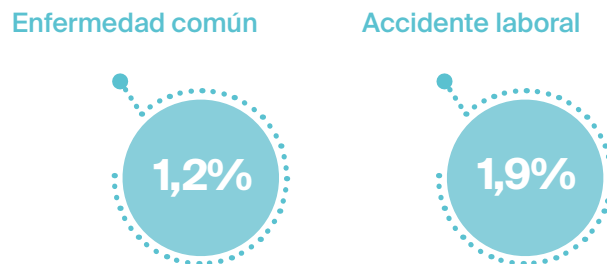
Características de la plantilla

De las 125 personas el 75,3% son mujeres.
Al 31 de diciembre de 2022 el total de la plantilla estructural tiene contrato indefinido, de los cuales, el 61,2% son a tiempo completo.
La edad media es de 39,2 años y la antigüedad media del personal es de 9,2 años.



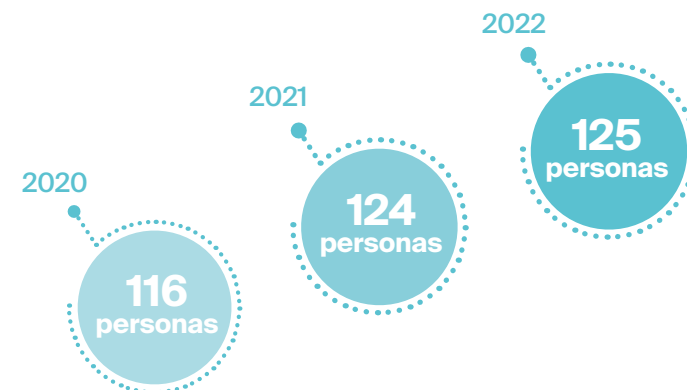
Absentismo

La ratio de absentismo debido a enfermedad común ha sido el 1,23% por accidente laboral del 1,9% . Ambas, inferiores a periodos anteriores.



Evolución

La plantilla de estructura se incrementa desde hace 10 años debido a la apertura y refuerzos de las distintas Unidades de la Clínica. En estos últimos tres años ha pasado de 116 personas (promedio anual total) en el 2020, a 124 en el 2021 y 125 en el 2022.



Formación

En cuanto a la Formación Interna, se han dedicado 2.890 horas en acciones formativas, tanto en el tema de Prevención de Riesgos Laborales, como en "Seguridad del Paciente", Modelo EFQM.

Se han atendido todas las solicitudes ya sea máster, como asistencia y participación en los diversos Congresos y Jornadas.

Acciones Formativas



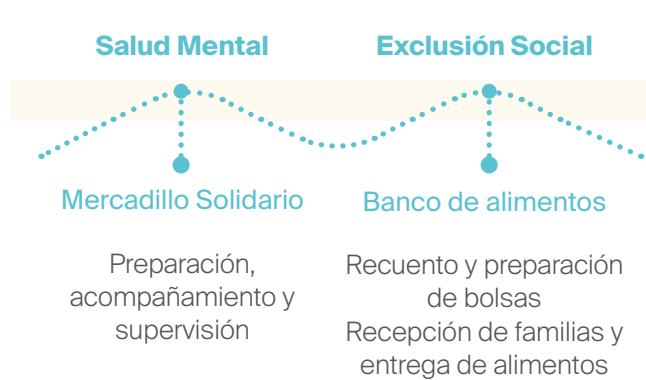
6. Solidaridad

Voluntariado

Programas Asistenciales



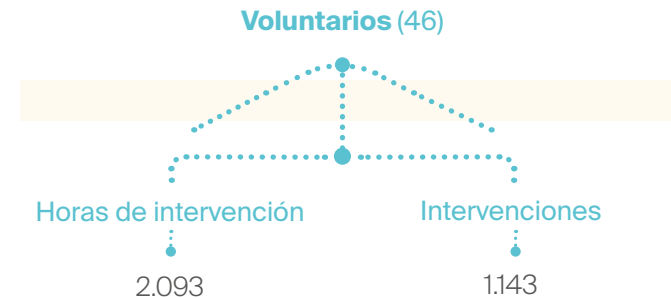
Programas Obra Social



Prog. Voluntariado Profesional



Voluntariado*



* Durante el año 2022 se han ido retomando de forma progresiva las actividades llevadas a cabo por los voluntarios las cuales estaban suspendidas tras la pandemia.

