

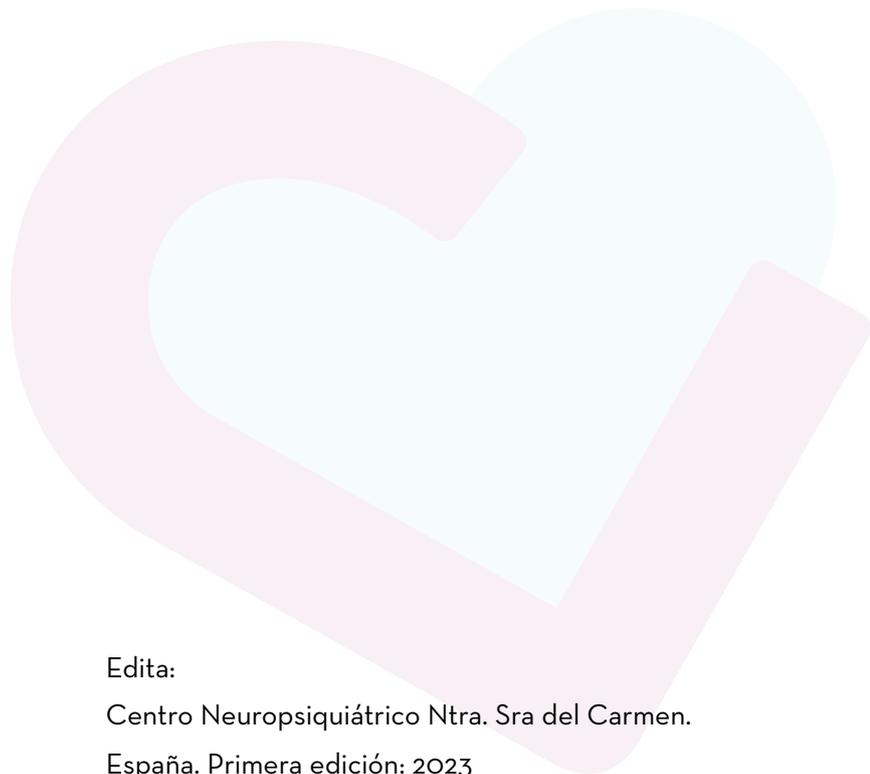
# MEMORIA RSC 2022



Hermanas  
Hospitalarias

CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO  
NTRA. SRA DEL CARMEN





Edita:

Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra del Carmen.

España. Primera edición: 2023

 [www.hospitalariaszaragoza.es](http://www.hospitalariaszaragoza.es)

 [info.zaragoza@hospitalarias.es](mailto:info.zaragoza@hospitalarias.es)

Maquetación, diseño e infografías:

Visual Thinking Comunicación y Creatividad, SL.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

NUESTRAS CIFRAS .....	6
COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA .....	10
COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD.....	11
COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO .....	22
COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES.....	32
COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES .....	44
COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES .....	50
COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE .....	54
COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD .....	58
CENTROS HOSPITALARIOS .....	75
ÍNDICE GRI-ODS .....	77



# CARTA DE PRESENTACIÓN

**E**l Centro Neuropsiquiátrico N°. S°. del Carmen de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús es un Centro Resiliente, Inclusivo y Sostenible donde se vive el valor de la Hospitalidad. Una organización que reconoce a los pacientes como protagonistas de una vida llena de sentido.

Este año el PG2022 se nos presenta como un diálogo para participar, en un espacio de corresponsabilidad, capaz de iniciar nuevos procesos y transformaciones, en el nivel más bajo posible, pero en el más alto necesario, para garantizar la sostenibilidad de la Obra Hospitalaria.

Se despliega la propuesta de organización final para prestar una atención basada en el valor. Esta atención es equitativa, se dirige a todos los grupos claves de interés, eficiente en sus procesos y eficaz en los resultados y busca generar seguridad en lo que hacemos, satisfacción en cómo lo hacemos e integración para quien lo hacemos.

## Se invita a consolidar cuatro cambios.

1. **Audacia** al repensar las formas de trabajar.
  - Adecuando la oferta a la demanda se genera una **información relevante** sobre **QUÉ tareas** debemos realizar para garantizar la Seguridad, Satisfacción y la Integración.
  - Acelerando y delegando la toma de decisiones, incrementando la excelencia en la ejecución y fomentando las alianzas, se da respuesta a las expectativas de:
    - **Los pacientes y familiares** desarrollando el enfoque centrado en la persona.
    - **Los colaboradores** como una oferta de valor, garantizando la incorporación del talento.
    - **Los grupos clave de interés desarrollando y revitalizando** los flujos de recursos.

2. Elevar **lo que somos** al mismo nivel de **lo que hacemos** en nuestros modelos operativos para re-imaginar la estructura y garantizar la equidad en el alcance, la eficiencia en los procesos y la eficacia en los resultados.
  - Cómo nos organizamos y cómo hacemos el trabajo, aplanando las estructuras y teniendo equipos rápidos y ágiles buscando la eficiencia de los procesos para conseguir:
    - La consolidación de la **vertebración organizativa** del área asistencial
    - El adecuado seguimiento del **desempeño** de los colaboradores
    - La implantación de los **planes directores** de infraestructuras y sistemas de información.
3. **Aprovechar la oportunidad** que nos ofrece la provincia única para remodelar el talento.
  - Aprendiendo a aprender, repensando el papel de los líderes, presentando hoy a los líderes del mañana impulsando la creación de auténticos Centros de excelencia
4. La gestión conjunta de las expectativas de los grupos clave de interés **permitirá nuestro crecimiento** en un ecosistema robusto creando y manteniendo una atmósfera de aprendizaje continuo.

**Estos cambios** que constituyen nuestra **tesis de transformación** que crea una cultura de desempeño y crecimiento en la que todos tienen claro cómo se crea el valor, cuál es su papel en la creación de ese valor, y cómo se es responsables de hacer que el Centro sea mejor y más fuerte.

**Una oportunidad de liderar de una manera nueva**, más positiva e impactante para construir un Centro en el que se PRACTICA LA HOSPITALIDAD.



## SOBRE ESTA MEMORIA

Esta Memoria recoge los proyectos e hitos más destacados del Centro Neuropsiquiátrico NS del Carmen durante 2022, tercer año haciendo frente a la pandemia sanitaria de la COVID-19, y centrados en continuar desarrollando nuestra actividad con los mismos estándares de calidad en el nuevo contexto.

### **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



A partir de una labor de identificación de grupos de interés y aspectos materiales desde 2015, redactamos una Memoria anual de RSC en base a los **Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI)**, dedicando un capítulo a cada

uno de los principales grupos de interés de la Institución: **Usuarios y pacientes, Colaboradores, Sociedad y Proveedores**; junto con dos adicionales centrados en **Buen gobierno y Medio Ambiente**, ambos aspectos materiales. Llevar a cabo una **gestión responsable social, ambiental y económica** es

un firme compromiso de la Institución que se materializa en numerosas acciones con las que, a lo largo del año, Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen de Hermanas Hospitalarias contribuye al cumplimiento progresivo de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS)**.

# PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y DEFINICIÓN DEL CONTENIDO



Para la elaboración de la Memoria de RSI 2022 hemos tenido en cuenta los cuatro principios propuestos por la Guía “GRI 101: Fundamentos”:

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Desde el Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen, se ha dado respuesta, en general, a las **necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés** de una forma resiliente, inclusiva y sostenible.

## CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

Rindiendo cuentas sobre la **contribución al desarrollo sostenible** de nuestro entorno, así como sobre el desempeño de la Institución en un contexto más amplio de la sostenibilidad.

## EXHAUSTIVIDAD

Ofreciendo una **visión completa y coherente de nuestro desempeño** y los hitos más significativos en el ejercicio 2022, manteniendo un equilibrio entre los diferentes temas y la profundidad con la que son abordados.



## MATERIALIDAD

Identificando a través de un análisis de materialidad interno los **21 aspectos económicos, sociales y ambientales** relacionados con nuestra actividad, que resultan materiales en base a dos variables: su relevancia para los Grupos de interés y su relevancia para la estrategia del Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. Del Carmen.



## COMPROMETIDOS FRENTE A LA COVID-19

Tras el año 2020 marcado por el inicio de la pandemia y los meses más duros en los que el virus tuvo un impacto terrible en los más vulnerables, en 2021 llegaron las vacunas que nos permitieron pasar a una situación diferente. En el año 2022 se han mantenido las medidas preventivas

# NUESTRAS CIFRAS

Hermanas Hospitalarias es una institución de la Iglesia Católica, con **carácter asistencial y sin ánimo de lucro.**



Fue fundada el 31 de mayo de 1881 en Ciempozuelos, Madrid (España), por San Benito Menni, junto con María Josefa Recio y María Angustias Giménez, personas profundamente sensibles al sufrimiento humano que unieron sus esfuerzos para dar respuesta a la situación de abandono sanitario y exclusión social de las mujeres con enfermedad mental de la época, aunando dos criterios fundamentales: **caridad y ciencia.**



*Sensibilidad por  
los excluidos*

## INSTITUCIÓN CON PROPÓSITO

*Reconocemos a los pacientes como protagonistas de una vida llena de sentido.*

Podemos sintetizar todos nuestros valores en uno sólo:

### **HOSPITALIDAD**

Valor humano esencial en los ámbitos social, asistencial y sanitario.

### **MISIÓN**

Acogida, asistencia, cuidado especializado y preferente a los enfermos mentales, a personas con discapacidad física o psíquica y otros enfermos, teniendo en cuenta las necesidades y urgencias de cada tiempo y lugar, con preferencia por los más pobres y marginados. Todo ello, desde una visión y prácticas inclusivas, reintegradoras y promotoras de vida, enfocadas en lograr la transformación social.

### **VALORES HOSPITALARIOS**

Son rasgo diferencial y elemento clave de la identidad de Hermanas Hospitalarias. Orientan las decisiones de los responsables y establecen el marco de actuación de todos los que forman parte de la institución en su día a día.



*Calidad  
Profesional*



*Servicio a  
los enfermos*



*Humanidad  
en la atención*



*Acogida  
Liberadora*



*Ética en  
toda Actuación*



*Salud Integral*



*Conciencia  
Histórica*



NUESTRAS  
CIFRAS

# HERMANAS HOSPITALARIAS EN EL MUNDO

La Institución gestiona actualmente 82 centros y cuenta con una amplia red asistencial de dispositivos comunitarios. Su **presencia en 25 países de África, Asia, Latinoamérica y Europa**, le permite mantener un camino de solidaridad constante con las personas vulnerables en el mundo.



Este trabajo es posible gracias a la entrega, humana y profesional de:

**850**  
hermanas

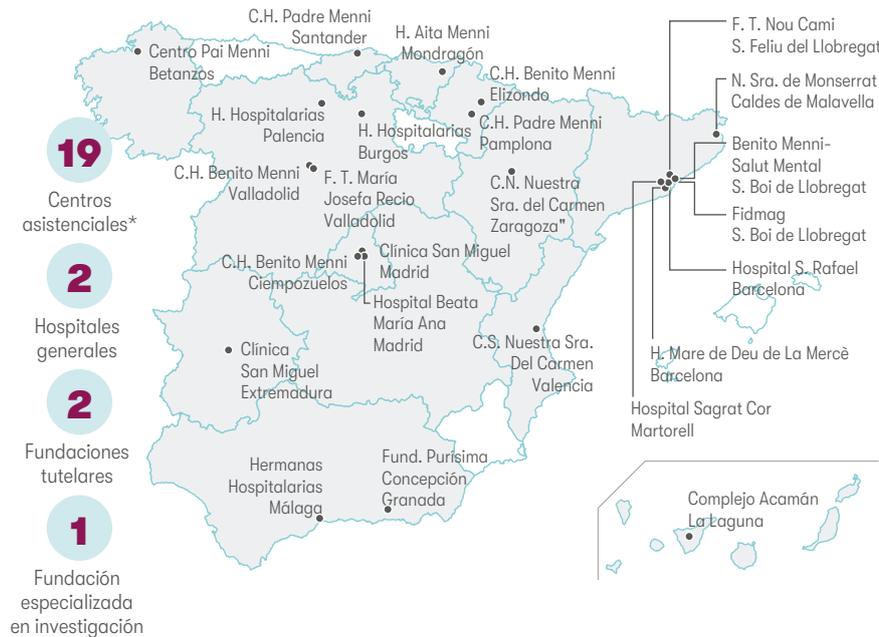
**11.780**  
personas colaboradoras



+ numerosos voluntarios/as.

# HERMANAS HOSPITALARIAS EN ESPAÑA

## DATOS DE 2022



## NUESTRAS LÍNEAS ASISTENCIALES



### ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA Y SALUD MENTAL

Centrada en nuestro modelo de Rehabilitación y autonomía de las personas. En nuestro Centro contamos con programas de lucha contra el estigma.



### ATENCIÓN SOCIOSANITARIA

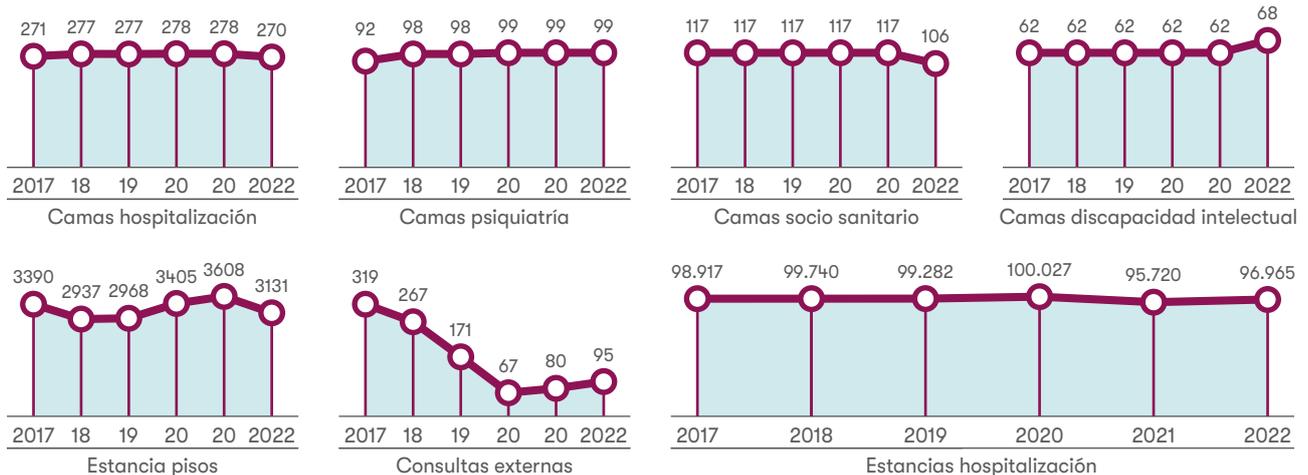
Atención y modelo de cuidados centrado en la persona y libre de contenciones.



### DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Autonomía, defensa de sus derechos e integración socio laboral.

## PRINCIPALES DATOS ASISTENCIALES DEL CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO NTRA. SRA. DEL CARMEN



# COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA



## CAMINO DE LA EXCELENCIA



La mejora continua y la eficiencia en la gestión están bien enraizadas en el CNNSC y sometidas a constante actualización.

En especial 4 proyectos evidencian la aspiración a la perfección en el desempeño, sin perder de vista que dicha perfección es en realidad un proceso más que una meta; un proceso para conseguir

**Cultura de Excelencia:**

Conservar y recrear el carisma hospitalario exige de todos los que participamos en el proyecto que cultivemos y explicitemos los valores, la cultura y los fines propios de la Congregación.

