

# ÍNDICE

<b>1</b>	PRESENTACIÓN .....	3
<b>2</b>	MARCO DE REFERENCIA .....	5
<b>3</b>	MISIÓN-VISIÓN-VALORES .....	7
<b>4</b>	ESTRATEGIA.....	10
	4.1 DIAGNÓSTICO.....	10
	4.2 EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DEL EJERCICIO ANTERIOR.....	18
	4.3 PROGRAMACIÓN.....	27
<b>5</b>	PREVISIÓN DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL/EDUCATIVA .....	522
	5.1 CAPACIDAD ASISTENCIAL/EDUCATIVA .....	544
	5.1.1 PSIQUIATRÍA Y SALUD MENTAL.....	544
	5.1.2 ÁMBITO SOCIOSANITARIO Y PSICOGERIATRÍA .....	544
	5.1.3 DISCAPACIDAD INTELECTUAL .....	544
	5.2 ACTIVIDAD ASISTENCIAL/EDUCATIVA .....	555
	5.2.1 PSIQUIATRÍA Y SALUD MENTAL.....	555
	5.2.2 ÁMBITO SOCIOSANITARIO Y PSICOGERIATRÍA .....	55
	5.2.3 DISCAPACIDAD INTELECTUAL .....	55
<b>6</b>	RECURSOS HUMANOS .....	556
	6.1 ORGANIGRAMA.....	56
	6.2 PERSONAL.....	58
	6.3 FORMACIÓN .....	611
	6.3.1 PLAN DE FORMACIÓN GENERAL .....	611
	6.3.2 PLAN DE FORMACIÓN EN IDENTIDAD.....	633

**7**

SIGLAS ..... 64

**8**

ANEXOS ..... 65

ANEXO II PLAN ANUAL DE PASTORAL AER..... 66

ANEXO III PLAN ANUAL DE VOLUNTARIADO..... 779

## PRESENTACIÓN

El Centro Neuropsiquiátrico N<sup>a</sup>. S<sup>a</sup>. del Carmen de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús no es solamente un referente del sector de la salud mental en Aragón, ni es tan solo un referente en el modelo EFQM de Excelencia, sino que es un Centro Responsable, Abierto, e Innovador donde se vive **el valor de la Hospitalidad**.

En un contexto externo de cambio y con la existencia de dificultades y oportunidades de una sociedad que se encuentra en constante transformación, debemos seguir respondiendo con nuestros valores sin perder de vista nuestra misión y visión.

El Centro no ha sido ajeno a los cambios producidos en el entorno en 2019. A nivel político, tras las elecciones autonómicas se han mantenido los liderazgos en las consejerías de sanidad y servicios sociales y esto constituye un escenario favorable para el fortalecimiento de las relaciones institucionales.

Hemos mantenido un buen nivel de proyección externa con nuestra cuarta memoria de responsabilidad social corporativa GRI4, con reconocimiento especial por la contribución en el ámbito de la conciliación, el voluntariado, la igualdad y la difusión del deporte en Aragón. Asimismo, en 2019 hemos renovado la concesión, del Gobierno de Aragón, del sello EFQM 500; contribuyendo todo ello a consolidarnos como referente en el ámbito de la calidad y la responsabilidad social en nuestro territorio.

Hemos renovado la prestación de la actividad en salud mental, para los trastornos mentales graves, y la actividad en atención a la discapacidad intelectual. Todo ello dependiente del Gobierno de Aragón, en sus Consejerías de Sanidad y Servicios Sociales.

En 2019 hemos mantenido los resultados globales de satisfacción de pacientes y familiares y se ha mejorado notablemente la satisfacción de los colaboradores; se han satisfecho las expectativas de nuestros grupos de interés, pacientes y sus familiares, colaboradores, aliados, así como nuestro impacto en la sociedad y en el medio ambiente. Garantizando así la sostenibilidad de la Obra Hospitalaria.

El año 2019 ha puesto de manifiesto que existe un riesgo en lo que ha la actividad asistencial se refiere. Las estancias prestadas han descendido por consecuencias ajenas al Centro, que han afectado a pacientes de otras CC.AA y relacionadas con la puesta en funcionamiento de recursos similares más próximos. Ha sido necesario tomar medidas correctoras para mitigar el impacto sobre la cuenta de resultados, entre otras el control sobre las partidas de conservación y mantenimiento, el consumo energético y las estrategias de movilidad funcional para cubrir el absentismo.

Nuestros principales retos para el ejercicio 2020 se resumen en consolidación de la estructura directiva y de mandos intermedios, atención en la comunidad y la lucha contra el estigma, desarrollo de planes de mejora en el ámbito de la gestión de los colaboradores, remodelación de las infraestructuras, y alineación a los procesos provinciales.