➔ **Obra Social**

• **Programas de Garantía alimentaria**

En la actualidad son 80 personas las que reciben con carácter mensual esta ayuda.



Programa Garantía Alimentaria

Entrega de Alimentos no perecederos
y vales canjeables

→ N° atenciones	972
→ Ayudas concedidas	1.202

• **Programas de Urgencia Social**

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.



Programa Urgencia Social

Necesidades Personales

→ N° atenciones	11
→ Ayudas concedidas	9

Ropa y calzado

→ N° atenciones	15
→ Ayudas concedidas	7

Transporte

→ N° atenciones	452
→ Ayudas concedidas	363

Farmacia

→ N° atenciones	32
→ Ayudas concedidas	23

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

Infancia

→ N° atenciones	29
→ Ayudas concedidas	15



Resumen ayudas 2023

→ Personas atendidas	736
→ Ayudas concedidas	808
→ Importe	40.842 €



Donantes

→ Simpatizantes	106
→ Periódicos	97
→ Puntuales	30

Donantes

→ Económicas	13.800 €
→ Especie	12.361 €

7. Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER)

En todos los centros de la OHSJD se garantiza una adecuada atención espiritual y religiosa. En la Clínica dicho servicio cuenta con personal cualificado y un equipo de colaboradores (otros profesionales y voluntarios) que ayudan a dar respuesta a las acciones y proyectos planificados desde el mismo.

Su finalidad dentro del área asistencial es velar por que todos los integrantes del centro sean atendidos en su dimensión espiritual y religiosa, participando en el cuidado integral de la persona atendida desde la

promoción de las capacidades espirituales/religiosas, así como la detección de necesidades que puedan surgir en los procesos de salud/enfermedad que durante su estancia se soliciten. Dicho servicio está a disposición de todas las personas atendidas, sus familiares y del resto de colaboradores del centro.

El cuidado de la dimensión espiritual/religiosa en la Clínica se lleva a cabo de modo interdisciplinar, participando el profesional SAER como miembro de los equipos de las diferentes unidades.

Además, se ha colaborado en la creación de una cultura de hospitalidad con formaciones y la promoción de actividades que promuevan el metavalor de la Hospitalidad y la figura de San Juan de Dios. SAER en datos:

Todas las semanas 60 personas participan en los grupo de planta de reflexión guiadas por el SAER. Además, unas 50 personas por semana participan voluntariamente en actividades propuestas desde el Servicio.