### CULTURA DE EXCELENCIA

**ACETES**

Mejoras Lean y 5S

**CRONOS**

Proceso de mejoras Six-Sigma Lean

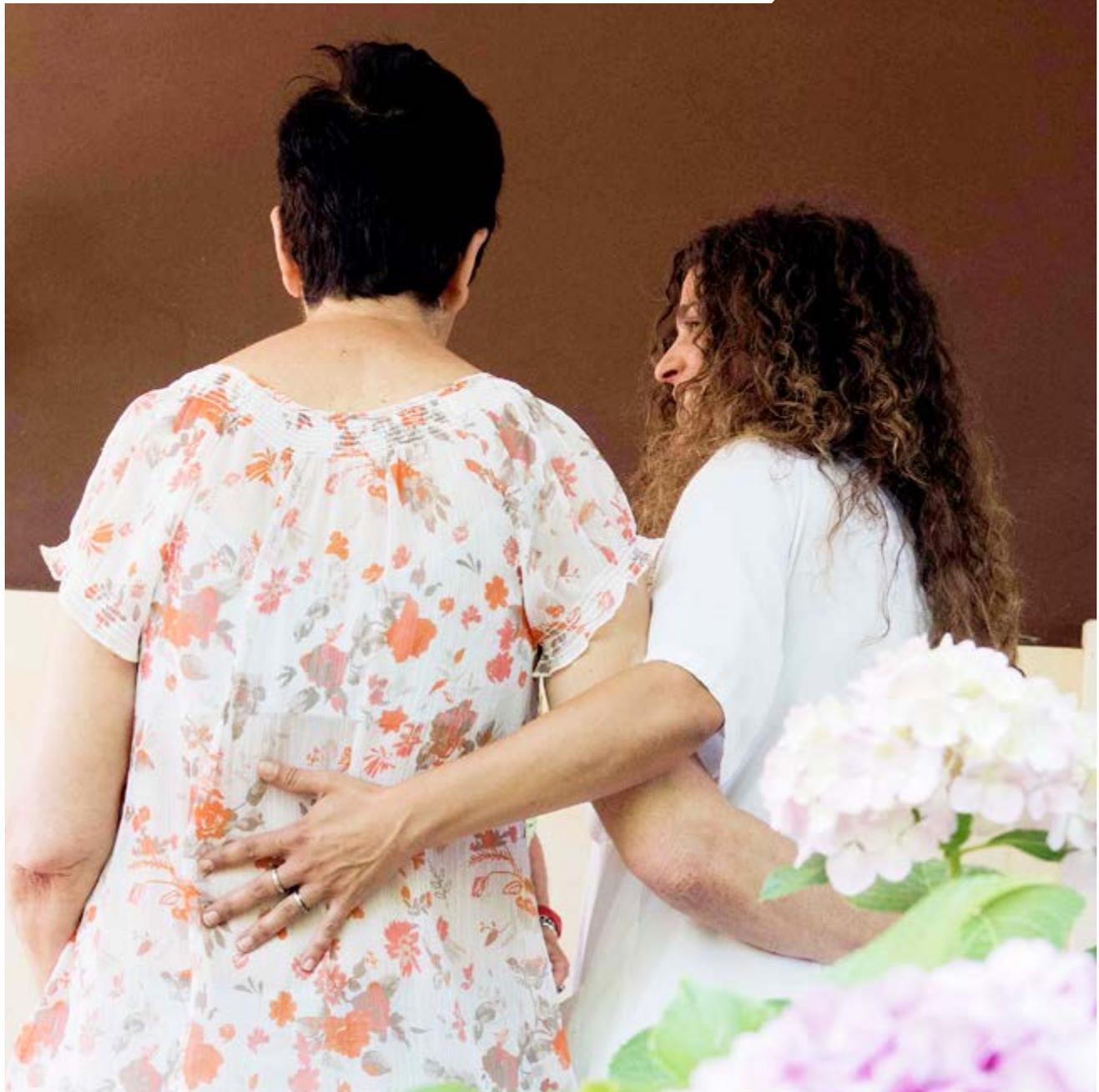
**ALICE**

Funcionalidad en unidades de convivencia

**#024**

Atención basada en el valor

# COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD





## CREACIÓN DE VALOR

El Centro Neuropsiquiátrico de N<sup>o</sup>S<sup>a</sup> del Carmen, fiel a su propósito, da respuesta a través de su labor socio-sanitaria a las necesidades de la Comunidad Hospitalaria: Usuarios y pacientes, Familiares, Hermanas, colaboradores y personas en formación, Voluntarios y Bienhechores.

Otros grupos de interés igualmente prioritarios para la Institución son administraciones públicas, proveedores, asociaciones y ONG, medio ambiente, universidades y sociedad en general. Realizado un doble análisis, por un lado, el poder de influencia que cada uno de estos grupos de interés ejerce sobre la Institución, y por otro, el impacto potencial que nuestra actividad puede

tener sobre cada uno de ellos, se identificaron cinco grupos de interés prioritarios: **Usuarios y pacientes, Colaboradores, Proveedores, Medio Ambiente y Sociedad.**

Disponemos de varios canales y herramientas de escucha activa para garantizar un diálogo permanente, fluido y bidireccional con estos grupos de interés, que nos permiten conocer sus expectativas y la percepción que tienen de la Institución.

Una de esas herramientas es, precisamente, esta Memoria, que logra llegar a una parte importante de nuestros stakeholders, tanto interna como externamente. Con su publicación llevamos a cabo un ejercicio de **transparencia y rendición de cuentas** dando a conocer a la sociedad la información más relevante de nuestra actividad, desde un punto de vista social, ambiental y de buen gobierno.

PARA GENERAR VALOR A LA SOCIEDAD, RESULTA IMPRESCINDIBLE EL COMPROMISO DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS VALORES QUE NOS DEFINEN.

## DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

		Diálogo Permanente	Diálogo Periódico
USUARIOS Y PACIENTES		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Memorias de actividades/RSC</li> <li>● Página Web</li> <li>● Redes Sociales</li> <li>● Grupos de trabajo</li> <li>● Buzón de sugerencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Medios de comunicación</li> <li>● Encuestas de Satisfacción</li> <li>● Celebraciones</li> <li>● Grupo de portavoces</li> </ul>
COLABORADORES		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Portal del empleado</li> <li>● Comité de Empresa</li> <li>● Memorias de actividades/RSC</li> <li>● Páginas Web</li> <li>● Redes sociales</li> <li>● Reuniones y Comisiones</li> <li>● Buzón de sugerencias</li> <li>● Equipos de proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Encuestas de satisfacción de colaboradores</li> <li>● Newsletters</li> <li>● Presentaciones: Plan de Gestión, Memoria Económica, etc.</li> <li>● Celebraciones</li> <li>● Medios de comunicación</li> </ul>
SOCIEDAD		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Memorias de actividades/RSC</li> <li>● Página Web</li> <li>● Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Jornadas científica</li> <li>● Visitas guiadas</li> <li>● Medios de comunicación</li> <li>● Revista Encuentros</li> </ul>
VOLUNTARIOS		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Memorias de actividades/RSC</li> <li>● Páginas Web</li> <li>● Redes sociales</li> <li>● Reuniones y Comisiones</li> <li>● Buzón de sugerencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Encuestas de Satisfacción</li> <li>● Celebraciones</li> <li>● Medios de comunicación</li> </ul>
FAMILIAS		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Memorias de actividades/RSC</li> <li>● Páginas Web</li> <li>● Redes sociales</li> <li>● Buzón de sugerencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reuniones</li> <li>● Celebraciones</li> <li>● Medios de comunicación</li> <li>● Jornadas convivencia</li> </ul>
PROVEEDORES		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Memorias de actividades/RSC</li> <li>● Páginas Web</li> <li>● Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reuniones</li> <li>● Encuestas de satisfacción de usuarios con servicios</li> <li>● Medios de comunicación</li> </ul>



COMPROMISO CON  
LA SOSTENIBILIDAD

# CONTRIBUCIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Contribuimos con nuestros proyectos e iniciativas a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), muestra de nuestro firme compromiso con la **Agenda global 2030 de Naciones Unidas**.



Los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, abarcan algunos de los principales retos sociales, ambientales y económicos: desigualdad de acceso a servicios básicos (educación, sanidad, agua potable, vivienda, empleo), cambio climático y respeto del medio ambiente, crecimiento económico sostenible e inclusivo o igualdad de género.

PROMOVER EL  
DESARROLLO SOSTENIBLE  
Y REDUCIR LAS  
DESIGUALDADES SON  
EL MEJOR LEGADO QUE  
PODEMOS DEJAR A LAS  
GENERACIONES FUTURAS

Con los proyectos e iniciativas del CENTRO apoyamos el cumplimiento de todos y cada uno de los ODS y, especialmente, aquellos que en función de nuestro sector de actividad y presencia geográfica consideramos estratégicos para nuestra Institución.



## FIN DE LA POBREZA

Nuestra misión: **“Acogida, asistencia y cuidado especializado y preferente a las personas con enfermedad mental, discapacidad psíquica y física y otras enfermedades, teniendo en cuenta las necesidades y urgencias de cada tiempo y lugar, con preferencia por los más pobres y olvidados.”**

Son colectivos que continúan sufriendo un fuerte estigma social y encuentran mayores obstáculos para integrarse en el mercado laboral, acceder a una

vivienda a formación o a actividades de ocio o deporte.

Impulsamos proyectos de lucha contra el estigma y promovemos la autonomía

A TRAVÉS DE NUESTRA  
LABOR DE COOPERACIÓN  
AL DESARROLLO  
LLEVAMOS A CABO  
PROYECTOS EN ÁFRICA,  
ASIA Y AMÉRICA LATINA

de la persona su inclusión en todos los ámbitos de la vida.

A nivel internacional, a través de nuestra labor de cooperación al desarrollo, ponemos el foco en personas especialmente vulnerables que de otra forma no recibirían el tratamiento que necesitan.



## SALUD Y BIENESTAR

La humanidad y la ética en la atención, junto con un **enfoque integral de la salud (prevención, rehabilitación e integración social)**, caracterizan nuestro modelo asistencial.

Garantizamos una atención profesional y de calidad a usuarios y pacientes: personas con enfermedad mental, con discapacidad intelectual, y pacientes con daño cerebral adquirido y personas en edad avanzada, principalmente, lo que genera un impacto positivo en metas asociadas a este ODS.



## IGUALDAD DE GÉNERO

Desde su fundación, Hermanas Hospitalarias responde a la necesidad de ofrecer tratamiento a mujeres con problemas de salud mental. Continuamos trabajando en sensibilizar a la sociedad sobre el doble estigma que sufren estas mujeres, objeto de una desigualdad más acentuada que queda patente en las cifras de nivel de pobreza, violencia de género o mayores dificultades de inclusión laboral. Como recoge el código de Conducta, se garantiza la **igualdad de trato y oportunidades de todas las personas**, independientemente de su género, también en el ámbito profesional, en el que los procesos de selección, evaluación del desempeño y promoción.



## ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

En los últimos años estamos llevando a cabo de forma progresiva una renovación integral de nuestro centro, que asegure seguir ofreciendo la mejor atención a nuestros usuarios y pacientes. Destaca la **apuesta por una mejora de la eficiencia energética de nuestras instalaciones**: sistemas de climatización, luminaria LED, aislamiento adecuado de puertas y ventanas, equipamiento tecnológico más eficiente, así como la incorporación de fuentes de energías renovables y menos contaminantes.



## COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



### TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Contamos con una plantilla en 2022 de 135 profesionales, distribuidos en 120 asistenciales y 15 no asistenciales, de los cuales el 90% cuenta con contrato indefinido, evidencia clara de nuestra **fuerte apuesta por la creación de empleo estable y de calidad.**

También a través de nuestras compras de bienes y servicios, que en más del 90% se realizan a proveedores de ámbito nacional, contribuimos al crecimiento económico de nuestro entorno próximo.



### INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

La investigación es un aspecto fundamental para la Institución, al que se dedican importantes recursos humanos y económicos. FIDMAG, fundación de investigación de Hermanas Hospitalarias, es la encargada de liderar, impulsar y coordinar la actividad investigadora de nuestros 21 centros en España. A través de la investigación básica y clínica centrada en la comprensión de las enfermedades mentales y en su tratamiento, perseguimos su prevención, mejora y curación.



### REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

La **sensibilidad por los excluidos** es uno de los valores en los que se sustenta nuestra Institución. Según el Código de conducta: “En la actividad llevada a cabo por nuestros colaboradores, tanto asistencial como no asistencial, existe igualdad de trato, sin discriminación por razón de raza, género, edad, credo, orientación sexual, estado civil, capacidad diferenciada, condición social, orientación política, nacionalidad, o cualquier otra circunstancia”.



### ACCIÓN POR EL CLIMA

Conscientes de la importancia de minimizar el impacto que directa o indirectamente puede generar nuestra actividad fomentamos la mejora de nuestras instalaciones y la definición de procedimientos y protocolos específicos. Al mismo tiempo, hacemos una labor de **sensibilización con nuestros grupos de interés** sobre la estrecha relación entre salud y cambio climático.



### ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Los proyectos de acción colectiva: permiten compartir conocimiento y aunar esfuerzos y recursos para entre diferentes entidades que comparten una meta y unos valores, para alcanzar a un mayor número de personas vulnerables, personalizando la intervención. Desde Hermanas Hospitalarias se apuesta por lograr la creación de alianzas estratégicas sólidas con otras instituciones, públicas, privadas y del tercer sector que ponen en valor las potencialidades de cada una..

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Hace varios años la organización inició un camino de evolución/ transformación digital a través de la elaboración de planes plurianuales en el ámbito tecnológico que contribuyen a dar respuesta a las nuevas exigencias y expectativas de nuestros grupos de interés y a los nuevos cambios sociales (teletrabajo, movilidad, etc.)

Proyectos tecnológicos que contribuyen a:

1. Facilitar a los profesionales una mejor atención asistencial
2. Apoyar una cultura de trabajo en equipo (colaboración)
3. Posibilitar una mayor agilidad y mejora de procesos
4. Permitir la movilidad de los profesionales
5. Facilitar la capacitación y formación de los mismos
6. Ayudar a una mejor y más ágil toma de decisiones en el ámbito de la gestión y de la propia asistencia a los usuarios empezando a innovar con la integración de las tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, big data, internet de las cosas, etc.

Para avanzar en este ámbito necesitamos de un **ecosistema de partners tecnológicos** que progresivamente



se va ampliando, en el que se mantienen empresas tecnológicas de referencia internacional como Microsoft y Telefónica y otras más pequeñas, pero igualmente importantes, que nos ayudan a obtener soluciones tecnológicas adaptadas a los requerimientos de nuestra actividad.

Avanzar en el proceso de transformación digital nos lleva indudablemente a trabajar en tres ejes estratégicos fundamentales durante los próximos años:

- Impulsar una **CULTURA** adecuada que posibilite la transformación digital.

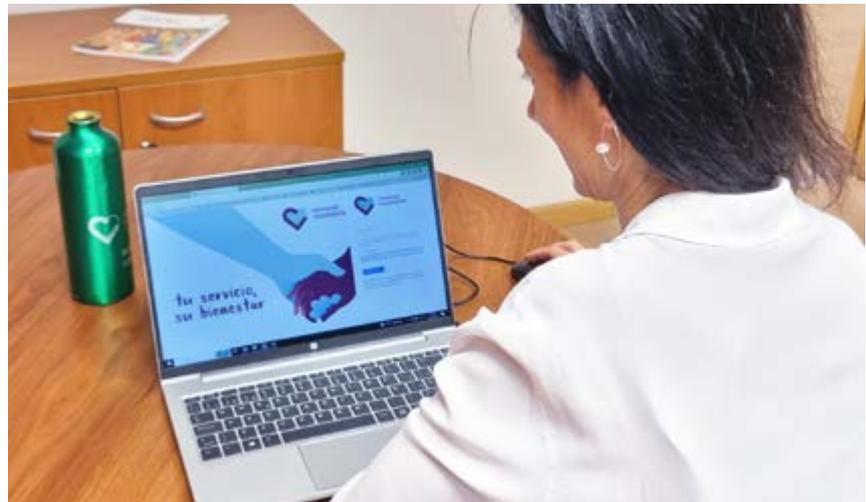
- **OPTIMIZACIÓN** de los procesos para la innovación digital.

- Modernizar la **TECNOLOGÍA**, identificando prioridades en torno a la automatización, el análisis de datos y la inteligencia artificial.

## COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



La transformación digital es un camino que nos compromete a trabajar en tres pilares fundamentales:



# 1

**LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE LA INSTITUCIÓN, TANTO USUARIOS/PACIENTES COMO COLABORADORES Y VOLUNTARIOS**

# 2

**LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL COMO PROPÓSITO PRINCIPAL Y FIN DE NUESTROS CENTROS**

# 3

**LA TECNOLOGÍA COMO MEDIO, NUNCA COMO FIN, QUE NOS APORTA NUEVAS POSIBILIDADES**

### SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Institución ha trabajado en el año 2022 de manera muy intensa y ambiciosa en el ámbito de **ciberseguridad** y de protección de **datos personales**, centrándose en:

- Garantizar la confidencialidad, disponibilidad, integridad, autenticidad y legalidad de los datos a través de la actualización continua y despliegue de las medidas definidas en la Política de seguridad corporativa.
  - Definir planes de contingencia.
  - Realizar auditorías continuas en todos los centros.
- Este trabajo se ha desarrollado en tres ejes principales:
- **Personas**, incrementando su nivel formativo a través de campañas de concienciación (píldoras de conocimiento), campañas de simulación de phishing, poniendo a disposición de todos los colaboradores cursos y medios específicos (e-learning);
  - **Tecnología**, estableciendo alianzas con partners expertos que se integran en la institución como parte del servicio integral de la seguridad de la información, a través del acompañamiento especializado en este ámbito, y proporcionando soluciones innovadoras tanto a nivel de hardware como software.
  - **Procesos**, alineándolos con los principios de la seguridad de la información.