El Centro debe consolidar el modelo organizativo que da respuesta a las necesidades de todos los grupos de interés. Esta estructura tiene que abarcar tanto al perfil directivo, definiendo la estructura de Consejo Directivo que mejor se adapta a las exigencias internas y externas, como a los mandos intermedios, ya que factores como la gestión clínica en las unidades y el papel creciente de la enfermería como impulsores del cambio son elementos clave a la hora de establecer la estructura organizativa.

La búsqueda de alternativas de rehabilitación laboral en la comunidad fue una prioridad del año anterior. Tras la concesión de plazas de pisos protegidos y centro ocupacional, debemos dirigir nuestros esfuerzos para que la administración haga efectiva la cobertura de dichas plazas. En este sentido será necesario mantener un buen nivel de coordinación. Igualmente, la lucha contra el estigma de la enfermedad mental será otra de nuestras prioridades, consolidando los proyectos existentes y valorando nuevas acciones.

La exigencia en la gestión de personas, para el próximo año, se encuentra en mantener los niveles de excelencia alcanzados y en el diseño e implementación de los oportunos planes de mejora, en base a los resultados de las encuestas, con actitud de servicio, voluntad de escucha y ofreciendo respuestas creativas para maximizar la eficiencia.

Debemos continuar la remodelación de nuestras infraestructuras en el área socio-sanitaria y finalizar los nuevos vestuarios. Estos retos deben conjugarse con una adecuada gestión y planificación de la tesorería, elaborando sistemas, iniciativas de control y previsiones futuras de cobros y pagos.

La puesta en marcha de la provincia única en España ha supuesto un ingente esfuerzo a la hora de integrar realidades distintas bajo una misma organización. Supondrá un reto importante la implementación de los sistemas y procedimientos de nivel provincial en la realidad local, avanzando así en la construcción de la realidad sólida de la Provincia de España.

Podemos resumir, afirmando que vamos a intentar que en el Centro todo sea escuela de Hospitalidad. Que nuestros líderes sean capaces de gestionar a las personas, de forma que nuestra actividad asistencial se realice de acuerdo a la identidad y cultura hospitalarias; que nuestras infraestructuras acompañen como un elemento más de calidad en el servicio y que entre la realidad provincial y local seamos capaces de construir un Centro en el que se **PRACTICA LA HOSPITALIDAD.**

## MARCO DE REFERENCIA

**El Marco de Identidad** de nuestra Institución nos presenta de manera articulada los elementos identificadores de la singularidad y calidad del servicio que ofrecemos. Somos para la Misión y nos definimos por ella; es la causa de nuestra existencia. En el relato de nuestra misión se nos llama a *“Iluminados y fortalecidos por el espíritu audaz e innovador de nuestros Fundadores, hermanas y colaboradores somos hoy interpelados a vivir, realizar y contextualizar la Hospitalidad. Ésta continúa, en el tiempo y en diferentes contextos, la misión sanadora de Jesús de Nazareth. Como El, se inclina sobre la humanidad doliente curándola de sus enfermedades”* (MII, 18).

Todos los factores identitarios se traducen operativamente en el Modelo propio de nuestra Institución: asistencial, que integra los principios nucleares de la atención directa, de gestión y administración, que explicita las bases directivas, de relación con los colaboradores, que determina su perfil profesional y los elementos de su desarrollo, así como un plan de comunicación con la sociedad.

**El Documento Capitular.** La reflexión estratégica, cuyo periodo de aplicación es 2019-2024, se basa en la misión y en los valores de la Hermanas Hospitalarias, este Documento incluye la propuesta de valor ‘Practicad la Hospitalidad’, e identifica cinco ejes transversales que han de inspirar y caracterizar nuestra búsquedas y propuestas: la evangelización, a través de nuestra propia vida hospitalaria; el discernimiento, como actitud de vida; la interculturalidad, que transforma la universalidad en tejido relacional; la reestructuración, necesidad de adaptación en fidelidad creativa; y la evaluación, como ocasión de mejora continua. (XXI Capítulo General).

En la tercera parte, MISION HOSPITALARIA EN SALIDA, nos comprometemos a reavivar la dimensión evangelizadora del proyecto hospitalario y a dar respuestas nuevas y creativas a los clamores de quienes viven en las fronteras existenciales; a favorecer el desarrollo y estructuración de los grupos de laicos cristianos que, en sintonía con el carisma de la hospitalidad, se sienten enviados al servicio del enfermo; a impulsar la integración de los colaboradores potenciando un modelo de misión compartida que fortalezca el sentido de pertenencia y la fidelidad a la cultura institucional; a analizar las obras hospitalarias para que, desde los valores nucleares de nuestro proyecto asistencial, seamos capaces de discernir el futuro de dichas obras y actividades y hacer sostenible la misión; y, por último, a acrecentar el espíritu de solidaridad y cooperación en nuestra Institución, presente en países muy necesitados.