+ 110
personas
por semana
participan en
grupos del
SAER

405
acompañamientos
individuales

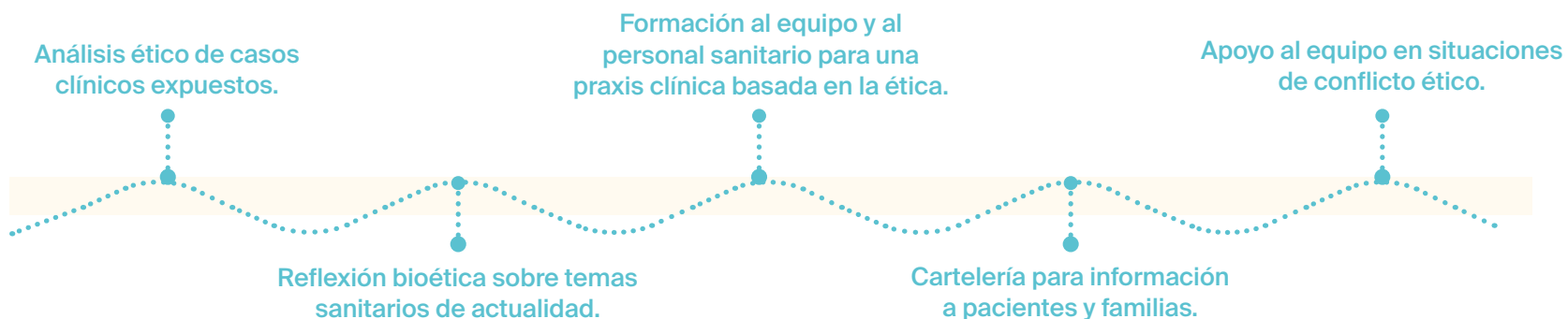
Se ha atendido a 300
personas realizando
acompañamientos
individuales a
demanda.

1.569
sacramentos
demandados

Han solicitado recibir la Comunión diaria 16 personas, 47 personas pidieron recibir el sacramento de la Reconciliación y 1.506 personas han participado en las 59 misas celebradas en 2022.

8. Bioética

En la actualidad la práctica de la Bioética de La Clínica Nuestra Señora de la Paz es en colaboración con el Equipo Local de Bioética del Hospital San Juan de Dios de Ciempozuelos. Lo integra un componente que se reúne una vez al mes con dicho equipo para tratar diversos temas. Entre ellos destacamos:



Nuestra Clínica participa también en el Comité de Ética Asistencial San Juan de Dios Madrid, con quien se reúne una vez al mes para tratar los temas anteriores, con la diferencia de que los casos clínicos pueden ser aportados desde todos los distintos Hospitales de la Orden y programación de Jornadas a tratar diversos temas éticos.

9. Docencia

⇒ Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental (UDMSM)

En el año 2011, la Organización San Juan de Dios Salud Mental, de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, fue acreditada 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, estableciendo 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. La UDMSM es, además, unidad docente asociada a otras unidades docentes.

Los dispositivos más solicitados son las unidades de Rehabilitación de Ciempozuelos y los programas de **Adicciones y Patología Dual** en la Clínica Nuestra Señora de la Paz.



Nº de residentes por especialidad

	MIR	PIR	EIR
→ Total residentes	20	18	12

⇒ Docencia de pregrado, grado y postgrado

• Subcomisión Facultativa

En la Clínica han realizado sus prácticas 58 alumnos de Medicina.



Universidad Francisco de Vitoria

→ Grado medicina 2º curso 30



Universidad San Pablo CEU

→ Grado medicina 5º curso 28

Total alumnos 58

• Subcomisión de Enfermería

En la Clínica, durante el año 2022, han rotado 27 alumnos de las diferentes disciplinas lideradas por la Subcomisión de Enfermería. Se han distribuido como sigue:



Universidad Pontificia de Comillas

→ Grado enfermería 5



Universidad San Rafael Nebrija

→ Grado enfermería 9



Universidad La Salle

→ Grado trabajo social 1

→ Grado terapia ocupacional 2



Universidad Juan Carlos I

→ Grado terapia ocupacional 10

Total alumnos 27

• Convenios

Se han incrementado las peticiones de realización de prácticas de pregrado, grado y posgrado desde los Centros Docentes, no siendo posible responder a toda la demanda, por estar cubierta la capacidad docente de nuestros Centros, en la medida que se opta por una docencia de calidad, con objetivos individuales y no masificada.