# ALIANZAS Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Consideramos la creación de **alianzas estratégicas** un medio para lograr mayor impacto positivo con nuestras acciones y por este motivo impulsamos colaboraciones con otras entidades que comparten nuestros valores y trabajan con los mismos colectivos.

La formación de **alianzas estratégicas** nos permite lograr un mayor impacto positivo de nuestras acciones. Buscamos colaboración con organizaciones que comparten nuestros valores y trabajan en las mismas líneas de actuación y con los mismos colectivos que Herманas Hospitalarias.

Por nuestra experiencia acumulada, estamos convencidos de la importancia de la transparencia y la confianza mutua

entre las partes para que las alianzas cumplan sus objetivos y sean sostenibles en el tiempo y escalables a otro nivel.

UNA ALIANZA VA MÁS ALLÁ DE LA SUMA DE CAPACIDADES Y RECURSOS DE VARIAS ENTIDADES. TIENE UN EFECTO MULTIPLICADOR EN ALCANCE Y EN IMPACTO LOGRADO.

## ALIANZAS ESTRATÉGICAS DESTACADAS EN 2022:



Firma del acuerdo entre **Maier Escudero**, gerente de Grupo SIFU en Zaragoza, y el director gerente del Centro Neuropsiquiátrico, **Alfonso Cerdán**.

### HERMANAS HOSPITALARIAS Y GRUPO SIFU UNIDOS POR LA INSERCIÓN LABORAL

Centro Neuropsiquiátrico de Nuestra Señora del Carmen, y Grupo SIFU han acordado las bases de un convenio de colaboración en favor del colectivo de personas con discapacidad intelectual

Ambas instituciones profundizan así en sus relaciones y se comprometen a trabajar para favorecer la integración de personas con discapacidad en el ámbito social y laboral. Conforme a ese objetivo, se planificarán acciones conjuntas y espacios de trabajo comunes.



## COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

### ALIANZAS ESTRATÉGICAS DESTACADAS EN 2022:



El Centro Neuropsiquiátrico de Nuestra Señora del Carmen es miembro de **El FORUM**, cuya vicepresidencia es ocupada por el Gerente del Centro Neuropsiquiátrico, Alfonso Cerdán. El FORUM es una agrupación de entidades sociales sin ánimo de lucro, que representa al **movimiento asociativo**

**de entidades comprometidas con la discapacidad mental.** Desde el FORUM se coordinan los dispositivos existentes y los de nueva creación, de la red de Reinserción y Rehabilitación de Salud Mental en Aragón, tan necesaria para nuestra misión y la mejor forma de lograr una calidad de vida digna para el usuario.



Reunión del Consejo Asesor celebrada en el Hospital San Juan de Dios de Sevilla (junio 2022).

### CONSEJO ASESOR DEL HEALTH ECOSYSTEM (HEC) DE SAN TELMO BUSINESS SCHOOL

**Alberto Martín de la Mata**, director general de Hermanas Hospitalarias España, es el representante de la Institución en el Consejo Asesor del Health Ecosystem (HEC), órgano encargado de asesorar y orientar a la Escuela de negocios San Telmo Business School sobre los temas que preocupan a las empresas líderes en el **Ecosistema de Salud**, y con ello dar respuesta a las necesidades formativas de profesionales que ocupan puestos de responsabilidad en empresas públicas y privadas del sector salud.

### HOSPITALITY EUROPE

Impulsa la puesta en marcha de **proyectos colaborativos sostenidos por las Instituciones comunitarias** de los centros socio-sanitarios de Hermanas Hospitalarias y de la Orden de San Juan de Dios, en áreas como discapacidad, salud mental, atención a colectivos en riesgo de exclusión o voluntariado.

Actualmente, el centro Pai Menni (Betanzos – La Coruña) participa, junto con otras cuatro entidades europeas, en el proyecto AGELESS, enfocado en deporte inclusivo y envejecimiento activo.



# HITOS 2022

Impulsamos las Relaciones Institucionales a través del diálogo fluido con representantes de las Administraciones Públicas, con el fin de trasladarles, de primera mano, nuestras propuestas para responder a las demandas de los colectivos a los que atendemos

Abril



Noelia Carbó, directora Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) visita, junto con Diego Longás, jefe de Servicio de Centros del IASS las instalaciones del Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen de Hermanas Hospitalarias Zaragoza.

Marzo



El día 25 de marzo de 2022 salen las 4 últimas Hermanas de la Comunidad de Zaragoza, después de 50 años de presencia en este Centro.

Septiembre



Renovación del Consejo de Dirección. Nuria García es promocionada a la Jefatura de Enfermería del Centro y Jose Luis Girón es promocionado a la dirección asistencial en el Centro Aita Menni de Mondragón.

Octubre



Entrega al Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen (Zaragoza) de la Certificación AENOR del sistema de gestión de riesgos para la seguridad del paciente, según la Norma UNE 179003

# COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO



# ÓRGANO DE GOBIERNO

La Provincia de España se encuentra bajo la responsabilidad del Gobierno Provincial, que depende, a su vez, del Gobierno General de la Congregación, con sede en Roma (Italia).



Reunión del Gobierno provincial y el Consejo de Dirección provincial.

## SUPERIORA PROVINCIAL

La Provincia de España está bajo la responsabilidad de la **Superiora provincial** que la gobierna, dirige y representa conforme a derecho. Tiene autoridad directa en todas las Casas, Hermanas y Obras de la Provincia. Destacamos, entre otras, las siguientes funciones:

1. Establecer las líneas generales de la planificación de la Obra hospitalaria.
2. Aprobar el Plan Anual de Gestión de cada centro y su Memoria anual.
3. Autorizar contratos y convenios de cooperación tanto con entidades públicas como privadas.
4. Fijar los criterios de evaluación del cumplimiento de los objetivos.

## CONSEJERAS PROVINCIALES

Las **Consejeras provinciales** ayudan a la Superiora provincial en el ejercicio de sus funciones, emitiendo su consentimiento o su parecer conforme a derecho. La Superiora provincial, por su parte, puede delegar en su totalidad o parcialmente el ejercicio de sus competencias en uno o varios miembros del Consejo.

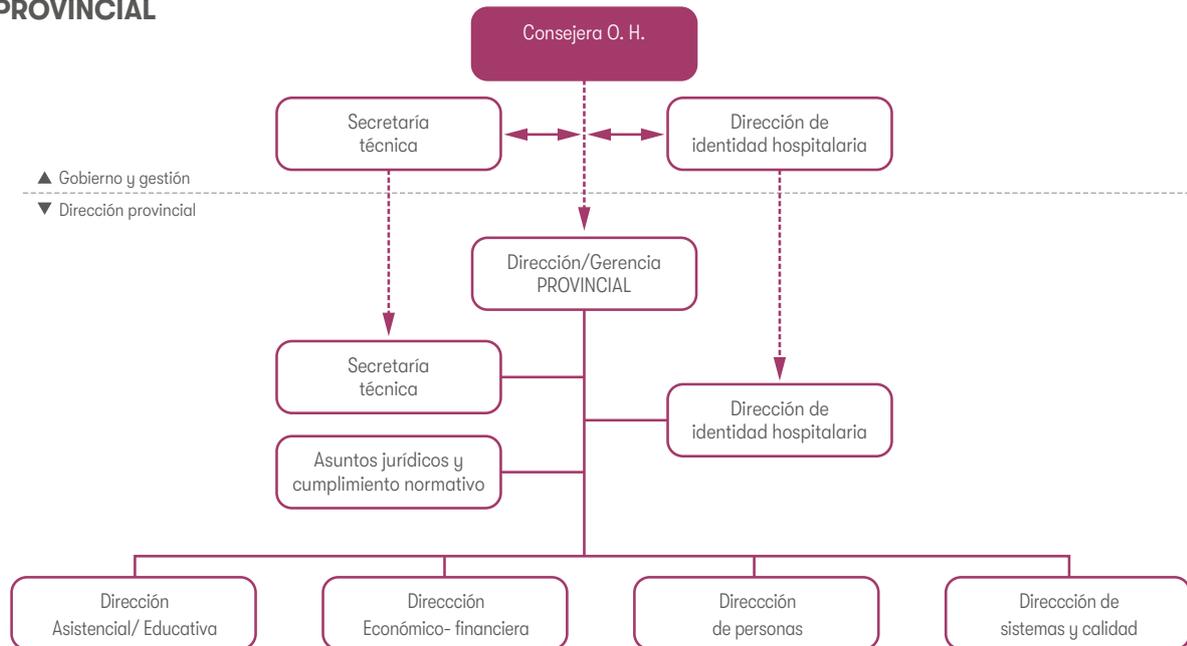
**El Gobierno de la Congregación, dando respuesta a una propuesta del Capítulo ha promovido la creación de la Fundación Hospitalarias, siendo aprobados sus estatutos por la Conferencia Episcopal en su Asamblea Plenaria de noviembre de 2022.**



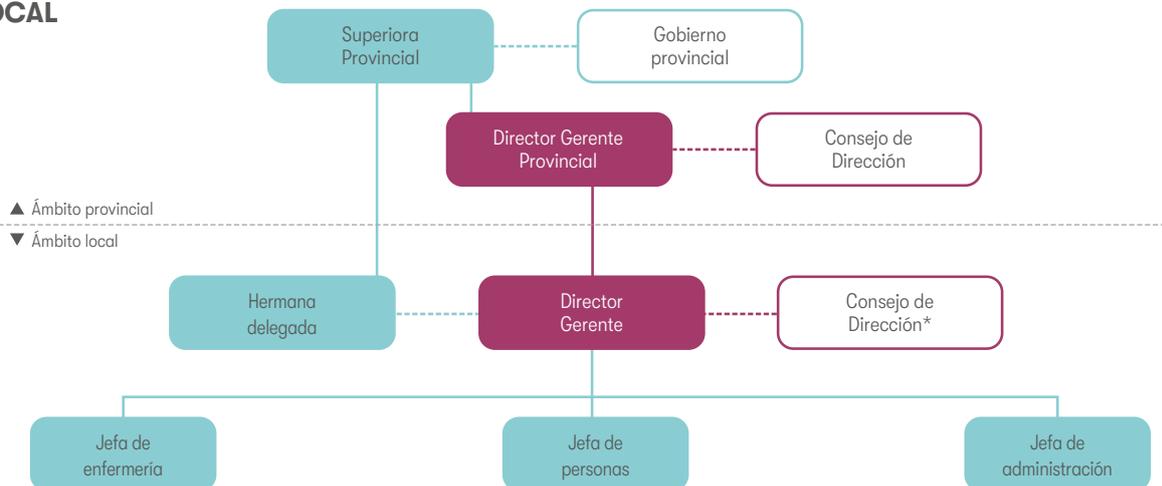
## COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

### ORGANIGRAMA

#### PROVINCIAL



#### LOCAL



\* Se incluyen hermanas u otras personas designadas por la Hermana Superiora



# ÓRGANOS DE GESTIÓN

## COMITÉS PROVINCIALES

Con el propósito de agilizar el análisis y la toma de decisiones, se ha conformado un Comité específico para cada una de las cinco Áreas de trabajo siguientes: Asistencial, Económico-financiero, Organización y sistemas, Personas y Comunicación.

### COMITÉ ASISTENCIAL

### COMITÉ ECONÓMICO FINANCIERO

### COMITÉ DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

### COMITÉ DE PERSONAS

### CULTURA INSTITUCIONAL

### COMITÉ DE OBSERVANCIA

● N° de reuniones en 2022

10

19

7

38

7

1

## CONSEJO DE DIRECCIÓN LOCAL

En los centros, el órgano de gestión es el Consejo de Dirección Local, compuesto por la Superiora local, que lo preside, el/la Director/a Gerente local y el resto de Responsables de Área que hayan sido nombrados.

## COMISIÓN DE LA OBRA HOSPITALARIA

Esta Comisión la constituyen las Hermanas del Gobierno provincial, las Superiores locales, los/as Gerentes de los centros y los miembros del Consejo de Dirección provincial. En ella **se debaten y canalizan las prioridades, políticas y proyectos de carácter más estratégico**. Se convoca con periodicidad trimestral con el objetivo de llevar a cabo un seguimiento global.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Desde el año 2015 el Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. Del Carmen ha elaborado la memoria RSC de acuerdo al GRI.

En el año 2017 gana el Premio Responsabilidad Social de Aragón.

El año 2018 obtiene el sello RSA PLUS que lo renueva anualmente buscando con nuestras acciones impactar en la sociedad, contribuyendo a la consecución de los ODS.

Se ha convertido en algo estratégico y por lo tanto sujeto a evaluación periódica por el Consejo de Dirección.



## COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

### ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y TRABAJO EN RED

#### COMISIONES

Grupos de trabajo y participación compuestos por profesionales del Centro, cuyo objetivo es acercar la realidad a las decisiones estratégicas.

#### GRUPOS DE TRABAJO

Centro Neuropsiquiátrico comparte el objetivo de realizar todas aquellas actividades que favorezcan la integración de las personas con problemas de salud

mental, así como contribuir a la racionalización y mejora de los recursos de reinserción y rehabilitación de la Salud Mental en Aragón.



**FORUM:** Fòrum de Entidades Aragonesas de Salud Mental es una asociación que gestiona los recursos de rehabilitación psicosocial del Gobierno de Aragón

**Consejo Asesor de Salud Mental de Aragón,** como órgano colegiado de asesoramiento en materia de salud mental.

**AESA:** Asociación Empresarial de la Sanidad de Aragón

	Comité de Ingresos
	Comité Asistencial
	Área de Conocimiento de Rehabilitación
	Área de Conocimiento de Farmacia
	Área de Conocimiento de Calidad
	Comisión de Historias Clínicas
	Grupo de Seguridad del paciente
	Comisión Pisos Terapéuticos
	Comité Ética Asistencial
	Comisión de Pastoral
	Comisión de Personas
	Comisión de Seguridad y Salud Laboral
	Comisión de Acoso en el ámbito Laboral
	Comisión Igualdad
	Grupo Solidaridad
	Comisión de Voluntariado
	Consejo Directivo
	Comisión de Protección de datos
	Comisión de sistemas de información

#### ENCUENTROS TEMÁTICOS

Acciones lideradas desde Provincia para un número elevado de personas, y pueden cumplir varios fines:

- Participación activa de profesionales de centros en la estrategia provincial
- Fomento de la puesta en común de experiencias y propuestas
- Formación en determinados aspectos vinculados a su área
- Fortalecimiento de sentimiento de pertenencia a la Comunidad Hospitalaria

#### Encuentros en 2022

Las medidas de distanciamiento social, suspensión de viajes y limitación de reuniones presenciales derivadas de la pandemia de la Covid-19 no han impedido la continuación de estos encuentros, gracias al esfuerzo de adaptación de todos, hemos logrado mantenerlos en formato virtual.

#### ÁREAS DE DEPENDENCIA

Asistencial

Personas

Cultura institucional

Económico financiera

Organización y sistemas

# MARCO NORMATIVO INTERNO

## REGLAMENTO GENERAL

Unifica criterios y normas sobre el funcionamiento de los Centros, para que todos sean fiel reflejo de la identidad de la institución, de forma que, junto a una excelente calidad asistencial, sean reconocidos por su visible y permanente cultura hospitalaria.

## ESTATUTO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN

Documento normativo y orientador acerca de cómo debemos administrar los bienes, favoreciendo la transparencia y la confianza y promoviendo que todos los que forman parte de la Institución tomen conciencia de la importancia de una buena administración.

## DOCUMENTO CAPITULAR

Planificación estratégica de la Institución para un sexenio, revisada y enmarcada en dos trienios. En 2018 fue aprobado el I Capítulo provincial "Practicad la Hospitalidad", en línea con la propuesta del XXI Capítulo general "Practicad la Hospitalidad".

## PROTECCIÓN ANTE EL ABUSO SEXUAL

El carisma de la Institución nos lleva a cuidar a la persona en su integridad y defender su dignidad. El objetivo de este documento es que los colaboradores conozcan sus obligaciones y ajusten sus actuaciones a lo que establece en lo referente a posibles situaciones de abuso sexual sobre usuarios y enfermos atendidos en nuestros centros.

## MARCO DE IDENTIDAD

Expone de manera articulada los elementos identificadores de la singularidad y calidad del servicio que ofrecemos, nuestro **Modelo propio en cuatro ámbitos**.