**El proceso estratégico, Plan de Gestión** tiene como misión establecer la sistemática que garantice la implantación del Documento del I Capítulo Provincial (plan estratégico de la Congregación a nivel de la Provincia de España), según el Marco de Identidad de la Institución y de acuerdo al modelo de excelencia EFQM (referente de la gestión del Centro), así como el despliegue del plan de gestión anual que contiene acciones y objetivos asignados a los procesos.

La evaluación y revisión tanto de la política como de los objetivos del Centro, bajo las siguientes premisas:

1. Alcanzar resultados equilibrados
2. Añadir valor para los clientes
3. Liderar con visión, valor e integridad
4. Gestionar por procesos
5. Alcanzar el éxito mediante las personas
6. Favorecer la creatividad y la innovación
7. Aprovechar las alianzas
8. Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible

Nuestro Plan de Gestión se adapta a los tiempos: nos mantenemos abiertos y favorecemos la implicación de las personas porque confiamos tanto en la metodología y estrategia como en nuestro propio buen ánimo y cercanía a la hora de actuar. Asumimos un compromiso activo y voluntario que va más allá de las disposiciones legales existentes, siendo fieles a nuestros principios de implicación social.

Nuestra organización basa su actividad y gestión en valores éticos favorecedores del compromiso social ayudando a mejorar el ámbito económico, social y medioambiental de su entorno en un contexto de diálogo con los grupos de interés de la organización. En este contexto, tomamos la responsabilidad social corporativa como un elemento esencial de la estrategia, siempre atendiendo a las necesidades y requerimientos legales. Lo hacemos de acuerdo a los estándares GRI-4 y alineando la estrategia en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este compromiso se integra plenamente en los planes directivos de la Institución, impregnando todas las actuaciones y niveles de la misma, y posibilitando su medida y evaluación.

Toda esta información, junto con el análisis de necesidades y expectativas relevantes de los grupos de interés, traducidos en nuestra matriz de materialidad, constituye un punto esencial del conocimiento de la situación del Centro a la hora de definir y desarrollar la estrategia.

Otras vías para disponer de información material y detallada de nuestros grupos de interés son el uso de distintos mecanismos tales como, entrevistas con los mismos, encuestas de su percepción sobre el Centro, grupos de trabajo, benchmarking, sugerencias y reclamaciones, evaluaciones de resultados, reuniones individuales y de equipo (grupos focales), e iniciativas como jornadas de puertas abiertas, así como todos los cauces de participación existentes.

## MISIÓN-VISIÓN-VALORES

**LA MISIÓN HOSPITALARIA** que, en continuidad con su origen carismático y en respuesta a los desafíos actuales, prolonga en el tiempo y en diferentes contextos, la misión sanadora de Jesús de Nazaret,

CONSISTE en la 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.

Desde una visión humanista y cristiana de la persona, considerada en su unidad y dignidad inviolables, acoge a todos sin distinción de raza, género, religión, ideología o clase social y le presta una asistencia integral.

Esta misión, en su universalidad e interculturalidad, responde con identidad propia a necesidades existentes y está implementada en países donde su servicio es de solidaria urgencia.

La Obra Hospitalaria que representa el Centro de Zaragoza es necesaria y adecuada a sus circunstancias de tiempo y lugar, marcados por la humanización y la profesionalidad, la innovación y el compromiso social y un fuerte sentido de solidaridad.

El servicio hospitalario, abierto y dinámico, configurado desde una visión y prácticas inclusivas, reintegradora y promotoras de la vida, constituye una fuerza de transformación social sin fronteras a favor de una humanidad más sana y fraterna.

Nuestras instituciones, como instituciones de Iglesia en su dimensión socio-caritativa, se caracterizarán siempre por la justicia y el compromiso de amor concreto al prójimo.

Por esta razón y desde su origen, el Proyecto Hospitalario está al servicio de la evangelización siendo Buena Noticia el testimonio de su acción sanadora con enfermos y necesitados.

Todos los que realizamos el servicio hospitalario, desde distintas visiones unificadas por la Hospitalidad, somos como el buen samaritano: no pasamos de largo, miramos, vemos nos dejamos conmover y, compasiva y solidariamente actuamos; en una palabra, **somos hospitalarios en nuestra misión compartida.**

**NUESTRA VISIÓN** es seguir siendo un referente del sector de la salud mental y la dependencia en Aragón de forma Responsable, Abierta, e Innovadora donde se vive el valor de la Hospitalidad.

Queremos basar nuestra actividad y gestión en valores éticos favorecedores del compromiso social ayudando a mejorar el ámbito económico, social y medioambiental del entorno en un contexto de diálogo con nuestros grupos de interés. Queremos hacerlo impulsando y mejorando nuestro MODELO HOSPITALARIO, que comprende: un modelo asistencial, un modelo de gestión y administración; un modelo de relación con los colaboradores, y también, el diálogo con la sociedad.