 - Medicina	 - Medicina - Psicología	 - Medicina	 - Psicología
 - Psicología - Trabajo social	 - Psicología - Trabajo social	 - Comunes "ciencias de la salud"	 - Psicología
 - Psicología - Enfermería - Trabajo social	 - Psicología - Trabajo social	 - Enfermería - Terapia ocupacional	 - Psicología
 - Trabajo social - Terapia ocupacional - Comunes "ciencias de la salud"	 - Trabajo social - Terapia ocupacional - Comunes "ciencias de la salud"	 - Psicología	 - Psicología
 - Trabajo social	 - Comunes "ciencias de la salud"	 - Psicología	 - Psicología

* Nuevas incorporaciones y actualizaciones año 2022



San Juan de Dios

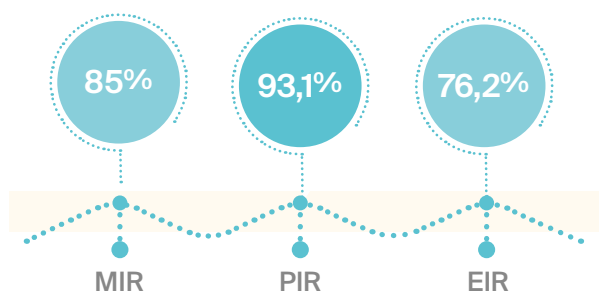
**Clínica
Nuestra Señora de la Paz**

**López de Hoyos
259**

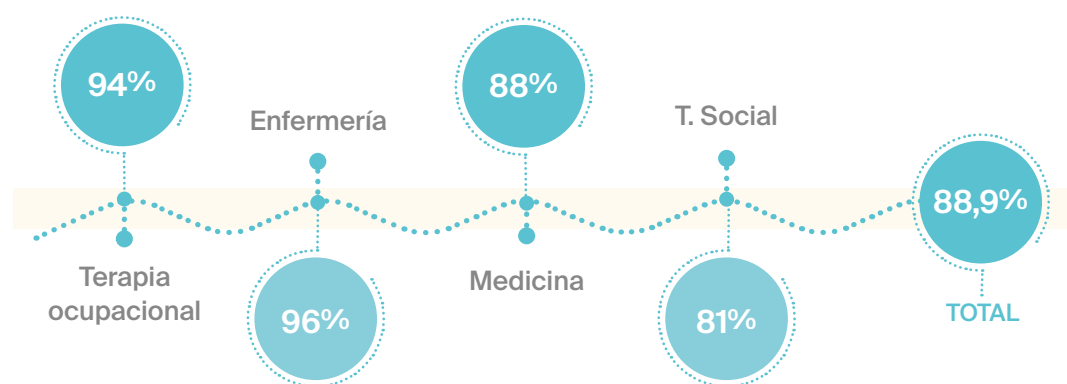
Percepción

Unidad Docente Multiprofesional (UDM)

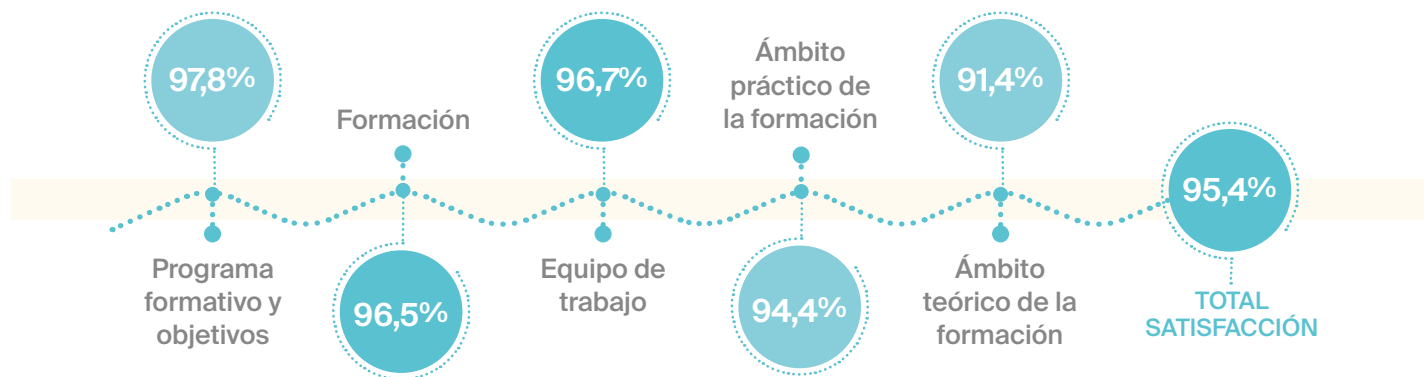
• Satisfacción de Especialistas en Formación