### ÁMBITOS DEL MARCO DE IDENTIDAD DE HERMANAS HOSPITALARIAS



#### ASISTENCIAL

Los principios nucleares de la atención directa



#### GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Las bases directivas



#### RELACIÓN CON COLABORADORES

El perfil profesional y los elementos de su desarrollo



#### DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

El plan de comunicación

## OTRAS POLÍTICAS Y REGLAMENTOS INTERNOS

- Reglamento de la Provincia de España y sus centros
- Procedimientos Generales
- Requisitos Básicos de los Centros de la Obra Hospitalaria
- Protocolo de Elaboración de Plan de Gestión anual
- Protocolo de Elaboración de la Memoria de Gestión anual
- Manual de Dirección de Personas
- La Formación en Identidad Hospitalaria. Plan General
- Manual de Procedimientos de Archivo de los Centros
- Manual de Estadística Asistencial de la Obra Hospitalaria
- La Asistencia en Hermanas Hospitalarias
- Guía de Protección de datos
- Orientaciones sobre Legal Compliance Penal





## COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO



# CÓDIGO DE CONDUCTA

**E**n 2017 Hermanas Hospitalarias aprobó su Código de Conducta, documento que recoge los **principios éticos y normas de comportamiento** que deben regir la actuación de las personas que integran la Comunidad Hospitalaria, particularmente directivos y colaboradores. También se promueve su difusión a otros grupos de interés: voluntarios, bienhechores y proveedores, entre otros.

Entre los aspectos regulados en el Código de conducta se encuentran: igualdad y no discriminación, protección de datos y **privacidad**, ética en las relaciones institucionales, relación con proveedores, acoso laboral, conflictos de interés y transparencia.

LOS FUNDAMENTOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA SON: LOS DERECHOS HUMANOS INTERNACIONALMENTE RECONOCIDOS, LA DOCTRINA SOCIAL DE LA IGLESIA Y EL MARCO DE IDENTIDAD DE LA INSTITUCIÓN.

### COMITÉ DE OBSERVANCIA

Es el órgano encargado de garantizar el cumplimiento del Código de Conducta, así como la adecuada aplicación de medidas disciplinarias cuando estas sean precisas. Las cuatro personas que lo componen, nombradas por la Superiora provincial, analizan y dan respuesta a las consultas, quejas o comunicaciones recibidas, preservando la debida confidencialidad del denunciante en el procedimiento..

### CANAL DE CONTACTO

En nuestra página web institucional, [www.hospitalarias.es](http://www.hospitalarias.es), existe un **canal de contacto** con el Comité de Observancia, a disposición de grupos de interés, tanto internos como externos. Durante 2021 no se ha recibido ninguna denuncia sobre potenciales irregularidades o infracciones del Código de conducta.

## SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

# SOMOS UNA INSTITUCIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO

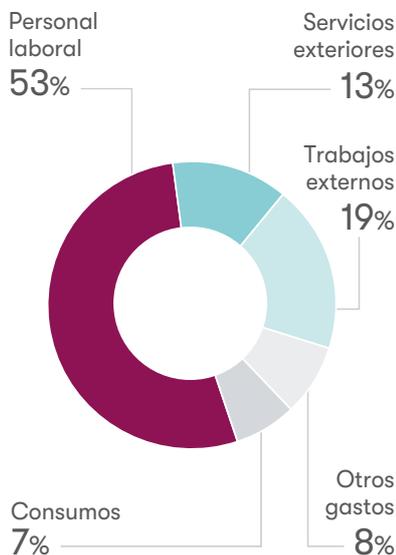
Para garantizar la sostenibilidad de la Institución llevamos a cabo una gestión económica transparente centrada en la utilización eficiente de los recursos que genere confianza en nuestros grupos de interés.

Trabajamos por el acceso universal a la salud desde 1881.

Nuestras inversiones van dirigidas a dar respuesta a las necesidades de las personas atendidas, con independencia de su condición social o económica. Apostamos por la **acción colectiva público-privada**, lo que nos lleva a impulsar diversas formas de colaboración con las Instituciones Públicas a todos los niveles.

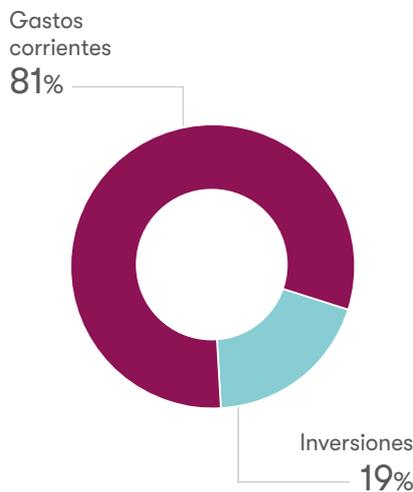
### DISTRIBUCIÓN DE COSTES CORRIENTES

Datos de 2022



### DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO

Gastos corrientes e inversiones.  
Datos de 2022



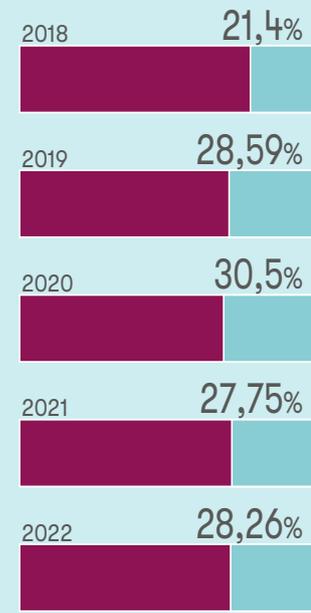
### PACIENTES ULTIMO RECURSO

Desde una sensibilidad positiva y proactiva estamos atentos a la situación que viven las personas en contextos límite y damos respuesta a sus necesidades y las de sus familias.

Estas necesidades a veces, están oculta de forma distinta según culturas y, otras veces están relegadas a las últimas posiciones en las preocupaciones colectivas de la ciudadanía.

### ASISTENCIA A PACIENTES ÚLTIMO RECURSO

PORCENTAJE ASISTENCIAS SOBRE EL TOTAL.





## COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

# CONTROL INTERNO

La cultura de nuestra Institución, en cada una de sus iniciativas, está basada en el valor fundamental y síntesis de la Hospitalidad, cultura que da cohesión, sentido y horizonte a todas las obras y sus actividades.

En este sentido, el cumplimiento de las normas, el desarrollo de las buenas prácticas, **el buen gobierno y la gestión eficaz y responsable de los recursos** que nos son dados han sido históricamente un compromiso clave. Trabajamos de forma permanente en la consolidación de un Sistema de control interno que, a través del desarrollo y mejora continua de la organización, el sistema de procesos, la normativa interna, la recurrencia en la realización de procedimientos formales de evaluación y la complementariedad y refuerzo de procesos de auditoría interna y externa, promueve:

- Evaluación y gestión del riesgo
- Cumplimiento normativo
- Eficacia y efectividad de la gestión de recursos
- Cumplimiento de objetivos de la Institución

En 2022 se ha continuado con el proceso de fortalecimiento del Marco de control interno, a través de las siguientes acciones:

### SISTEMA DE PROCESOS Y AUDITORÍA INTERNA

Desarrollo y mejora en procedimientos y normativa, general, provincial y local, progresión en la realización de auditorías internas (alcanzando el 91% de los centros) y auditoría externa completa del conjunto de los Centros.

### HERRAMIENTAS DE HOMOGENEIZACIÓN Y REPORTE ESTANDARIZADO

Simplificar y complementar el estudio de la viabilidad de las obras, tomando como referencia los criterios fundacionales y el establecimiento de estrategias globales

En 2022 se ha consolidado una segunda versión mejorada con capacidades potenciadas, de la herramienta de gestión financiera, que tendrá su continuidad con la incorporación e interrelación de funcionalidades presupuestarias reforzando así la capacidad previsora de cada centro y la automatización de informes de seguimiento presupuestario y revisión de cierre estandarizados.

### HERRAMIENTA DE BASE DE DATOS INFORMATIZADA

Se ha avanzado en un sistema informatizado relacional en formato de base de datos para el seguimiento, monitorización y control de las relaciones contractuales con terceros y la documentación asociada a las mismas.

El objetivo es tener compilada, estructurada y ordenada, en un único lugar, la información detallada de cada centro y la global consolidada, así como toda la documentación asociada, de manera que facilite la obtención de información necesaria para el correcto control y la toma de decisiones

## Retos para 2023

- Desarrollo y ampliación de nuevos módulos en el Sistema informatizado relacional y la Base de datos de relaciones contractuales.
- Planificación, revisión y actualización de los procedimientos de monitorización continua.
- Perfeccionamiento de Grupos de trabajo provinciales de Auditoría interna y Derecho administrativo.
- Reingeniería del proceso de Administración



## PRINCIPALES ALIADOS

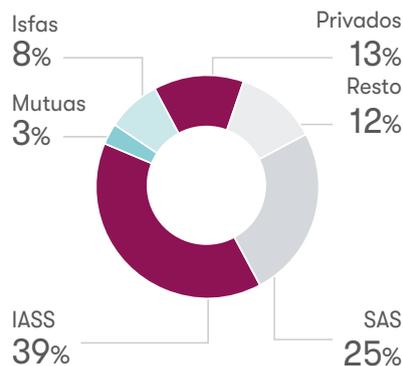
Construimos alianzas con Administraciones públicas, y otros organismos, con los que compartimos objetivos y motivación: ofrecer una atención integral de calidad a las personas que más lo necesitan para poder curarles, cuidarles y apoyarles en el desarrollo de sus proyectos.

La colaboración público-privada ha caracterizado a Hermanas Hospitalarias desde sus orígenes.

Desde entonces, el apoyo recibido de **Administraciones públicas** como aliados estratégicos ha resultado imprescindible para cumplir nuestra misión. Prueba de ello es el elevado porcentaje de nuestros ingresos que proceden de fuentes públicas, tanto a nivel estatal como autonómico y local. También tienen un peso significativo los ingresos provenientes de fuentes privadas, que suponen un 16% del total de ingresos anuales. Esta cifra recoge la parte correspondiente a compañías aseguradoras y mutuas del ámbito de la salud, que han mejorado

### DISTRIBUCIÓN POR INGRESOS

Por naturaleza de la financiación.  
Datos de 2022



e incrementado de forma destacada su oferta de servicios en los últimos años, apoyándose cada vez más en la aplicación de las nuevas tecnologías.

Las entidades bancarias, a través de su obra social contribuyen con muchos de nuestros proyectos: fomento de la autonomía de personas con discapacidad, cooperación internacional al desarrollo, personas mayores o inserción laboral, entre otros. Igualmente, importante resulta el apoyo sostenido que recibimos de nuestros **bienhechores**, particulares y entidades comprometidos con los valores y el propósito de la Institución, parte esencial de nuestra Comunidad Hospitalaria.

# COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES



# ATENCIÓN INTEGRAL, PERSONALIZADA Y DE CALIDAD

Los **usuarios y pacientes** están siempre en el centro de cada medida o decisión que se toma, con el propósito de que reciban una asistencia integral y adaptada a sus necesidades.

Los **21 centros asistenciales y más de 200 dispositivos** con los que contamos en España, nos permiten acercar la atención al entorno del paciente e incluso llevarla a su propio domicilio.

El **Modelo Asistencial y Educativo** abarca tanto nuestra actividad en los campos de salud mental, discapacidad intelectual y sociosanitario como aquella desarrollada en Pisos Terapéuticos, recogiendo los atributos principales que caracterizan nuestro modo de hacer. Resulta indispensable para orientar a nuestros colaboradores sobre cómo abordar los retos actuales, desde la inspiración del carisma fundacional y conforme a los valores hospitalarios que nos definen.

Apostamos por la formación continua y el trabajo en red como vehículos para transmitir el Modelo Asistencial y Educativo a los líderes asistenciales, en especial mandos intermedios y colaboradores clave de los Centros, algo fundamental para garantizar la excelencia de la atención.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD 2022

### ASPECTOS MATERIALES: USUARIOS

### PROYECTOS



Garantizamos la seguridad del paciente



Garantizar la seguridad del paciente



Innovamos para lograr la mayor satisfacción



Garantizar la satisfacción del paciente



Integramos a los pacientes en la comunidad



Garantizar la integración del paciente



NUESTRO MODELO ASISTENCIAL Y EDUCATIVO RECOGE LOS ATRIBUTOS PRINCIPALES DEL MODO EN QUE QUEREMOS ACTUAR EN FAVOR SIEMPRE DE LA PERSONA QUE ATENDEMOS.



# NUEVAS NECESIDADES REQUIEREN DE SOLUCIONES INNOVADORAS

## PROYECTO DESTACADO EN 2022:



## LA COLONIA

Es una apuesta firme de atención que da respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios y sociedad.

Pone a disposición de aquellos usuarios con un nivel alto de funcionalidad y no cumplen los requisitos para estar en un recurso comunitario un recurso intermedio para que pueden aprovecharse de un abordaje menos institucionalizado.

Los procesos que afectan a las personas, y provocan la necesidad de cuidados y apoyos de forma continuada y que en la mayoría de ocasiones conllevan períodos de hospitalización/residenciales muy prolongados, han provocado durante épocas pasadas recientes una importante tendencia a la Institucionalización.

En la actualidad con la implantación de modelos asistenciales de atención centrada en la persona, van modificando dicho panorama, con un cambio de paradigma a nivel clínico-asistencial: se ha desplazado el foco de las patologías/diagnósticos, a la persona en su globalidad.

Hablamos de mejorar la calidad de vida de las personas, por encima de sus patologías, y además, con la participación activa de la misma en su proceso de recuperación y en la construcción de un proyecto vital.

Teniendo en cuenta que debemos entender la Institucionalización, no solamente ligada al espacio físico de

vida, sino como un espacio mental, emocional y relacional, en el que se desenvuelve la persona; es cierto que para normalizar socialmente los elementos claves de la recuperación son la vivienda y una actividad que vertebrar la vida de la misma.

En este modelo, la persona no sólo tiene un reconocimiento de sus derechos, sino que además puede ejercerlos de forma efectiva y que no se vea condicionada por la patología que sufre.

El objetivo general de los programas de rehabilitación de La Colonia es conseguir el mayor nivel posible de autonomía, de integración comunitaria y por consiguiente de calidad de vida.



## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL PACIENTE

Respetamos los estándares actuales de **protección de datos y seguridad de la información**, así como los documentos de buenas prácticas relacionados con el sector, entre los que destaca el Plan de inspección de oficio de la atención sociosanitaria de la Agencia Española de Protección de datos. Además, hemos adoptado la Guía de Protección de datos en Hermandades Hospitalarias

Las principales medidas puestas en marcha son:

- Elaboración de **Cláusulas informativas** sobre el uso de los datos a disposición de la Institución.
- **Análisis de riesgos en el ámbito de la privacidad** que permi-

FAVORECEMOS UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA QUE NOS PERMITA RESPETAR LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES

ten conocer las medidas a implementar.

- Elaboración de **píldoras informativas y normativas** para uso interno.
- Desarrollo de un **Procedimiento de atención de derechos**.
- Implantación de medidas tecno-

lógicas para prevenir incidentes de seguridad y desarrollo de un **Procedimiento de gestión de brechas de seguridad** que nos permite minimizar su posible impacto.

Contamos con un **Delegado de Protección de Datos** de Hermandades Hospitalarias, profesional sanitario experto en protección de datos, quien se encarga de informar y asesorar, supervisar el adecuado cumplimiento de la normativa, resolver las consultas recibidas sobre tratamiento de datos y cooperar con la Autoridad de control.



## COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES

# SEGURIDAD DEL PACIENTE

Garantizar la **seguridad y salud de los pacientes en todo momento** es también una de nuestras prioridades y en esto es esencial contar con la implicación de los colaboradores a la hora de desarrollar la actividad asistencial en las mejores condiciones de seguridad para los pacientes.

No sería posible sin la implicación de los colaboradores que desarrollan la actividad asistencial en las mejores condiciones de seguridad para los pacientes.

Se invierte en reforzar la cultura de prevención y perfeccionar los sistemas de nuestras instalaciones para la detección y gestión de riesgos.

### COMISIÓN DE CUIDADOS:

Dedicada a **preservar el modelo de cuidados de la Institución** en línea con nuestros valores e identidad hospitalaria. Trabaja en tres áreas:

- Elaborar **programas de cuidados estandarizados** para cada línea de actividad.
- Implementar **instrumentos de desarrollo de cuidados**: diagnósticos de enfermería o desarrollo de procedimientos de cuidados, entre otros.
- Impulsar el desarrollo de **investigación e innovación en los cuidados** y fomentar el intercambio de conocimiento entre los centros.

Avanzamos en un modelo de cuidados sin sujeciones físicas orientado a **proteger la dignidad de los pacientes como personas y respetar sus derechos humanos** en cualquier situación.

### COMISIÓN DE SEGURIDAD DEL USUARIO

Encargada de impulsar la estrategia en todos los niveles de la organización y coordinar la puesta en marcha de acciones enfocadas en la mejora de la seguridad de los pacientes atendidos. Además, se ha nombrado un colaborador referente de la materia en cada centro.