**MODELO ASISTENCIAL.** Se fundamenta en la atención a la dimensión biológica, psicológica, social, espiritual y religiosa de persona, a través de pautas de tratamiento personalizadas e interdisciplinarias. Desarrolla el trabajo en equipo y el compromiso en la mejora continua de la calidad. Abarca la prevención, tratamiento, rehabilitación y reinserción en el entorno habitual mediante la continuidad del proceso de atención. La atención pastoral constituye una dimensión fundamental de la asistencia integral incorporándose plenamente en su dinámica.

La Institución, en coherencia con su compromiso permanente por la mejora de la asistencia y el progreso profesional de sus colaboradores, potencia y desarrolla las iniciativas de investigación, formación y docencia. El voluntariado realiza una contribución significativa en la relación individualizada con cada persona asistida.

**MODELO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN.** Basado en el legado de San Benito Menni, se fundamenta en los siguientes principios inspiradores de nuestra gestión:

Principios Básicos: Coherencia con la identidad institucional, ética y legalidad, orientación de los recursos económicos en bien del destinatario, equidad y solidaridad, sobriedad, inexistencia de ánimo de lucro, y transparencia.

Principios operativos: Capacidad técnica, integración de las nuevas tecnologías, eficacia y eficiencia, autofinanciación y sostenibilidad, proactividad en relación a las nuevas necesidades, establecimiento de sinergias entre centros y provincias, y fomento de la innovación.

**MODELO DE RELACIÓN CON LOS COLABORADORES.** Consideramos colaborador a toda persona que, trabajando en nuestras obras, está al servicio de los destinatarios de la misión aportando sus conocimientos, compartiendo el ideario de la Institución y comprometiéndose activamente con el proyecto.

Las políticas de desarrollo de los colaboradores tienen como objetivo fundamental su efectiva integración en la misión institucional y el sentido de pertenencia a la Comunidad Hospitalaria. Comprenden el especial cuidado del proceso de incorporación, la formación permanente en todos sus elementos, un modelo de relaciones laborales fundamentado en la legalidad, la ética y la confianza mutua, y el establecimiento de comunicación interna y ámbitos de participación activa.

## DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD:

Nuestra institución establece canales de comunicación diálogo con el entorno social de referencia, adecua los planes de comunicación a cada cultura y motiva que cada colaborador sea un entusiasta comunicador de nuestros proyectos. Asumimos un compromiso social, voluntario y basado en valores a favor de una humanidad equitativamente sana. Nuestro propio modelo garantiza hospitalidad y calidad.

Con esta combinación de factores aspiramos a seguir mejorando los estándares de calidad y a seguir ofreciendo a cada uno de nuestros pacientes de manera individual la mejor calidad de vida posible aunando ciencia y caridad.

**NUESTROS VALORES** hospitalarios son elemento clave de la identidad de nuestra Institución. Ellos manifiestan la originalidad de nuestra Acción y son rasgo diferencial y apreciado de nuestra Obra.

En cuanto valores humanos, que en nuestra tradición brotan del Evangelio, son asumidos por todos; se encarnan en cada cultura; orientan las decisiones de los responsables e inspiran el actuar de cada uno en su tarea.

Podemos sintetizar todos nuestros valores en uno sólo: **HOSPITALIDAD**, la Hospitalidad es un valor humano esencial en los ámbitos social, asistencial y sanitario, consiste en ofrecer espacio y tiempo y cuidado, humanidad y recursos a los destinatarios de nuestra misión.

Para explicitar este valor síntesis lo desarrollamos en ocho valores en él implicados y que agrupamos de dos en dos como así queda recogido en nuestro Marco de Identidad de la Institución.

Los valores identifican nuestras obras. Inspiran el comportamiento de todos.

#### 4.1 DIAGNÓSTICO

Para conocer la situación actual en que se encuentra el Centro, utilizamos varias herramientas de análisis que, conjugadas entre sí, nos ofrecen una visión para proyectar la estrategia del Centro en el próximo ejercicio.

Las herramientas de análisis y diagnóstico utilizadas son:

- Análisis PEST.
- Resultado evaluación EFQM 2019
- Análisis DAFO
- Análisis CAME
- Análisis de materialidad GRI-4

## ANÁLISIS EXTERNO P.E.S.T

En este análisis se recogen aquellos **FACTORES EXTERNOS**, agrupados según las diferentes temáticas, y que dan lugar a presentes o futuras **AMENAZAS** u **OPORTUNIDADES** para la organización

	Políticos	Económicos	Sociales	Tecnológicos
1	Inestabilidad política y demora en la aprobación de los PGE	Previsión de crecimiento del PIB inferior al 2% (1,7%)	Protagonismo de los movimientos asociativos	Incorporación de la tecnología para el desempeño de procesos repetitivos de bajo valor añadido
2	Impacto de la inestabilidad política de Cataluña	La deuda se mantendrá en torno al 95,7% del PIB y el déficit público en el 2%	Tasa media de paro situada en un 13,2%	Avances en el big data y la IA en el sector sanitario
3	Brexit sin acuerdo conllevaría ajustes significativos en la economía y aumentan la probabilidad de una nueva recesión	La inflación se situará en torno al 1,4% (IAPC)	Impacto social de la atención institucionalizada de la enfermedad mental	Sistemas de vigilancia e inteligencia tecnológica
4	Tensiones en el gobierno autonómico por su configuración cuatripartita	Proyecto de presupuesto autonómico con una previsión del 4,9% de incremento del techo de gasto	Impacto de la agenda 2030 de las naciones unidas en las organizaciones	Incorporación del IOT para detectar y recopilar los datos de forma remota y hacer sistemas eficientes