• Satisfacción de Alumnos de Grado



• Satisfacción del residente de otras Unidades Docentes

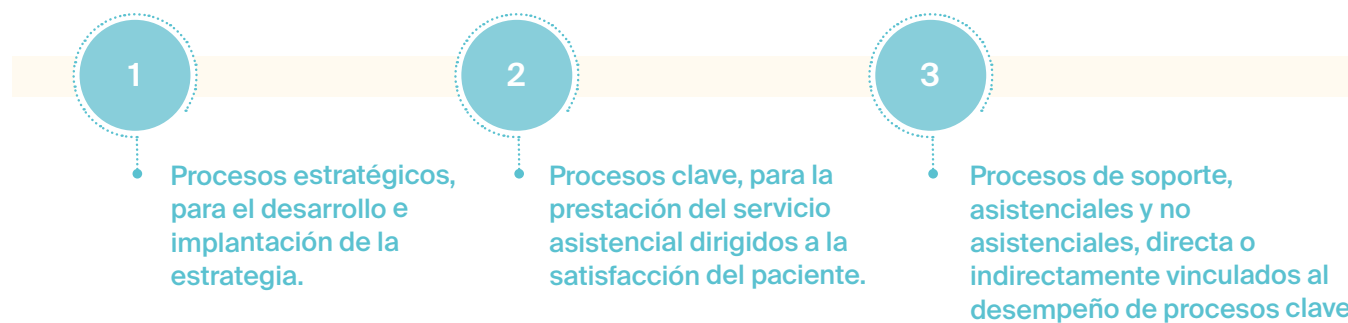


10. Calidad

⇒ Procesos

Desde la Comisión de procesos se sigue trabajando en la mejora de los procesos de la Clínica y en la elaboración e implantación de protocolos para la unificación de tareas en las diferentes áreas.

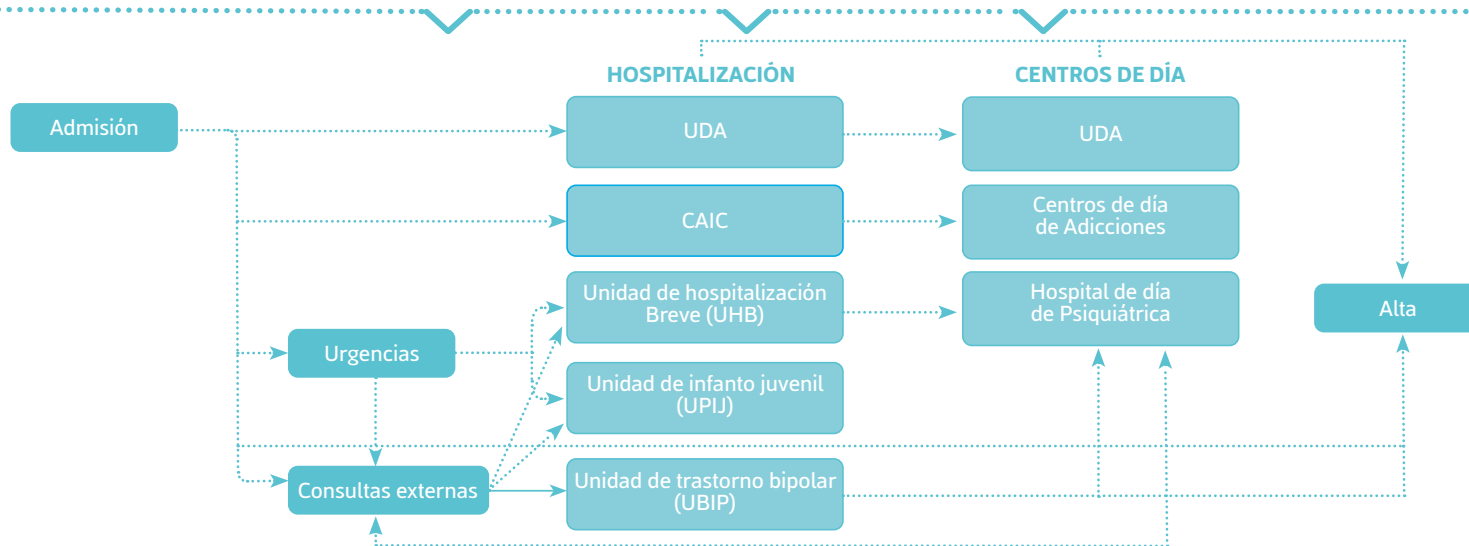
A través del mapa de procesos, se muestra la secuencia de actividades que conforman la prestación del servicio, generando valor desde la entrada del paciente hasta el final del proceso.