Entrega al Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen (Zaragoza) de la Certificación AENOR del sistema de gestión de riesgos para la seguridad del paciente, según la Norma UNE 179003



# BIOÉTICA

La responsabilidad y la integridad, que consideramos imprescindibles en la atención a personas en situación de fragilidad y en riesgo de exclusión, han marcado nuestro comportamiento desde el primer día, cumpliendo con el valor hospitalario “ética en toda actuación”.

Todos nuestros profesionales, tanto asistenciales como no asistenciales, en el desempeño de sus funciones y, especialmente, en la toma de decisiones, se rigen por valores éticos, más allá de su competencia técnica y profesional.

Cuando se busca empoderar al paciente y hacerle protagonista y participe del proceso terapéutico, en ocasiones surge un conflicto de valores en la toma de decisiones sanitarias. Para esos casos, los Comités de ética suponen un instrumento ideal de garantía y asesoramiento.



Consideramos la Ética como dimensión de toda actuación. Nuestro Centro participa activamente en el Simposio Aragonés de Comités de Ética, Ponencia: “Ética en el servicio”. Dra. Mercy Taveras

Hermanas Hospitalarias cuenta con 8 Comités de Ética Asistencial acreditados, así como múltiples Comisiones de bioética y un número elevado de profesionales sociosanitarios que complementan su formación técnica con otra específica en este campo. En 2022 hemos continuado trabajando en este ámbito a través de los convenios de colaboración firmados con la Cátedra de Bioética de la Universidad Pontificia de Comillas (Madrid) y el Instituto Borja de Bioética (Barcelona). En concreto en actividades de formación, grupos de trabajo e investigación.

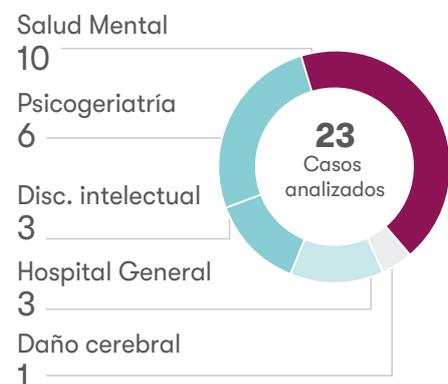
## COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIALES ACREDITADOS

	Año de acreditación	Número de miembros
CEA del Hospital Aita Menni (Mondragón)	1998	11
CEA del Hospital Sant Rafael (Barcelona)	2002	15
CEA de Benito Menni CASM (Sant Boi de Llobregat)	2003	19
CEA del Hospital Sagrat Cor (Martorell)	2005	10
CEAS de la Comunidad de Madrid	2005	18
CEAS de Castilla-León	2013	10
CEAS Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen (Zaragoza)	2015	11
CEA del Hospital Mare de Déu de la Mercè (Barcelona)	2018	11

## Datos de nuestros comités

Reuniones anuales	2020	2021	2022
Ordinarias	29	51	44
Extraordinarias	3	2	3

## Casos analizados en 2022:





## ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA PARA UNA ASISTENCIA INTEGRAL

El Modelo asistencial de Hermanas Hospitalarias persigue cuidar todas las dimensiones de la persona por igual: biológica, psicológica, sociológica y espiritual.

El Servicio de Pastoral-Atención Espiritual y Religiosa (AER), complementa la labor de los profesionales asistenciales, permitiéndonos ofrecer una atención integral a lo largo del proceso terapéutico, en el caso de aquellos pacientes que lo desean.

El equipo de Pastoral está coordinado con el resto de equipos asistenciales. Se compone de laicos profesionales, hermanas, un capellán, todos ellos formados en el campo de la atención espiritual y religiosa.

Se ha facilitado la asistencia religiosa a quienes profesan otras creencias, procurando una actitud acogedora y un acompañamiento según las necesidades, posibilidades y requerimientos de las personas

### PERSONAS IMPLICADAS EN ESTE SERVICIO

Coordinadores locales				Agentes (miembros del equipo de PAER)					
Religiosas		Laicos		Religiosas		Laicos		Sacerdotes	
A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero
0	0	1	1	0	0	3	3	1	1
5 personas a 31 de diciembre									

### PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS POR EL SERVICIO PASTORAL AER

Datos de 2022

Área asistencial	Número de grupos	Sesiones realizadas	Personas atendidas
Salud mental / Psiquiatría	6	150	50
Personas mayores	6	100	50
Discapacidad intelectual	6	160	60
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>410</b>	<b>160</b>

- Celebración Culto evangélico
- Celebración de paraliturgias de despedida por fallecimiento
- Celebración sacramento de reconciliación
- Celebración de primera comunión

LOS PROFESIONALES DE ESTE SERVICIO PROMUEVEN LA DIGNIDAD Y EL VALOR DE LA VIDA HUMANA EN TODAS LAS SITUACIONES Y ETAPAS.

# PARTICIPACIÓN DE USUARIOS Y FAMILIARES

Fomentamos la **participación activa** de usuarios y familias a tres niveles:

- En su propio proceso de atención.
- En la planificación del centro y en el desarrollo de actividades.
- En el ámbito comunitario.

Tratamos de aplicar nuevas **alternativas terapéuticas** que permitan a las personas que atendemos tener un mayor control sobre su vida cotidiana y disfrutar de un grado de autonomía superior. El ocio, el deporte y la gestión del tiempo libre son algunos de los pilares de nuestro modelo de atención integral.

Nos esforzamos por establecer y mantener una relación de **apoyo y cercanía con familiares y cuidadores** de los usuarios, a través de grupos de apoyo, actividades de ocio, talleres o jornadas informativas.

## PARTICIPACIÓN USUARIOS

### Grupo de portavoces

Cada unidad escoge un portavoz, que se reúne de manera mensual con los portavoces del resto de unidades y una trabajadora social del centro, a efectos de poner en común aspectos que preocupen o dificulten la convivencia del conjunto de usuarios del centro, planteando posibles soluciones a los mismos.

### Asambleas de las unidades

Cada unidad desarrolla una asamblea (semanal o quincenal) en la que los usuarios plantean a los profesionales de dicha unidad problemas sentidos o propuestas para mejorar la convivencia y la calidad de vida, dentro de la propia unidad.

### Encuestas de satisfacción

Se pasan anualmente a los usuarios del centro, para conocer la importancia, y satisfacción de determinados aspectos del día a día que afectan de manera directa a su bienestar y calidad de vida.

## PARTICIPACIÓN FAMILIARES

### Grupo de intervención familiar

Con motivo de las restricciones sufridas por la pandemia, el acceso de las familias al centro se ha visto limitado y por ello también su participación presencial.

Por ello se han abierto otros canales de comunicación, como videoconferencias y mensajería vía móvil, además de los ya existentes para mantenerlas informadas y seguir contando con su participación activa.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas por parte de pacientes y familiares suponen una valiosa fuente de información sobre su grado de satisfacción con los servicios prestados y la atención recibida. Cada una de ellas es valorada por el responsable de calidad del centro y trasladada a las Áreas correspondientes en cada caso para su análisis y posterior propuesta de medidas.





## COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES

# EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Uno de los principios nucleares de nuestro Modelo Asistencial es garantizar la calidad técnica y humana en tres ámbitos:

### 1 INTEGRACIÓN DE TÉCNICA Y HUMANISMO

Una señal inequívoca de nuestra identidad que conlleva la **incorporación de los últimos avances científicos** en nuestros procedimientos y al mismo tiempo la consideración holística de la persona, ofreciendo una asistencia integral a los pacientes respetando su dignidad.

A lo largo del 2022 se han implementado buenas prácticas para la mejora de la experiencia del paciente.

### MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE: PGP ANALYTICS

El proyecto busca mejorar la experiencia del usuario a partir de la aplicación de la analítica de datos a la gestión de los programas de atención.

Estos programas dan respuesta a las necesidades de personas con enfermedad mental grave, personas con trastorno del espectro por autismo grave y discapacidad intelectual asociada con trastornos severos de conducta, así como a las necesidades que el envejecimiento ocasiona en las personas con discapacidad intelectual con trastornos severos de conducta y en aquellas personas que padecen una enfermedad mental grave.

PGP Analytics sistematiza la identificación y cuantificación de la contribución de los programas a los resultados, proporcionando un enfoque multidimensional en las mejoras que en la calidad de vida consiguen los programas, proporcionando una atención basada en el valor.



Ejemplo de una de las actividades puestas en marcha dentro de nuestra Cartera de Servicios. La participación de un equipo multidisciplinar, consigue mejores resultados.



Se personalizan las acciones desarrolladas, adecuándolos a las características de las personas y crea una cultura de capacitación con alto valor añadido para la sociedad.

Se adecuan los recursos a las necesidades de las personas y supone una herramienta fundamental para la planificación estratégica y para la toma de decisiones.

El proyecto proporciona un instrumento que a modo de cuadro de mando permite potenciar los factores claves de éxito facilitando alternativas de gestión de los programas.

Establece un modelo predictivo basado en la analítica de datos en el proceso de gestión de las necesidades de las personas vulnerables y establece un modelo prescriptivo que dota de los apoyos necesarios a las mismas.



## GENERACIÓN DE VALOR

A través de la participación del usuario y los profesionales (ambos grupos clave de interés), se mejora un aspecto crítico de la experiencia del paciente hospitalizado como es la conflictividad.

Se mejoran los procesos a través de entrevistas con pacientes y grupos de discusión para incorporarlos a los circuitos de mejora.

El paciente participa de forma activa en las próximas evaluaciones en el rediseño de circuitos y en la mejora de la atención.



## COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES

### 2 ADECUACIÓN DE ESTRUCTURAS INTERNAS

Resulta necesaria, enmarcada en un compromiso social amplio, una revisión permanente de estructuras y procesos en busca de una mayor eficacia y con el objeto de dar respuesta a las necesidades de las personas atendidas y sus familiares.

En 2022 se continua con la remodelación de Unidades del Área Sociosanitaria. La mejora de la experiencia de los pacientes, así como la mejora de la es uno de los objetivos que persigue este plan inversor.

### 3 MEJORA DE LA CALIDAD

Las políticas y estrategias de mejora de la calidad son incorporadas con carácter prioritario en los Planes de gestión de nuestros centros, incluyendo las 4 fases de: análisis, planificación, actuación y evaluación. En concreto se contemplan los siguientes factores:

- Centralidad de la persona atendida y sus familias
  - Implicación y desarrollo de las personas.
  - Innovación y aprendizaje
  - Orientación a resultados.
  - Desarrollo de cooperaciones y alianzas con otras instituciones.
  - Responsabilidad social.
- El marco de compromiso de la calidad de Hermanas Hospitalarias se apoya en la creación sistemática de valor sostenible de acuerdo a:
- La existencia de un propósito inspirador, una visión que sirve de guía y una estrategia que pretende alcanzar ese propósito con planes concretos.
  - Poseer unas creencias, actitudes y valores que son compartidos por las personas de la organización.
  - Un estilo diferente de liderazgo que ayuda a implantar la cultura de la organización.
  - Liderar nuestro ecosistema, siendo reconocidos por otros como un modelo a seguir.
  - Estar enfocados a satisfacer equilibradamente a todos los Grupos de Interés, en conjunto.
  - Trabajar para el mañana, transformando el presente.

### COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA

Somos Empresa fundadora del Sello de Oro (+500 EFQM) a la Excelencia Empresarial desde el año 2015, demostrando un compromiso con la excelencia al más alto nivel desde 2009, participando en Congresos, Jornadas especializadas, encuentros temáticos y formaciones, donde compartimos conocimiento y experiencias con otras organizaciones del entorno.



### COMISIÓN PROVINCIAL DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

En 2021 se creó la Comisión Provincial de Organización y Calidad con el objetivo de establecer cauces y herramientas que faciliten la colaboración y participación de conocimiento y buenas prácticas entre los centros, así como establecer grupos de trabajo para el desarrollo de proyectos que redunden en la mejora de la calidad del servicio a nuestros grupos de interés, principalmente usuarios y pacientes.

# RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

Un año más, el Centro ha visto reconocido y premiado su labor en 2022:



## RECONOCIMIENTO A LA PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y BALONMANO EN HUESCA PARA NUESTRO CLUB DEPORTIVO

Nuestro Club Deportivo Hispanos del Carmen recibió un premio con motivo de la promoción del balonmano y la salud mental en Aragón de mano de D. Juan Carlos Caamaño presidente de la Federación Aragonesa de Balonmano, D.Mariano Soriano Director General de Deportes del Gobierno de Aragón y D.Luis Felipe Alcalde de Huesca..

## V PREMIOS CUARTO PILAR DEL IAASS

Entrevista a D. Javier Lamban, Presidente de Aragón en la Gala de los V Premios Cuarto Pilar, en la que nuestra radio inclusiva ABEJAR RADIO ha sido finalista.



# COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES



# CREANDO EMPLEO ESTABLE Y DE CALIDAD

La calidad y calidez en el trato a usuarios, pacientes y familiares, que muestran nuestros colaboradores, son elementos diferenciadores del modelo asistencial de Hermanas Hospitalarias. La creación de empleo estable es nuestra mayor contribución al desarrollo social y económico de la sociedad. Actualmente el 90% de la plantilla tiene contrato indefinido y el promedio de antigüedad media de la plantilla supera los 14 años.

Creemos que realizar una gestión del talento adecuada es imprescindible para asegurar el éxito y desarrollo sostenible de la Institución.

Trabajamos en tres ámbitos interconectados:

- Atracción de talento.
- Selección y reclutamiento.
- Acogida.

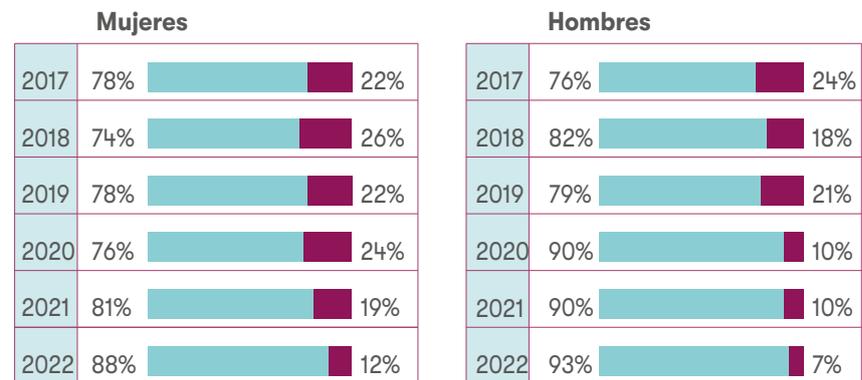
Para ello ofrecemos entre otras cosas

- Un plan concilia resultado de la organización y planificación que se hace de la jornada en el centro permite disfrutar de 17 días festivos más, con un impacto económico 200.000 €
- Un plan de reconocimiento como consecuencia de la motivación y el reconocimiento que se hace por el trabajo bien hecho en el Centro, permite incrementar un 10% el salario mensual, con un impacto económico de 30.000 €, así como la totalidad de los conceptos retributivos en las pagas extras, lo que supone un 1,4% del salario de cada trabajador.
- Un plan de Formación, cuyo impacto va a representar el 1,4% del salario.

Hermanas y colaboradores, en misión compartida y siempre al servicio de las personas atendidas, ponen en práctica en su labor diaria el estilo hospitalario, caracterizado por su alta preparación técnica y humanidad.

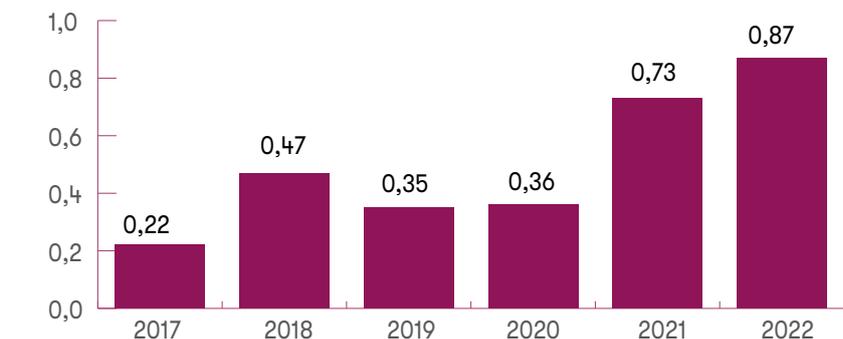
## COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

Indefinido Temporal



## ÍNDICE DE ROTACIÓN

Índice de rotación





## COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES

# COMUNICACIÓN INTERNA

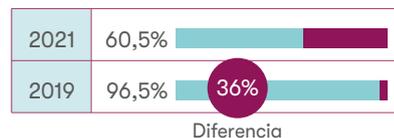
En los últimos años se ha puesto el foco en impulsar nuevos canales de diálogo con los colaboradores y en afianzar los ya existentes, dando cada vez mayor peso a las nuevas tecnologías, como ejemplo el nuevo **Portal del Empleado**, en versión web y App móvil o a la Intranet.