## RESULTADO EVALUACIÓN EFQM

En este análisis se recogen aquellos **PUNTOS FUERTES Y AREAS DE MEJORA**, agrupados según los criterios del modelo EFQM, y que dan lugar a **DEBILIDADES** o **FORTALEZAS** de la organización.

Principales Puntos Fuertes
Puesta en marcha del Ecosistema de Líderes y mayor implicación de los líderes en la mejora continua
Avance en la gestión de información, tanto interna, como externa para el desarrollo de la estrategia
Intensificación de la comunicación externa de la estrategia y políticas
Se definen Proyectos de Mejora a partir de la Matriz de Materialidad en los que participan de forma voluntaria los profesionales del centro
El Centro ha mejorado notablemente en la Gestión del Conocimiento con el resultado de un Mapa de Conocimiento que se actualiza de manera sistemática
Diseño de los procesos con incremento de valor
Proyectos alineados con la estrategia de generar valor con la participación de los grupos de interés
En general, indicadores relevantes, cumplimiento de objetivos en rendimiento, segmentados, tendencias positivas y sostenidas y comparativas positivas en percepción

Principales Áreas de Mejora
Profundizar en la sistematización para la generación y priorización de ideas creativas entre los líderes con fomento de sesiones de creatividad y sistemas objetivos de priorización
Profundizar en el análisis de riesgos mediante la planificación de escenarios
Fomentar el talento para la adaptación continua de los servicios a las necesidades cambiantes grupos de interés y muy en particular a la evolución que están sufriendo las enfermedades mentales en la sociedad
Profundizar en ello y mejorar la identificación y gestión de cartera de proyectos de I+D+I
No queda claro que se esté haciendo una valoración exhaustiva del “retorno de la inversión” de cada una de esas acciones para seleccionar cuáles realmente han tenido mayor grado de eficiencia para el cumplimiento de la estrategia y los objetivos
Estudiar la viabilidad de hacer un esfuerzo de simplificación de los procedimientos y protocolos con un criterio de eficiencia en la maximización del valor y en la relación causa-efecto

## DAFO

El análisis abarca tanto los puntos negativos de nuestro proyecto hospitalario (Debilidades y Amenazas), como los puntos positivos (Fortalezas y Oportunidades). Además, se analiza tanto la situación actual (Debilidades y Fortalezas) como los aspectos que nos pueden influir en un escenario futuro (Amenazas y Oportunidades).

	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1	Falta de formación específica por líneas de actividad	Impacto social de la atención institucionalizada de la enfermedad mental y de la atención a patologías complejas
2	Inexistencia de una sistemática de evaluación de riesgos	Integración social de las personas atendidas
3	Obsolescencia en aplicativos informáticos	Contratación de profesionales sanitarios especializados
4	Modelo de atención con equilibrio entre seguridad y autonomía	Ralentización económica en entornos de competitividad
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
1	Reconocimiento social de la actividad del Centro	Proyectos conjuntos con aliados de lucha contra el estigma
2	Motivación de los colaboradores y estructura de trabajo por proyectos consolidada	Impacto social de la agenda 2030 de las Naciones Unidas ODS
3	Reciente renovación de los conciertos de la actividad prestada	Coordinación con los recursos sociales y los movimientos asociativos
4	Intensificación de la comunicación interna y externa	Oferta de servicios de alto valor añadido como elemento diferenciador

## CAME

El análisis puede ser interpretado como una ampliación del Análisis DAFO, nos sirve para definir las acciones a tomar a partir de los resultados del DAFO. Así las acciones recogidas en nuestra programación están enfocadas a que desaparezcan las debilidades, evitar que las amenazas se conviertan en debilidades, evitar perder nuestras fortalezas y convertir las oportunidades en futuras fortalezas.