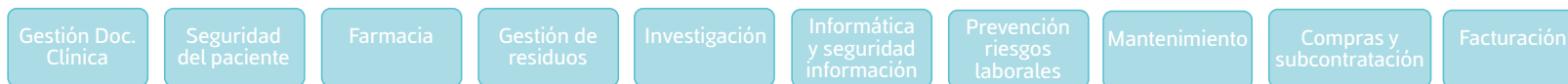
PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS CLAVE



PROCESO DE APOYO



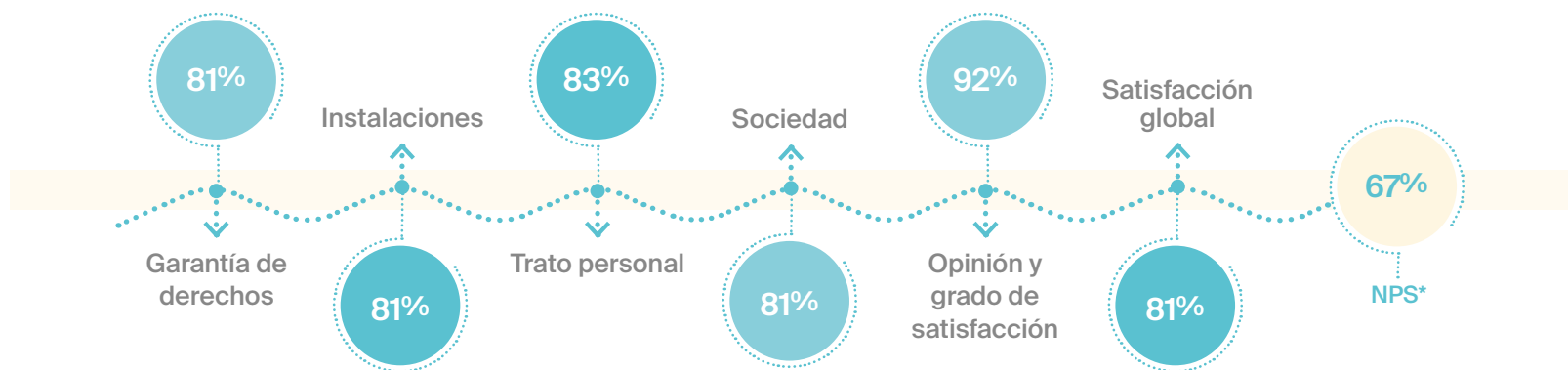
DESPLIEGUE DE PROCESOS ESTRATÉGICOS





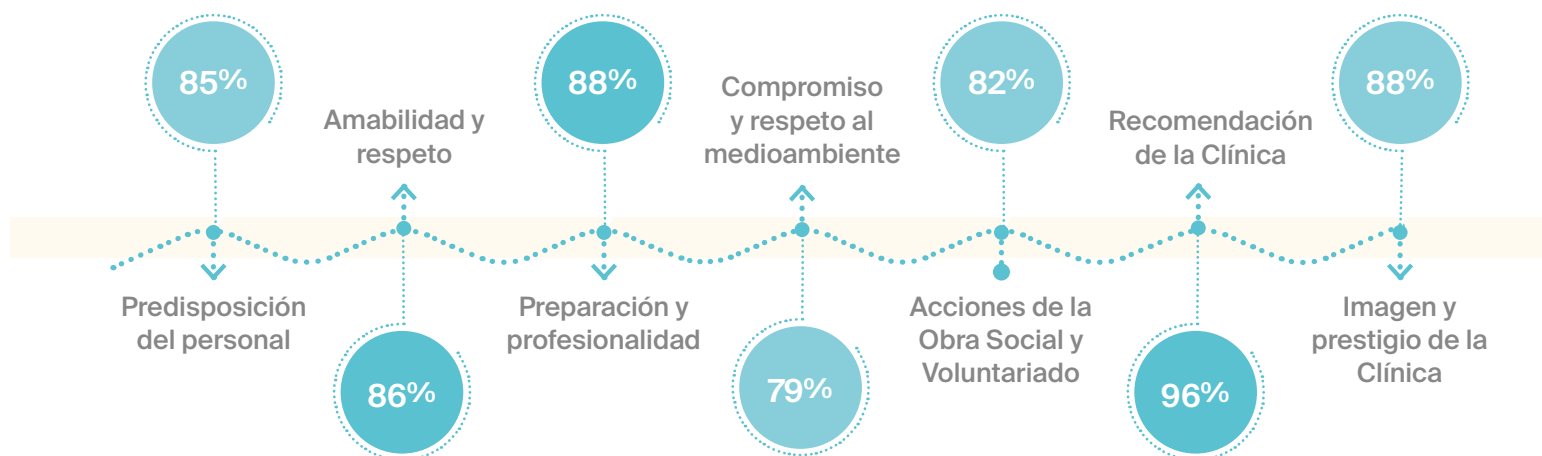
Calidad percibida

Satisfacción pacientes. Resultados globales