En el procedimiento de mejora continua que aplicamos a todos los niveles, una de las herramientas que nos proporciona mayor información de interés es la **Encuesta de Clima Laboral**, que se elabora cada dos años, la última en 2021.

Los resultados de esta última encuesta indican un descenso en la satisfacción de los colaboradores, pasando de 96,5% el grado de satisfacción en 2019 a un 60,5% en el año 2021.

Ante esta situación, el Equipo Directivo decidió analizar los resultados y determinar las posibles causas de este descenso, así como las acciones necesarias para la mejora de los aspectos que se han considerado con peor valoración desarrollando el Plan de acción Encuestas satisfacción.

### SATISFACCIÓN GLOBAL



## PLAN ACCIÓN ENCUESTAS SATISFACCIÓN

El plan surge a partir de los resultados de la encuesta de clima laboral elaborada el año 2021.

El análisis de los resultados indica que, como consecuencia de la situación de emergencia acaecida en el año 2020, el índice de la satisfacción de clima laboral había descendido de manera generalizada en la mayor parte de las organizaciones, y especialmente en aquellas relacionadas con el sector sanitario y residencial.

Su **OBJETIVO** es mejorar el ambiente laboral del Centro desarrollando las acciones necesarias.

### Prioridad Establecida

Se han identificado áreas de mejora en tres de los aspectos evaluados en la encuesta de satisfacción de los profesionales del hospital, y que se consideran prioritarios:

- Organización y planificación
- Motivación y reconocimiento
- Formación y desarrollo

Se han constituido equipos de mejora para trabajar sobre estas áreas, y se han determinado 12 acciones específicas, cada acción tiene un responsable, un tiempo y unas personas a las que va dirigida para que puedan ser implantadas en el sistema de gestión.



## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Dar respuesta a la situación de abandono sanitario y exclusión social de las mujeres con enfermedad mental fue el propósito con el que se fundó Hermanas Hospitalarias en el año 1881. Hoy en día, esta perspectiva de género continúa vertebrando cada uno de los proyectos e iniciativas que llevamos a cabo.

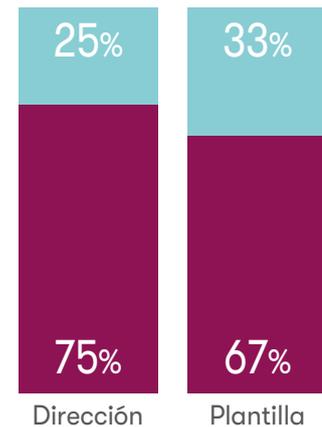
La igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres continúa siendo un reto pendiente de la sociedad, situación que se agrava en el caso de mujeres que padecen enfermedad mental y/o discapacidad psíquica o intelectual.

Llevamos a cabo proyectos de lucha contra el doble estigma que sufren estas mujeres a la hora de desarrollar su propio proyecto vital.

Como señala nuestro Código de conducta, “En la Obra hospitalaria hay igualdad de trato, sin discriminación por razón de raza, género, edad, credo, orientación sexual, estado civil, capacidad diferenciada, condición social, orientación política u opiniones de otra naturaleza, o nacionalidad, o cualquier otra circunstancia similar (...) se establece la **igualdad de oportunidades en el ámbito profesional** y en los diferentes procesos: ingreso, ascenso y evaluación.

### DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLAS POR SEXOS

Mujeres Hombres



Este compromiso, fuerte y continuista con la integración de criterios de no discriminación por razón de sexo, tanto directa como indirecta, en nuestra gestión interna y en las políticas y procedimientos que se aprueban, nos lleva a la implantación de instrumentos transversales efectivos como **Planes de igualdad** o **Protocolos de acoso laboral**.



## COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES

# DIGITALIZACIÓN

**A**l igual que en otras áreas y líneas de actividad de la Institución, en el ámbito de Personas también se ha realizado una **apuesta importante por la digitalización**. En concreto, desde que arrancó en 2019, se ha desarrollado progresivamente en todos los procesos claves en la gestión de personas:

- Selección de talento
- Acogida de nuevas incorporaciones
- Formación continua
- Administración de personal
- Evaluación de desempeño
- Desarrollo de planes de carrera y de sucesión
- Comunicación interna

# FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

**G**arantizamos la **formación continua** de nuestros colaboradores gracias a una importante inversión anual que nos permite cumplir dos objetivos:

1. Dar respuesta a la exigencia de actualización constante de conocimientos que caracteriza al sector socio-sanitario.
2. Mantener el alto nivel de especialización y cualificación de nuestros profesionales.

El **Plan de Formación Anual** del Centro facilita contenidos actualizados, tanto de formación técnica-asistencial, de seguridad y salud o de habilidades profesionales en general. En 2022 se han llevado a cabo 85 acciones formativas, combinando formato presencial y online.

Cada año, hacemos seguimiento del cumplimiento del calendario formativo planificado, así como un análisis del grado de satisfacción de los colaboradores con la formación recibida, en función de la adecuación de esta a su puesto de trabajo y a sus conocimientos previos.

A través de convenios de colaboración con universidades y otras entidades educativas, contribuimos a la

## FORMACIÓN

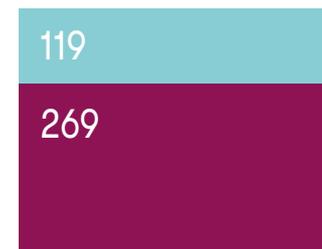
### HORAS DE FORMACIÓN

■ On line ■ Presencial

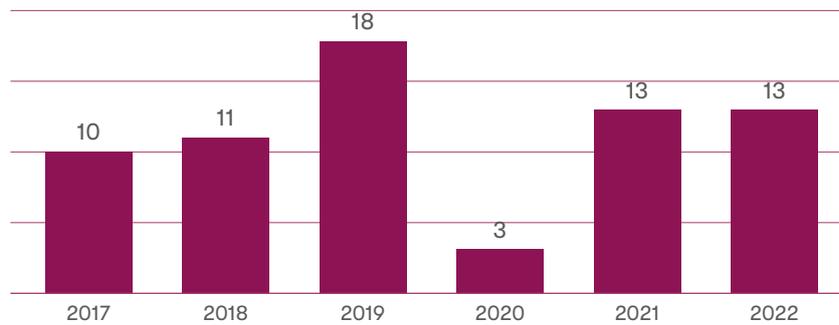
2018	1965	582
2019	1835	627
2020	694	993
2021	1073	1073
2022	1417	1267,5

### COLABORADORES FORMADOS

■ Mujeres ■ Hombres



### ALUMNOS EN PRÁCTICAS



formación y especialización de futuros profesionales en psicología, enfermería, TCAE, Integración Socio sanitaria, Farmacia, Trabajo Social, etc. Durante

2022, 13 profesionales en prácticas han completado su carrera formativa en Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen.

## SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La integración de la prevención en todas las actividades de los centros y dispositivos de la Institución va mucho **más allá del mero cumplimiento normativo**. Se trata de entender la prevención de riesgos laborales como una **responsabilidad compartida**.

**E**l liderazgo de los mandos intermedios es clave para conseguir una transformación de la **cultura preventiva** en un marco de mejora continua. Se consigue a través de la creación de escenarios de mutua cooperación entre los colaboradores y combinando el cumplimiento de las instrucciones de trabajo seguro con su desarrollo y perfeccionamiento, fruto de las aportaciones de su experiencia y su conocimiento.

La **formación** en este ámbito es clave para la **acción preventiva** por lo que se trabaja de forma especial en mantener actualizados los contenidos y ampliar las temáticas incluidas.

El **Servicio de Prevención mancomunado** de Hermanas Hospitalarias apoya a los centros en esta apuesta y está trabajando en la implantación de una herramienta unificada de gestión. Entre sus funciones está:

- Ofrece asesoramiento técnico
- Elabora el Plan de prevención y colabora en su implantación
- Confecciona soportes para información y formación
- Participa activamente en las auditorías del Sistema de Gestión de la Prevención

En 2022 se han llevado a cabo 5 auditorías y está prevista la realización de 21 auditorías en 2023.



# COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES



## COMPRAS RESPONSABLES

En Hermanas Hospitalarias ponemos en valor el uso eficiente de los recursos en todos los procesos de compras que se llevan a cabo.

En todos los casos, deben ajustarse al Procedimiento Marco de compras de la Institución, aprobado en 2017 y que incluye los siguientes aspectos::



Análisis pormenorizado de los diferentes presupuestos presentados



Sistema de autorizaciones jerárquicas en función de la naturaleza de cada compra y de la cuantía económica



Las operaciones deben estar previamente reflejadas en el *Plan de Gestión Anual* del centro



**LA RELEVANCIA DE ESTE PROCESO TIENE SU ORIGEN EN LA RELACIÓN DIRECTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CONFORT DE USUARIOS, PACIENTES Y FAMILIARES CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE OFRECEMOS"**



## COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES

### CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO ECONÓMICO DE NUESTRO ENTORNO

Según el Código de Conducta de Hermanas Hospitalarias, *“La selección de los proveedores se rige por **critérios de objetividad, profesionalidad y transparencia**, conciliando el interés en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables”.*

Todos los proveedores con los que trabajamos son conocedores de nuestro Código de Conducta. De esta forma les transmitimos, además de los valores de Hermanas Hospitalarias, nuestro compromiso como Institución económica, social y ambientalmente responsable.

Más del 90% de las compras que realizamos tienen lugar en el **mercado nacional**, lo que implica una contribución importante de la Institución al desarrollo económico del país y a la creación de puestos de trabajo en las áreas de influencia de nuestros centros.

#### PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES

Datos en días



En línea con nuestra apuesta por la inclusión laboral de colectivos vulnerables, destacan entre nuestros proveedores **Centros Especiales de Empleo (CEE)**, empresas en las que al menos el 70% de su plantilla está integrada por personas con discapacidad y que prestan servicios de lavandería, costura, limpieza y recepción.

Gracias a nuestro **procedimiento de homologación de proveedores**, basado en criterios de eficacia, eficiencia y ética, garantizamos al mismo tiempo el mantenimiento de altos estándares de calidad en los servicios que ofrecemos y un elevado grado de confort en la experiencia de pacientes y familiares.

# 90%

**DE LAS COMPRAS**

Se realizan a proveedores locales (Km. 0)

Este procedimiento exige el cumplimiento pleno de la normativa legal vigente y el mantenimiento del acuerdo de confidencialidad, así como otros requisitos específicos cuando el tipo de actividad contratada lo requiere.

Aspectos que valoramos en el proceso de evaluación de proveedores son, ade-

más de la calidad y el precio unitario, la **solvencia económica** de la empresa, la oferta de productos sostenibles y adaptados a necesidades especiales o la **proximidad** (favoreciendo compras locales en lo posible).

El adecuado control de los recursos económicos, así como el equilibrio en la gestión financiera a corto y largo plazo permitirá identificar las oportunidades para establecer alianzas clave con proveedores locales y con la comunidad de acuerdo con la política y estrategia y la misión de la organización (Km-0). El Centro mantiene una relación de mejora continua con estos proveedores, elaborando procedimientos conjuntos para optimizar los procesos de compras.

## VOLUMEN DE COMPRAS POR TIPOLOGÍA

Datos en miles de euros.



# COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE



# CUIDAR LA SALUD CUIDANDO NUESTRA CASA COMÚN

Hermanas Hospitalarias está comprometida con una gestión ambiental integral que abarca no solo las actividades que desarrolla, sino también la actualización y mejora de las instalaciones y los servicios que ofrecemos.

Llevamos a cabo una gestión ambiental integral que abarca no solo las actividades que desarrollamos, sino también la actualización y mejora de nuestras instalaciones y los servicios que ofrecemos. De esta forma, buscamos minimizar los potenciales impactos negativos que nuestra actividad puede tener en el entorno, tanto de forma directa como indirecta.

## OPTIMIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES

El proceso de adecuación progresiva de nuestras instalaciones a las nuevas demandas normativas y de nuestros grupos de interés, especialmente usuarios y pacientes, tiene como pilares fundamentales:

- Selección de materiales y técnicas respetuosas con el entorno
- Mejora de la eficiencia energética

En los últimos años hemos puesto en marcha medidas orientadas a la renovación de sistemas de climatización por otros más eficientes, la **incorporación de energías limpias**, la mejora del ais-



lamiento de puertas y ventanas o la creación de espacios seguros y adaptados.

Gracias a la sustitución progresiva de la luminaria de nuestras instalaciones por **iluminación LED** y a la instalación de interruptores con detección de presencia en aseos y otras zonas de paso, se ha logrado una reducción del consumo de electricidad de un 7,8% y de gas de un 8,6%.

## 5 PRIORIDADES AMBIENTALES



### USO EFICIENTE DE RECURSOS

con preferencia por aquellos más respetuosos con el medioambiente.



### OPTIMIZACIÓN DE CONSUMOS

gracias especialmente a la incorporación de fuentes renovables de energía



### REDUCCIÓN DE LOS RESIDUOS GENERADOS

y recogida selectiva, que facilite su posterior reutilización o reciclado.



### SENSIBILIZACIÓN

sobre el cuidado de nuestra Casa Común y protección del medioambiente.



### CUMPLIMIENTO NORMATIVO

en materia ambiental.



## COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE

# LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Como Institución sociosanitaria, que ofrece servicios esencialmente asistenciales, no tenemos un gran volumen de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a nuestra actividad directa, siendo las más destacables las derivadas del transporte.



### ALCANCE 1: MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN PAULATINA DE NUESTRAS EMISIONES DIRECTAS

#### PRIORIZAR EL USO DE TREN AL DE AVIÓN PARA DESPLAZAMIENTOS A MEDIA Y LARGA DISTANCIA



Para desplazamientos a media y larga distancia. Supone una reducción significativa de la huella de carbono (8 veces menor en tren)

#### IMPULSO DEL USO GENERALIZADO DE VIDEOCONFERENCIAS PARA REUNIONES Y FORMACIÓN



Se ha realizado una inversión tecnológica importante para adaptar los equipos y las instalaciones a estos sistemas de comunicación en remoto.

### ALCANCE 3: MEDIDAS PARA MINIMIZAR EMISIONES INDIRECTAS ASOCIADAS A NUESTRA ACTIVIDAD

#### DESPLAZAMIENTOS DE PACIENTES, FAMILIARES Y VOLUNTARIOS



Fomentamos el uso de transporte colectivo o de medios de transporte con cero emisiones como la bicicleta.

#### NUESTRA CADENA DE SUMINISTROS



Contratación con proveedores locales y de proximidad, y priorización de compras centralizadas siempre que es posible.

## SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

De forma habitual se organizan actividades de sensibilización en las que participan usuarios y pacientes, colaboradores, voluntarios y familiares de pacientes.

El marco de referencia para estas actuaciones es:

- Encíclica Laudato Si
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas .

## PROYECTO aRopa2

Contribuimos de manera activa y voluntaria a la **preservación del medio ambiente** al considerar que el desarrollo y bienestar social de todos sus grupos de interés está íntimamente relacionado con una **prestación sostenible de los servicios en toda su cadena de valor**.

Para ello desde septiembre de 2016, participamos activamente en el **Proyecto aRopa2**. Este es un proyecto de recogida y reutilización de ropa usada al objeto de proteger el medio ambiente, creando en su proceso puestos de trabajo para personas en situación o riesgo de exclusión social. Igualmente, parte de esta ropa reutilizada, tras un proceso de higienización, se dedica a entrega social, a personas que carecen de recursos económicos.

Mediante la colocación de un contenedor en nuestras instalaciones, los trabajadores, pacientes y familiares participan, contribuyendo así, al objetivo de mejorar nuestro compromiso con la solidaridad ante situaciones desfavorecidas, poniendo en marcha iniciativas para garantizar un desarrollo sostenible.



**Reto 2023**

Punto de recarga de vehículos, en colaboración con Grupo Sifu

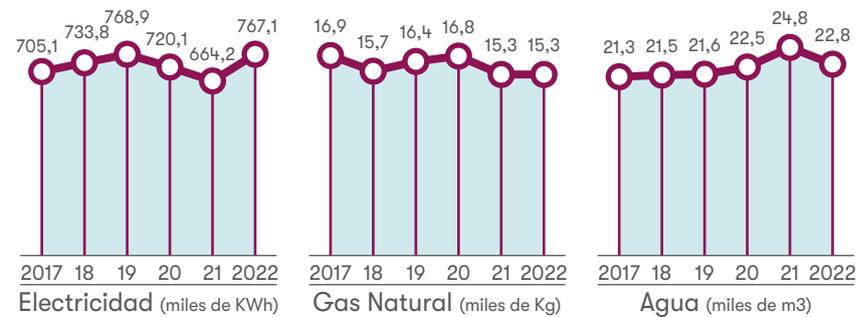
## EFICIENCIA EN LA GESTIÓN Y EL CONSUMO

El mayor impacto ambiental de la actividad asistencial, se asocia a la generación de residuos biosanitarios. Nuestras instalaciones cuentan con contenedores y papeleras señalizadas para garantizar que los residuos son recogidos de forma segregada, según su tipología, con el objeto de facilitar su posterior **reciclado, reutilización o valorización**.