CORREGIR	AFRONTAR	MANTENER	EXPLOTAR
Modelo de atención con equilibrio entre seguridad y autonomía	Impacto social de la atención institucionalizada de la enfermedad mental y de la atención a patologías complejas	Reconocimiento social de la actividad del Centro	Proyectos conjuntos con aliados de lucha contra el estigma
Inexistencia de una sistemática de evaluación de riesgos	Ralentización económica en entornos de competitividad	Motivación de los colaboradores y estructura de trabajo por proyectos consolidada	Impacto social de la agenda 2030 de las Naciones Unidas ODS
Falta de formación específica por líneas de actividad	Contratación de profesionales sanitarios especializados	Reciente renovación de los conciertos de la actividad prestada	Oferta de servicios de alto valor añadido como elemento diferenciador
Obsolescencia en aplicativos informáticos	Integración social de las personas atendidas	Intensificación de la comunicación interna y externa	Coordinación con los recursos sociales y los movimientos asociativos

## MATERIALIDAD

Definimos aspecto material como aquel que puede afectar de forma sustancial, positiva o negativamente, a la capacidad del Centro para crear valor compartido, junto a los grupos de interés, en el corto, medio o largo plazo. Este análisis de materialidad debe permitir identificar aquellos aspectos que son materiales y que por tanto deberán tener un impacto en la estrategia.

Entendemos, definimos y elegimos como grupos clave de interés al tejido relacional existente entre todos los agentes implicados y necesarios para el desarrollo de nuestra misión institucional. Los grupos de interés del Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. Del Carmen son:



Para llevar a cabo el análisis de materialidad se ha seguido la metodología propuesta por la guía *Global Reporting Initiative (GRI)* versión 4, y aplicando los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad. En el proceso se han contemplado las siguientes etapas:

1. Identificación de temas relevantes, haciendo foco en las cuestiones que afectan, o pueden afectar, a la capacidad del Centro para crear valor o pueden influir en las expectativas de ellos grupos de interés.
2. Evaluación de la importancia (priorización) de los temas relevantes considerando el impacto sobre el Centro y el peso para cada uno de ellos grupos de interés.
3. Validación de los resultados por el Consejo de Dirección, para asegurar el equilibrio entre los temas relevantes y la Misión Hospitalaria

## ANÁLISIS de INICIATIVAS MATERIALES de los GRUPOS DE INTERÉS



Los temas relevantes (materiales) y su clasificación para el año 2020 son:

- Creamos condiciones laborales favorables
- Trabajamos para mejorar la coordinación interna
- Desarrollamos el talento de las personas
- Garantizamos la seguridad del paciente
- Integramos a los pacientes en la comunidad
- Innovamos para lograr la mayor satisfacción del paciente
- Generamos impacto positivo contra el estigma en la sociedad junto a los aliados
- Nos comprometemos con un impacto social responsable
- Mejoramos la eficiencia de los procesos

A partir del análisis final DAFO/CAME y el análisis de materialidad de los GCI, se plantea el desarrollo de los proyectos que se pretenden ejecutar en el Centro para dar respuesta al diagnóstico y análisis estratégico.

DAFO/CAME	ASPECTOS MATERIALES PRIORIZADOS	PROYECTOS
<p>La renovación de la actividad asistencial nos tiene que servir para intensificar la comunicación interna y externa y seguir ofreciendo servicios de alto valor añadido reduciendo la falta de formación específica pudiendo así ser atractivos como empleadores</p>	<p>CREAMOS CONDICIONES LABORALES FAVORABLES</p>	<p>Organización y planificación</p>
	<p>TRABAJAMOS PARA MEJORAR LA COORDINACIÓN INTERNA</p>	<p>CoordinaT</p>
	<p>DESARROLLAMOS EL TALENTO DE LAS PERSONAS</p>	<p>CreaTivate</p>
<p>Mejorar los aplicativos en beneficio de la integración social de las personas manteniendo nuestro nivel de comunicación externa y en coordinación con los recursos sociales y movimientos asociativos</p>	<p>GARANTIZAMOS LA SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p>Atención segura</p>
	<p>INTEGRAMOS A LOS PACIENTES EN LA COMUNIDAD</p>	<p>Programa de Integración Comunitaria</p>
<p>Mantener el reconocimiento social que nos permita generar proyectos conjuntos de lucha contra el estigma para afrontar el impacto social de la atención de la enfermedad mental y avanzar hacia un modelo de atención que equilibre seguridad y autonomía</p>	<p>INNOVAMOS PARA LOGRAR LA MAYOR SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>Cartera de proyectos de innovación</p>
	<p>GENERAMOS IMPACTO POSITIVO CONTRA EL ESTIGMA EN LA SOCIEDAD JUNTO A LOS ALIADOS</p>	<p>Doble Estigma</p>
<p>A través de la motivación de los colaboradores y estructura de trabajo por proyectos consolidada enfocar nuestro impacto social en la agenda 2030 controlando así posibles riesgos diferenciándonos en un entorno competitivo</p>	<p>NOS COMPROMETEMOS CON UN IMPACTO SOCIAL RESPONSABLE</p>	<p>NEURODS</p>
	<p>MEJORAMOS LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS</p>	<p>Sistema Integrado de Evaluación de las Unidades</p>

La **matriz de materialidad conjunta** los aspectos relevantes para nuestros grupos de interés (aspectos materiales), con los proyectos que pretendemos desarrollar para generar valor. Adicionalmente, los proyectos que se integren con los aspectos materiales serán alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