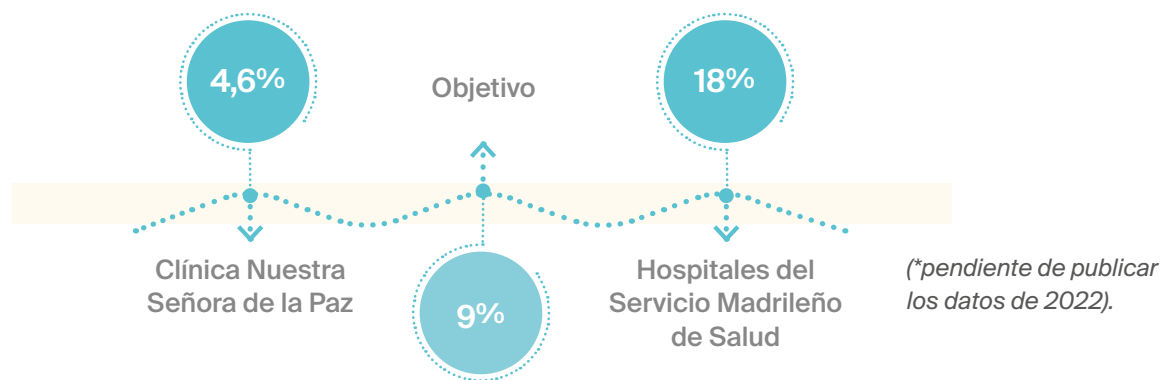
* Índice de Promotores Netos (NPS), indicador de referencia que se utiliza como reflejo del comportamiento de los usuarios y como indicador del potencial crecimiento. El objetivo que se pretende conseguir es conocer el porcentaje de usuarios que, además, son prescriptores del servicio.