Ponemos nuestros esfuerzos en controlar tanto el volumen de residuos generados como el grado de reciclaje y reutilización de los mismos, siendo en su mayoría residuos no peligrosos. Una vez realizada la recogida selectiva, contamos con la colaboración de empresas autorizadas y certificadas para su adecuado tratamiento.

### CONSUMOS

Consumo de electricidad, gas natural y agua.



Destacan algunas medidas específicas implantadas con el propósito de reducir la generación de residuos plásticos: instalación de fuentes de agua y reducción paulatina de utensilios de un solo uso.

En cuanto al **consumo de electricidad y gas**, tratamos de mantener un consumo responsable y ajustado a las necesidades. Continuamos asimismo con nuestra estrategia de eficiencia energética.

# COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD



# PRESENCIA DE IGLESIA EN EL MUNDO DE LA SALUD MENTAL: HOY COMO AYER

Como Institución de Iglesia, Hermanas Hospitalarias tiene la misión de seguir sanando a personas con problemas de salud mental y otras discapacidades, ayudando a que recobren su dignidad de personas y promoviendo la recuperación de sus proyectos vitales.

**Caminamos junto a otras Instituciones de Iglesia** como la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios y la Orden de Religiosos Camilos, con las que compartimos el propósito de contribuir a una sociedad más justa, solidaria e inclusiva. Colaboramos activamente con la **Conferencia Española de Religiosos (CONFER)** en varias áreas:

- Pastoral Juvenil Vocacional
- Sociosanitaria
- Comunicación
- Misión Compartida

## LAICOS HOSPITALARIOS

Datos de 2022

	Nº de Laicos	Nº de Hermanas	TOTAL
Cataluña	4	2	6
Granada	13	2	15
Madrid	7	3	10
Málaga	11	3	14
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>45</b>

## REUNIONES EN 2022

Cataluña	6
Granada	14
Madrid	8
Málaga	10
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

## HERMANAS HOSPITALARIAS, UNA FAMILIA QUE COMPARTE MISIÓN, CARISMA Y VIDA

La Congregación, allí donde tiene presencia, desarrolla el movimiento de **Laicos Hospitalarios**, que promueve compartir carisma, vida y vocación de servicio a Jesús con las Hermanas. En España esta realidad va creciendo, existiendo comunidades arraigadas en **Cataluña, Granada, Málaga y Madrid**. También hay personas implicadas, aunque sin grupo formalmente establecido en Mondragón (Guipúzcoa).

### Actividades destacadas 2022:

- Retiro de 3 días en Granada.
- Encuentro formativo online.
- Encuentro internacional online.
- 2 reuniones de la Comisión de Laicos Hospitalarios España



## JÓVENES HOSPITALARIOS

“Jóvenes Hospitalarios” es el fruto de la unión de las Hermanas Hospitalarias y los Hermanos de San Juan de Dios, con el fin de crear conjuntamente un espacio de HOSPITALIDAD para jóvenes que quieran vivir su fe con profundidad, desde experiencias de acompañamiento, reflexión, oración, servicio y discernimiento.

- ◀ Jóvenes hospitalarios participan en la Peregrinación Europea de Jóvenes (PEJ22) en Santiago de Compostela.



## COMPROMETIDOS CON LA CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

Movidos por nuestra responsabilidad social, buscamos permanentemente diferentes formas de contribuir a afrontar algunos de los desafíos presentes y futuros que tiene la sociedad.

La **solidaridad** ha sido siempre un pilar fundamental de la Institución, en especial asociada con retos de salud y reducción de las desigualdades, tratando de aportar nuestro granito de arena en aquellos lugares y con aquellos colectivos que más lo necesitan.

En nuestro Centro se llevan a cabo acciones solidarias muy diversas que promueven la **participación activa de las personas que atendemos**, siempre en el centro de nuestra actividad, así como de sus familias.

A través de la acción colectiva, tratamos de alcanzar con nuestros proyectos solidarios un impacto positivo mayor en la sociedad. Algunos ejemplos son:

- **Tapones para una nueva vida:** Recogida y entrega de tapones de plástico a una planta de reciclaje para ayudar a niños y niñas con problemas de salud. Fecha de inicio: 26/10/18.
- **Campañas de recogida de juguetes y objetos de puericultura** para la iniciativa “Le damos la vuelta” Empresa de Reinserción laboral.
- **Campañas de recogida de alimentos** en colaboración con el Banco de Alimentos de Zaragoza y la Parroquia del Carmen.



Campaña de recogida de juguetes y productos de puericultura para la iniciativa “Le damos la vuelta”.

# COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO

La **Fundación Benito Menni** coordina la labor de cooperación internacional al desarrollo de Hermanas Hospitalarias en África, América Latina y Asia, centrada en **garantizar el derecho a la salud mental de personas en situación de exclusión social**, especialmente en aquellos lugares sin acceso a atención sanitaria y medicinas.

Algunos Centros de España han dado un paso más y han firmado un **acuerdo de hermanamiento** con otro centro de la Institución en países más desfavorecidos, esto promueve la puesta en común de experiencias y conocimiento y fortalece el orgullo de pertenencia y la solidaridad de nuestros colaboradores.

- **Hospital Aita Menni** (Mondragón) y el Centro de salud Benedict Menni (Monrovia, Liberia). Proyecto “We are like you”.
- **Centro Sociosanitario Hermanas Hospitalarias** (Palencia) y **Centro Asistencial Hermanas Hospitalarias** (Burgos) - Centro María Josefa Recio Therapeutic Center y Divine Mercy Family Home (Kasambagan, Filipinas).
- **Hospital Sant Rafael** (Barcelona) – St. Francis Xavier Hospital (Ghana).

## ACCIONES DESTACADAS

La Unidad Infantil de Neurorrehabilitación de Hermanas Hospitalarias Valencia ha participado en el proyecto de ayuda a Aminata Aidara, niña senegalesa con afectación en el tono muscular y el desarrollo musculoesquelético.



**RTVE** dona dos equipos informáticos al Centro de Salud Mental Benito Menni de Hermanas Hospitalarias en Bata (Guinea Ecuatorial).

## HERMANAS HOSPITALARIAS ESPAÑA MANTIENE UNA ESPECIAL VINCULACIÓN CON LA LABOR DE LA INSTITUCIÓN EN GUINEA ECUATORIAL Y VIETNAM:

### GUINEA ECUATORIAL

- Centro: Bata
- Personal: 3 hermanas y 9 colaboradores
- Apadrinamientos: 7
- Consultas: 10.246  
Salud mental: 7.225 / 70,5%  
Epilepsia: 3.021 / 29,5%



### VIETNAM

- 5 Comunidades: Chu Hai (1), Ho nai (2), Lac An (3), Sài Gòn (4), Ta Pao (5) y un grupo comunitario: Xuân Hưng (6)
- Personal: 57 hermanas y 3 colaboradores
- Guardería: 134 niños/as
- Pacientes atendidos: 140 menores y adultos





## LUCHA CONTRA EL ESTIGMA

Impulsamos proyectos de sensibilización orientados a eliminar el estigma social que padecen los colectivos más vulnerables, especialmente las personas con problemas de salud mental.

Por un lado, a través de iniciativas internas fomentando el respeto y la protección de los derechos de las personas más vulnerables y, por otro, con campañas exter-

nas en centros escolares y universidades, que buscan reducir los prejuicios asociados a la salud mental que niños y jóvenes ya tienen.

### PROYECTOS DESTACADOS:

#### PROYECTO ENROSCADOS

Permite acercar la realidad de la salud mental a estudiantes de centros escolares en Aragón mediante la práctica deportiva del balonmano. Cuenta con el apoyo de la Real Federación Española de Balonmano, el Gobierno de Aragón y de Zaragoza Deporte.



El Director general de Deporte del Gobierno de Aragón, Mariano Soriano, con los miembros del Club Deportivo Hispanos del Carmen en la presentación del Proyecto Enroscados.

#### PROYECTO DOBLE ESTIGMA

Surge con el fin de fomentar la participación social y el empoderamiento de las mujeres con enfermedad mental que residen en el Centro. Ofrece una educación no sexista y promueve la defensa de los derechos fundamentales y la autonomía de las mujeres que, por su condición y su estado de salud, se ven sometidas a una estigmatización que puede agravarse cuando viven en un recurso residencial.



#### ABEJAR CREATIVE

Nueva actividad en nuestro centro, dotar de nuevas habilidades y destrezas utilizando la creatividad es el objetivo de la misma.



### ABEJAR RADIO. ABEJAR ON ROAD

Una parte importante de Abejar Radio es Abejar Radio ON ROAD que permite llevar nuestra radio inclusiva por diferentes localidades de Aragón tales como Muel, Monegrillo, Pedrola, Mozota, Quinto, y por otros lugares como

El Burgo de Osma y Santiago de Compostela, etc. También nos permite acudir a pie de calle cubrir la actualidad de diferentes eventos como congresos, acontecimientos deportivos, etc.

### LUCHA CONTRA EL ESTIGMA EN SALUD MENTAL DESDE EL VOLUNTARIADO

Formación específica para la acción voluntaria impartida por Dra. Elena Andrés, psiquiatra y los Trabajadores Sociales Ana Clemente y Raúl Torres, responsable del Voluntariado del centro.

Realizada en el Centro Joaquín Roncal (Zaragoza). Se trató el tema del trastorno mental grave, de sus consecuencias tanto a nivel médico como social y de qué modo desde el voluntariado se puede aportar para combatir el estigma y colaborar en la mejora de la calidad de vida de las personas que padecen alguna patología psiquiátrica. Organizada por la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.



## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



### ESTATAL

El Ministerio de Igualdad da su apoyo al proyecto *La Violencia de género en la Mujer con Trastorno Mental Grave: abordaje y sensibilización* con una subvención de 10.873,5€



◀ Jornada “Violencia de género en la mujer con trastorno mental grave: abordaje y sensibilización” organizada desde la Comisión de Mujer y Género (Clínica San Miguel- Línea de Rehabilitación Psicosocial), en Madrid.

## CORTOMETRAJE VOTAMOS

Dentro de nuestro compromiso de trabajo contra el estigma en salud mental, destaca el lanzamiento en 2021 del **cortometraje “Votamos”**, realizado por la productora audiovisual Dos Cincuenta y nueve S.L. y dirigido por Santiago Requejo, en cuyo guion participaron profesionales de Clínica San Miguel – Línea de Rehabilitación Psicosocial).

Desde entonces, el corto ha recibido más de 100 premios, en festivales nacionales e internacionales, y fue finalista en la pasada edición de los premios Goya. También ha sido proyectado en diferentes foros de interés, incluidos los propios centros y dispositivos de Hermanas Hospitalarias, llegando a un público importante.



Gala de la III Edición de los Premios Carisma de CONFER

### Premio Carisma Salud de CONFER

El director del Cortometraje “Votamos”, Santiago Requejo, recibe el premio Carisma Salud. A la gala de entrega de premios le acompañan profesionales de Hermanas Hospitalarias, como Institución experta en salud mental que ha contribuido al este proyecto.

# NUESTRA PROPIA APUESTA POR LA INCLUSIÓN LABORAL

La integración sociolaboral juega un papel crucial en el proceso de mejora de la calidad de vida de las personas que tratamos, así como en su grado de autonomía.

Es por ello que, siendo conocedores de los obstáculos a los que estas personas se enfrentan para acceder a un puesto de trabajo normalizado, contamos con un Centro Ocupacional, además de trabajar conjuntamente con otras entidades y realizar una búsqueda activa de oportunidades formativas para nuestros usuarios, en favor de la inserción laboral.



Entre la actividad habitual de nuestro Centro Ocupacional destaca el procesamiento de artículos de inyección plástica y montaje, la manipulación y el retractilado de diferentes productos, así como otras tareas de emblistado de productos.



## Plantilla:

- 3 profesionales:
  - Educador social
  - 2 Integradores sociales.



## 56 pacientes de las distintas líneas:

- Salud Mental.
- Discapacidad intelectual.
- Socio sanitaria.

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



# VOLUNTARIADO

El voluntariado ha tenido y tiene un valor destacado para Hermanas Hospitalarias, con un doble enfoque humanizador y profesional que caracteriza la labor de las **más de 1000 personas voluntarias**.

Los voluntarios son, con **su compromiso y sus gestos cargados de empatía y cariño con cada persona que atendemos**, parte indispensable de nuestra Comunidad Hospitalaria, movilizandó la participación ciudadana que promueve la solidaridad y la cohesión social.

Contamos con una Comisión de Voluntariado, cuyos miembros se encargan de desplegar el Plan Estratégico de Voluntariado de la Institución promoviendo objetivos comunes que lleguen a todos los centros.

Destaca el impulso de la digitalización del Área de Voluntariado que hemos

promovido en los últimos años, gracias al apoyo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social que nos ha permitido desarrollar herramientas tecnológicas específicas como:

- **APP MÓVIL:** permite a las personas voluntarias poder personalizar su perfil, gestionar sus actividades o conocer qué actividades se llevan a cabo en su centro.
- **RED SOCIAL INTERNA:** favorece la comunicación entre las personas voluntarias, permitiéndoles compartir en tiempo real sus experiencias, conocimientos y comentarios e incluso solicitar colaboración.

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Hemos participado como voluntarios corporativos Enel Campus Inclusivo que el Colegio Sagrada Familia de Zaragoza ha desarrollado en el mes de Diciembre.



## Retos 2023

Celebración de un Congreso Nacional en Málaga que promueva la formación, el intercambio de experiencias y el reconocimiento institucional a la acción voluntaria de nuestros centros.

Retransmisión en el canal de YouTube de Hermanas Hospitalarias de las sesiones formativas del Congreso para permitir el acceso al 100% de los voluntarios.

## VOLUNTARIOS

Datos de 2022

### Por sexo y edad

	Hombres	Mujeres
< 26	1	2
26-45	3	8
46-65	2	0
>65	1	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
	<b>17</b>	

### Por nivel de estudios

Básicos	3
Bachiller / FP	9
Universidad	5
NS/NC	0
<b>Total</b>	<b>17</b>

### Formación online

Estudian	3
Trabajan	12
Búsqueda activa	0
Sus labores	0
Jubilados	2
<b>Total</b>	<b>17</b>

## ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN



Acompañamientos personalizados



Actividades de ocio en el centro



Actividades de integración comunitaria



Talleres



Apoyo en el uso de nuevas tecnologías



Ayuda en la realización de gestiones



Acciones antiestigma





## FIDMAG HERMANAS HOSPITALARIAS RESEARCH FOUNDATION

FIDMAG lidera, impulsa y coordina la investigación y la docencia de los centros de Hermanas Hospitalarias en España y forma parte del **Centro de Investigación Biomédica en Red en Salud Mental (CIBERSAM)** del Instituto de Salud Carlos III.

### LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN



Neuroimagen de los  
trastornos mentales



Machine learning e  
inteligencia artificial



Genética y  
neurobiología de los  
trastornos psiquiátricos



Participación en  
consorcios de  
investigación



Estudios clínico-  
asistenciales



Desarrollo / validación de  
escalas e instrumentos



Ensayos clínicos



Estudios de  
neuropatología

### DESTACADO EN 2022



En 2022, la Dra. Edith Pomarol-Clotet, directora de FIDMAG, ha  **sido elegida para liderar a nivel estatal el Programa de Esquizofrenia de la Red en Salud Mental (CIBERSAM)** del Instituto de Salud Carlos III.

### AYUDAS

2022 ha sido un excelente año en la obtención de ayudas competitivas, tanto públicas como privadas. En concreto, **24 proyectos competitivos** financiados por el Fondo de Investigación Sanitaria (ISCIII), Ministerio de Sanidad, AGAUR, PERIS, CIBERSAM, Fundación Academia de Ciencias Médicas de la Salud, Fundación Enfermería y Sociedad y NARSAD (EEUU) entre otros. Además, la Fundación colabora en otros **20 proyectos de investigación propios** y **3 proyectos con financiación Júlía Gil Pineda**.