<b>MATRIZ DE MATERIALIDAD.</b>		
<b>Propuesta de valor</b>		
<b>PRACTICAD LA HOSPITALIDAD</b>		
<b>CANVAS: Relación colaboradores</b>		
<b>ASPECTOS MATERIALES</b>	<b>PROYECTOS</b>	<b>ODS</b>
Creamos condiciones laborales favorables	Organización y planificación	
Trabajamos para mejorar la coordinación interna	CoordinaT	
Desarrollamos el talento de las personas	CreaTivate	
<b>CANVAS: Relación usuarios</b>		
<b>ASPECTOS MATERIALES</b>	<b>PROYECTOS</b>	<b>ODS</b>
Garantizamos la seguridad del paciente	Atención segura	
Integramos a los pacientes en la comunidad	Programa de Integración Comunitaria	
Innovamos para lograr la mayor satisfacción del paciente	Cartera de proyectos de innovación	
<b>CANVAS: Socios clave</b>		
<b>ASPECTOS MATERIALES</b>	<b>PROYECTOS</b>	<b>ODS</b>
Generamos impacto positivo contra el estigma en la sociedad junto a los aliados	Doble Estigma	
<b>CANVAS: Actividades clave</b>		
<b>ASPECTOS MATERIALES</b>	<b>PROYECTOS</b>	<b>ODS</b>
Nos comprometemos con un impacto social responsable	NEURODS	
Mejoramos la eficiencia de los procesos	Sistema Integrado de Evaluación de las Unidades	

## 4.2 EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DEL EJERCICIO ANTERIOR

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 3/ Proponemos 9/ Acción 2	
<b>OBJETIVO 1</b> Desarrollar la iconografía del Centro	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META
<p><b>1.</b> Implantación de acciones para actualizar la iconografía en el área de psicogeriatría y zonas comunes</p> <p>Se prevé finalizar la iconografía en cafetería y en la 1ª fase de la reforma de la unidad de mayores. Se ha finalizado en la sala de formación y parte de la entrada.</p>	% de actualización de la iconografía/90%
<p><b>2.</b> Identificación de buenas prácticas que evidencien la promoción de los Valores</p> <p>No se ha llevado a cabo esta acción</p>	Nº de buenas prácticas identificadas/2
<p><b>3.</b> Desarrollo de nuevas acciones creativas e innovadoras en la promoción de los valores Hospitalarios</p> <p>No se ha llevado a cabo esta acción</p>	Nº de acciones desarrolladas/1
<p><b>4.</b> Participación en la acción Provincial de formación en el MII</p> <p>En Centro ha participado, de acuerdo a las indicaciones de Provincia en la formación llevada a cabo en el mes de octubre.</p>	% de personas formadas/100%

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 1/ Proponemos 3/ Acción 1	
<b>OBJETIVO 2</b> Desarrollar la comunicación como un valor corporativo	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META
<p><b>1.</b> Potenciar la comunicación externa de acuerdo a la política de la Provincia de España.</p> <p>Está previsto finalizar la actualización del plan de comunicación del Centro.</p>	Plan de Comunicación actualizado/SI
<p><b>2.</b> Consolidación del sistema de videoconferencia local</p> <p>Se dispone de un sistema de videoconferencia, tanto para uso general, como para uso particular del equipo directivo, de acuerdo a lo indicado desde Provincia</p>	Despliegue de acuerdo al redimensionamiento y directrices a nivel Provincial
<p><b>3.</b> Alineación de la página web local de acuerdo al diseño provincial.</p> <p>No esta previsto realizarlo en 2019</p>	Alineación realizada

<p><b>4.</b> Realización de la formación local a los responsables de comunicación en crisis.</p>	
<p>Se ha realizado formación a los responsables de comunicación en crisis, a nivel Provincial a los directivos implicados y local al corresponsal del Centro</p>	<p>% de personas formadas/100%</p>

<p><b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 3/ Proponemos 9/ Acción 4</p>	
<p><b>OBJETIVO 3</b> Potenciar el sentido de pertenencia del cuerpo de voluntariado</p>	
<p>ACCIONES ESPECÍFICAS</p>	<p>INDICADOR/META</p>
<p><b>1.</b> Implantación del Plan de Voluntariado del Centro</p> <p>Se han cumplido el 92,32% de las acciones incluidas en el Plan de Voluntariado local</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento de las acciones incluidas en el plan de voluntariado /90%</p>
<p><b>2.</b> Diseño e implementación de las acciones formativas en Identidad y Cultura Hospitalaria para los voluntarios</p> <p>No se ha podido realizar ninguna acción de formación en identidad y cultura hospitalaria para nuestros voluntarios</p>	<p>Número de acciones diseñadas e implementadas /1</p>
<p><b>3.</b> Implantación del programa informático de gestión del voluntariado</p> <p>El 79% de los voluntarios del Centro utilizan el programa informático de gestión del voluntariado</p>	<p>Porcentaje de utilización del aplicativo/80%</p>