Resultados de otras cuestiones relevantes para la Organización



Índice de reclamaciones oficiales

Índice de reclamaciones oficiales / N° de reclamaciones por cada 10.000 actos asistenciales

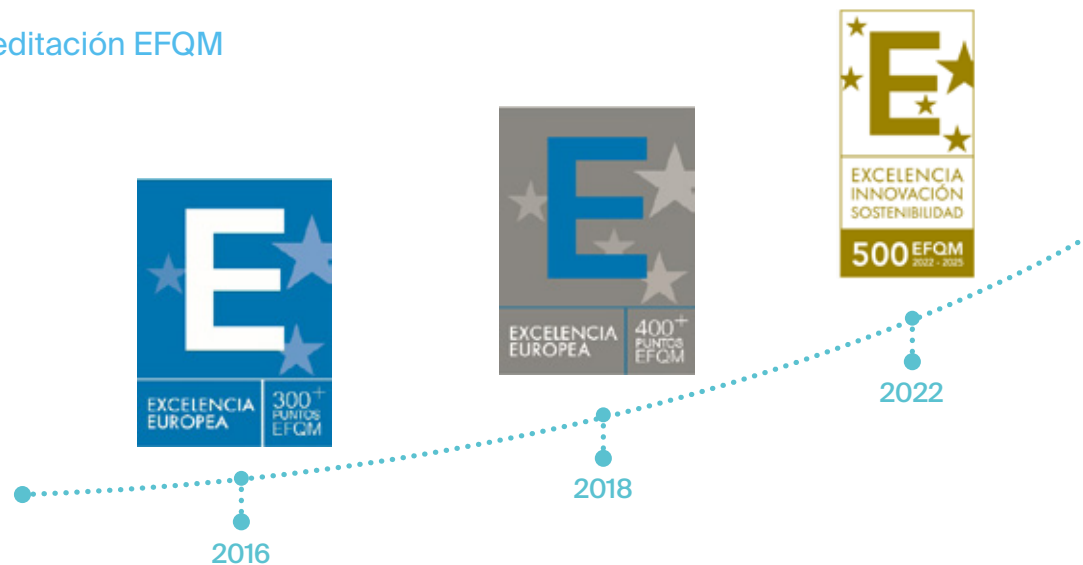


➔ Compromiso con la Calidad

La Clínica Nuestra Señora de la Paz, en su compromiso con la calidad, uno de los valores principales de la Orden, obtuvo por primera vez en febrero de 2022 la certificación internacional Sello EFQM 500 por su gestión excelente, innovadora y sostenible basada en el modelo europeo de excelencia empresarial (EFQM).



Evolución de la acreditación EFQM







11. Comunicación

El Departamento de Comunicación, existente desde el año 2016, trabaja en dos líneas fundamentales: la comunicación externa y la comunicación interna, con el objetivo de dar visibilidad a la Clínica en todas sus facetas, tanto de cara a la sociedad en general y, por supuesto, entre los propios colaboradores.

Comunicación Interna

El objetivo de la comunicación interna es dar a conocer entre los propios trabajadores el día a día que se desarrolla en la Clínica. Que se conozca lo que se realiza en las diferentes plantas así como los cambios en la gestión u organización tanto del centro como de la institución a la que pertenece.



Comunicación externa

Los objetivos perseguidos son:



Web



www



Noticias en
página web



Publicaciones
Redes Sociales

facebook



Seguidores
facebook

Twitter



Seguidores
Twitter



20



Impactos
en medios



¡CUIDATE Plus



servimedia
LÍDER EN INFORMACIÓN SOCIAL

rtvd
RADIOTELEVISIÓN DIOCESANA



San Juan de Dios



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

www.nuestraseñoradelapaz.es