## ACTIVIDAD CIENTÍFICA 2022



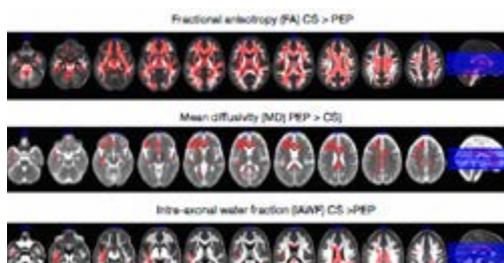
### PRINCIPALES INDICADORES CIENTÍFICOS

	2021	2022
<b>Publicaciones científicas en revistas indexadas</b>	<b>45</b>	<b>50</b>
Factor de impacto total	234	591
<b>Factor de impacto medio</b>	<b>5,2</b>	<b>11,83</b>
Publicaciones en revistas primer decil	16 %	22 %
Publicaciones en revistas primer cuartil	71 %	54 %
<b>Proy. investigación competitivos</b>	<b>22</b>	<b>24</b>
Proy. investigación no competitivos	25	20
Proy. investigación Julia Gil Pineda	3	3
<b>Ayudas para RRHH</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
<b>Ensayos clínicos</b>	<b>12</b>	<b>10</b>
Cursos de formación (7) y Máster (8)	15	18
Tesis doctorales (7 leídas y 12 en curso)	19	20



### UN TRABAJO RECONOCIDO

◀ **“Premio Vila Saborit”** a la mejor publicación de 2021, de La Societat Catalana de Psiquiatria y Salud Mental por el trabajo *Altered brain responses to specific negative emotions in schizophrenia*.



◀ **“Premio mejor comunicación oral en la jornada de clausura 2022”** de La Sociedad Catalana de Psiquiatria y Salud Mental ha otorgado al trabajo *Alteración de la sustancia blanca en primeros episodios psicóticos*.



◀ **Premio "IX Premio Santiago Reig para jóvenes investigadores CIBERSAM"** por la mejor publicación de 2021 al artículo *Brain correlates of impaired goal management in bipolar mania*.



## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

# ACUERDOS DE COLABORACIÓN FORMATIVOS

## FORMACIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA

A través de convenios de colaboración con universidades y otras entidades educativas, contribuimos a la formación y especialización de futuros profesionales en psicología, enfermería, TCAE, Integración Social, Atención Socio sanitaria, Farmacia, Trabajo Social, etc.

Durante 2022, 13 profesionales en prácticas han completado su carrera formativa en Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen.



## REFERENTES EN FORMACIÓN

Cada curso escolar son varias las promociones que realizan sus prácticas en nuestro centro:

## RELACIÓN DE UNIVERSIDADES Y CENTROS EDUCATIVOS

CENTRO / UNIVERSIDAD	FORMACIÓN EN PRÁCTICAS	AÑO ACUERDO
Academia Marco	TCA Enfermería	2009
Facultad de Psicología País Vasco	Psicología	2001
IES Luis Buñuel	Integración Social, Atención Sociosanitaria	2010
IES María Moliner	Integración Social	2011
Instituto Superior de Estudios Psicológicos (ISEP)	Posgrado en Psicología Neuropsicología	2013
Plan de Formación para el Empleo Aragón	Atención Sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	2007
UNED	Prácticum Psicología	1998
	Master en psicología	2014
Universidad de Zaragoza. Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo	Trabajo Social	1993
Universidad San Jorge	Enfermería	2011
	Farmacia	2012
	Fisioterapia	2012
	Gestión de Actividades Deportivas	2018
Universidad de Zaragoza. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Teruel	Psicología	2013
UOC	Psicología	2007
FORMACCIONA	TCA Enfermería , TCA Farmacia	2018
Santa Mª de la Esperanza	TCA Enfermería	2018
IES Reyes Católicos	TCA Enfermería	2019
CEOE	Atención Sociosanitaria	2020
CEYME	Atención Sociosanitaria	2020
CREA	Atención Sociosanitaria	2019
ESSAT	TCA Enfermería	2018
CEAC	TCA Enfermería	2017
Centro de Formación Océano Atlántico.	TCA Farmacia, TCA Enfermería	2019
IMPLIKA	TCA Enfermería	2021
CFPE VALLE DE TENA	TCA Enfermería	2015
IES Reyes Católicos	TCA Enfermería	2017
Plena Inclusión	Atención Sociosanitaria	2015

## GENERANDO Y COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

Nuestro Centro desarrolla, colabora y participa en diversas **actividades docentes** que permiten a nuestros profesionales compartir conocimiento, experiencia y buenas prácticas en el ámbito socio-sanitario.

Nuestra relación con la sociedad se plasma igualmente en la participación activa en encuentros empresariales, foros académicos y de investigación, así como en iniciativas de benchmarking

ligadas a la gestión del conocimiento.

La experiencia educativa del Campus Inclusivo Sagrada Familia demuestra, que en edades entre 3 a 6 años no existe estigma hacia las personas con enfermedad mental que interaccionan mediante el deporte con los escolares. El deporte ayuda a las personas con enfermedad mental como vehículo de normalización e inclusión en la ciudadanía mejorando su autoestima.



### CAMPUS INCLUSIVO.

Campus inclusivo Club Deportivo Hispanos del Carmen y colegio Sagrada Familia sumando fuerzas contra el estigma de la enfermedad mental. (Diego Royo)

## PROYECTO AUTODDIS

El proyecto de investigación tiene como objetivo obtener evidencias de la fiabilidad y validez de la Escala AUTODDIS de evaluación de la autodeterminación (Verdugo, Vicente et al., 2021) en personas con enfermedad mental grave. La escala AUTODDIS es la única escala en el ámbito español que evalúa autodeterminación en formato heretoinforme de acuerdo al modelo teórico de Shogren et al. (2015) y está baremada en población con discapacidad intelectual, no existiendo baremos en personas con enfermedad mental grave. Disponer de una baremación en población con enfermedad mental grave permitirá determinar el perfil de autodeterminación a partir de la información proporcionada por profesionales, de

manera que pueda ser complementaria a otras escalas en formato autoinforme disponibles hoy en día.

Esta investigación se realiza desde el Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen junto a la Universidad de Zaragoza a través de un convenio de colaboración para desarrollar conjuntamente el proyecto, con una duración aproximada de dos años

La Gestión del conocimiento, nos permite desarrollar un plan de formación alineado con las competencias profesionales, nuestros valores institucionales y las iniciativas de la matriz de materialidad a la que damos respuesta.





## I JORNADA DE EDUCACION, INNOVACIÓN E INCLUSIÓN A TRAVES DEL DEPORTE

El pasado 8 de Junio se celebró en el Centro Cultural El Molino Utebo las I Jornadas de educación e inclusión a través del deporte, en la que se dieron a conocer los principales proyectos de Aragón en materia de innovación, inclusión y deporte.

Acudió el Director General del Deporte del Gobierno de Aragón Javier de Diego.

En estas jornadas Dioni Gómez y Martin Pinos nos hablaron del proyecto PIVA Proyecto de Impulso a la Vida Activa que se realiza en los centros escolares. Adolfo Escola y Alfredo Benedi sobre el Rugby Inclusivo una experiencia sobre penitenciario del Zuera y nuestro centro. Y Diego Royo sobre el proyecto socioeducativo enroscados de sensibilización en salud mental.



## ABEJAR RADIO

La experiencia socioeducativa Abejar Radio pretende exponer el potencial de la radio como herramienta socioeducativa, terapéutica e inclusiva para personas con enfermedad mental residentes en el Centro Neuropsiquiátrico del Carmen de Zaragoza. Además de ser un medio

para fomentar el lenguaje inclusivo frente a la transmisión de prejuicios mitos y mensajes no inclusivos que durante años ha venido soportando este colectivo.

Medio de comunicación propio que nació el 10 de octubre de 2017, Día

Internacional de la Enfermedad Mental, fruto del análisis de las necesidades y expectativas de las personas que educamos; así surge la idea de poner en marcha una iniciativa innovadora que dé respuesta a los nuevos desafíos para las personas con enfermedad mental, abejarradio.fm.



## ACTIVIDAD TUTELAR

**Fundación M<sup>a</sup> Josefa Recio y Fundación Nou Camí**, tienen el propósito de garantizar la defensa de los derechos de personas incapacitadas, preferentemente con discapacidad psíquica o enfermedad mental, y promover su autonomía personal e inclusión real y efectiva en la sociedad.



En coordinación con centros e instituciones socio-sanitarias, tanto públicas como privadas, se encargan de realizar el **ejercicio directo de tutela y curatela**, así como otras figuras de guarda legal, contando también con el servicio de Gestión de Fondos o **Administración de Bienes de pacientes (ABP)**, todo ello con el objetivo de ofrecer una asistencia integral a las personas tuteladas.

Gracias a este modelo, que ofrece los apoyos necesarios y **promueve la integración de las personas tuteladas en todos los ámbitos de la sociedad**, se les brinda la oportunidad de desarrollar su proyecto de vida, participando activamente en diversas actividades: talleres ocupacionales, cursos formativos, empleo, club social y actividades lúdico-deportivas.



**FUNDACIÓN  
NOU CAMÍ**

**Año de fundación:** 1990

**Sede:**

C/ de les Roses nº 17, 08980 Sant Feliu del Llobregat (Barcelona)

**Teléfono:** 933306409

**Correo electrónico:**

Info@fnoucami.org

**Web:** <https://www.fnoucami.org/>



**FUNDACIÓN MARÍA  
JOSEFA RECIO**

**Año de fundación:** 1982

**Sede:**

C/ Renedo, 27 2ª planta,  
47005 (Valladolid)

**Teléfono:**

983213870

**Correo electrónico:**

fundacion@fundacionmjr.org

**Web:** [www.fundacionmjr.org](http://www.fundacionmjr.org)



## INDICADORES

### Clasificación por líneas de actividad

Datos de 2022

Tipo de actividad	Personas atendidas
Tutelas	393
Curatelas	109
Defensas judiciales	13
Administración de bienes	1618
Asistencias	13

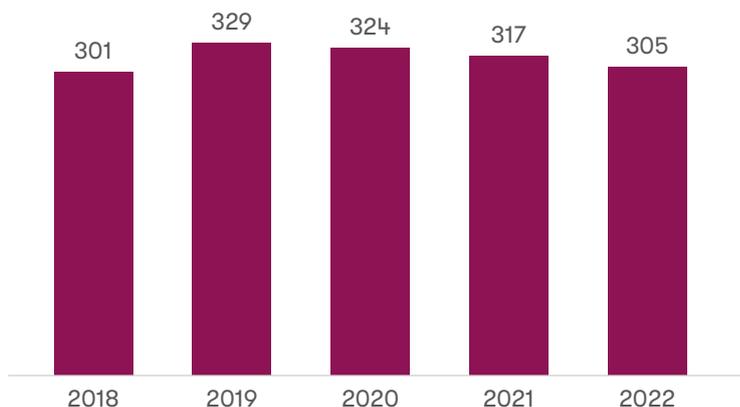
### Evolución del servicio de Tutelas

Año	Total asistidos*	Altas	Bajas
2016	305	32	21
2017	322	31	15
2018	400	98	15
2019	438	70	29
2020	511	98	30
2021	513	37	34
2022	526	36	41

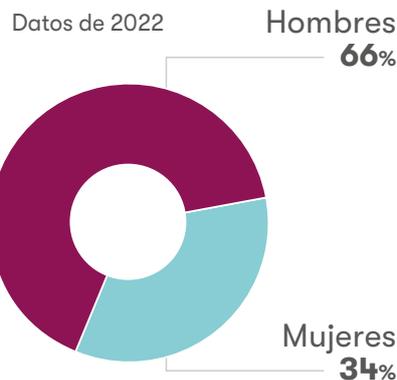
### Distribución de servicios de Tutela por provincia

		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Número de personas atendidas acumulado (FMJR)	Palencia	68	69	64	69	73	71
	Valladolid	36	57	94	149	144	143
	Santander	22	20	16	14	13	10
	Burgos	3	3	3	3	3	3
	Betanzos (A Coruña)	9	9	11	11	11	10
	Elizondo (Navarra)	1	1	1	1	1	1
	Mondragón	2	2	2	2	2	2
	Málaga	6	33	31	25	25	21
	Granada	3	8	8	8	8	8
	Número de personas atendidas acumulado (FNC)	Barcelona	165	188	201	215	236
Girona		10	10	10	4	10	10
Tarragona		3	4	5	10	6	6
Lleida		1	0	0	0	0	0
Galicia		0	1	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>329</b>	<b>405</b>	<b>447</b>	<b>229</b>	<b>532</b>	<b>526</b>

### Servicio de Gestión de Fondos de Pacientes en el Centro Neuropsiquiátrico



### Distribución de personas asistidas en el Centro por sexos



# CENTROS HOSPITALARIOS

Hermanas Hospitalarias cuenta con centros asistenciales repartidos por toda la geografía española. A su vez, de cada uno de ellos dependen diferentes dispositivos comunitarios que tienen como finalidad acercar la atención al entorno del paciente, incluso en su propio domicilio.



ZARAGOZA

AÑO DE FUNDACIÓN:

1972



# CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO NUESTRA SRA DEL CARMEN

Camino del Abejar, 100 Zaragoza

Teléfono: 976 77 06 35

WEB: [www.hospitalariaszaragoza.es](http://www.hospitalariaszaragoza.es)

## DATOS ASISTENCIALES



**282** Número de camas

**403** Hospitalizados



**498** Pacientes atendidos  
anualmente

**95**  
Pacientes de  
consultas externas

## DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

**18.227 m<sup>2</sup>**

Superficie espacios verdes

**70.000 m<sup>2</sup>**

## CARTERA DE SERVICIOS



Atención psiquiátrica  
y salud mental



Psicogeriatría y  
atención sociosanitaria



Discapacidad Intelectual

N.º	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA	ODS
<b>GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES</b>			
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
102-1	Nombre de la organización	Provincia de España Congregación Hermanas Hospitalarias del sagrado Corazón de Jesús (En el documento: Hermanas Hospitalarias España)	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12-13	
102-3	Ubicación de la sede	C/ Vaquerías nº 7. 28007. Madrid	
102-4	Ubicación de las operaciones	12-13	
102-6	Mercados servidos	13	
102-7	Tamaño de la Organización	12-13; 49	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	48-53	8
102-9	Cadena de suministro	54-57	8 y 12
102-11	Principio o enfoque de precaución	34	
102-12	Iniciativas externas	22-23; 35; 46; 63	17
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7	16
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11; 31-32	16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	29-30	
<b>GOBERNANZA</b>			
102-18	Estructura de gobernanza	27-29	16
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	29	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	15-16	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	27-28	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	28	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	La Superiora provincial y Consejeras provinciales son elegidas por votación en Capítulo. La Secretaria general y la Economa son miembros del Gobierno provincial por nombramiento directo.	
102-25	Conflictos de interés	32	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	27-28	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Impulso, revisión y aprobación final de la Memoria RSI provincial.	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
102-40	Lista de grupos de interés	15-16	



N.º	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA	ODS
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	8	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	16	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	8-9	
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	8-9	
102-50	Periodo objeto de informe	Año 2021	
102-51	Fecha del último informe	2020	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Periodicidad anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Responsable de Desarrollo sostenible: Ealgaba@hospitalarias.es	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	8-9	
102-55	Índice de contenidos GRI	XX-XX	
<b>GRI 103 – ENFOQUE DE GESTIÓN</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8-9; 15-19	
<b>GRI 200 – DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>			
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	33	1,8 y 10
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	33	1, 8 y 10
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	56	1,8 y 10
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	31 / Nueva política interna “Orientaciones sobre Legal Compliance Penal en Hermanas Hospitalarias”	16
<b>GRI 300 – DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>			
<b>ENERGÍA</b>			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	61	7,11,12 y 13
302-4	Reducción del consumo energético	59-61	
<b>AGUA</b>			
303-5	Consumo de agua	61	6, 11, 12 y 15
<b>EMISIONES</b>			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	60	3,11,13 y 15
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	61	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	59-61	

N.º	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA	ODS
<b>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	31; 59-61	3, 7, 11-15
<b>EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>			
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	57	3,7,9-15
<b>GRI 400 – DIMENSIÓN SOCIAL</b>			
<b>EMPLEO</b>			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	49	5, 8
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	53	3, 8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	53	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	53	
<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	52	4, 8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	52	
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	51	5, 10
<b>EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	32; 57	1-6, 10
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	43; 63-69	1,3,4,5, 16 y 17
<b>EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	57	1,3-5,8 y 10
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	40-41	3, 16
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	21; 39	3, 16
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	31-34	







Hermandades  
Hospitalarias

CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO  
NTRA. SRA. DEL CARMEN

Camino del Abejar, 100  
50190 Garrapinillos (Zaragoza)



[www.hospitalariaszaragoza.es](http://www.hospitalariaszaragoza.es)



[info.zaragoza@hospitalarias.es](mailto:info.zaragoza@hospitalarias.es)