<p><b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 1/ Proponemos 2/ Acción 2</p>	
<p><b>OBJETIVO 1</b> Acoger e implementar el modelo de Pastoral actualizado</p>	
<p>ACCIONES ESPECÍFICAS</p>	<p>INDICADOR/META</p>
<p><b>1.</b> Implantación del Plan de Pastoral del Centro</p> <p>El plan de pastoral del Centro se ha implementado en un 90%</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento de las acciones incluidas en el plan de pastoral/90%</p>
<p><b>2.</b> Finalización de la implementación del Manual de Roles y Funciones de AER</p> <p>Se ha implementado el 100% del manual de roles y funciones (se han incorporado las figuras de colaboradores al servicio)</p>	<p>Porcentaje de implementación del manual/1</p>
<p><b>3.</b> Desarrollo de iniciativas para integrar la acción pastoral del Centro en el entorno</p> <p>Se han desarrollado 5 iniciativas.</p>	<p>Nº de iniciativas de integración enfocadas y desplegadas /5</p>

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 2/ Proponemos 7/ Acción 2	
<b>OBJETIVO 1</b> Apoyar el Movimiento Laicos Hospitalarias	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META
<p><b>1.</b> Colaboración con el Movimiento de Laicos Hospitalarios España</p> <p>No se han recibido solicitudes de colaboración concretas en este ámbito</p>	El Centro colabora en las solicitudes recibidas/Si

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 3/ Proponemos 8/ Acción 2	
<b>OBJETIVO 1</b> Potenciar el estilo de liderazgo de los mandos intermedios y personas clave	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META
<p><b>1.</b> Desarrollo de planes personales de mejora para mandos y personas clave en base a la evaluación realizada.</p> <p>Se han realizado planes personales de mejora para un 13,3% de los mandos</p>	% de planes personales realizados/100%
<p><b>2.</b> Realización de encuestas de satisfacción de colaboradores On-line.</p> <p>Se han realizado las encuestas online, presentado los resultados en varias sesiones a los colaboradores y disponemos de un plan de acción derivado. La satisfacción global ha sido del 96,43%</p>	Encuestas realizadas/SI Resultados presentados a los colaboradores/SI Plan de acción derivado de la encuesta realizada/SI Nivel de satisfacción global de los colaboradores/90%
<p><b>3.</b> Adecuación del Centro a los procesos derivados del modelo organizativo de PRL.</p> <p>El Centro se ha adecuado a los procesos de PRL de acuerdo al modelo organizativo</p>	Procesos adecuados/SI
<p><b>4.</b> Desarrollo de un Plan de Igualdad para el Centro</p> <p>Disponemos de un plan de igualdad y la correspondiente comisión</p>	El Centro dispone de un Plan de Igualdad/SI
<p><b>5.</b> Cumplimiento de exigencias legales (Código conducta, PRL, RGPD, etc.), en la entrega de documentación durante el proceso de acogida.</p> <p>Se entrega toda la documentación referida en la acogida a los nuevos colaboradores. Dicha información ha sido adaptada al Centro</p>	Revisados y digitalizados los documentos de obligada entrega en las acogidas. Unificados a nivel provincial los formatos de los documentos comunes y personalización de los documentos propios del Centro./SI

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 4/ Proponemos 12/ Acción 3	
<b>OBJETIVO 1</b> Desarrollar una arquitectura tecnológica que promuevan la mejora continua y la eficiencia en los procesos	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META

<p><b>6.</b> Implantación del SI asistencial</p> <p>El Centro se ha adecuado a la planificación Provincial por lo que no se ha implantado en 2019</p>	% de implantación realizado /80%
<p><b>7.</b> Implantación del SI de personas</p> <p>Se ha avanzado en la implantación de acuerdo al cronograma establecido por Provincia</p>	% de implantación realizado /80%
<p><b>8.</b> Implantación del SI económico financiero</p> <p>El Centro se ha adecuado a la planificación Provincial por lo que no se ha implantado en 2019</p>	% de implantación realizado /80%
<p><b>9.</b> Implantación del gestor documental</p> <p>El Centro se ha adecuado a la planificación Provincial por lo que no se ha implantado en 2019</p>	Implantación de la versión básica realizada /SI

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 4/ Proponemos 10/ Acción 5	
<b>OBJETIVO 2</b> Desplegar y gestionar una arquitectura tecnológica para el desarrollo de servicios siguiendo criterios de seguridad, disponibilidad y económicos.	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META
<p><b>1.</b> Consolidación de la plataforma de comunicaciones e infraestructuras a nivel local de acuerdo con las directrices establecidas de Provincia.</p> <p>Se han instalados los sistemas de videoconferencia para los directivos e incorporado el nuevo firewall.</p>	Infraestructura de comunicaciones e infraestructuras desplegadas de acuerdo a definición Provincial /SI
<p><b>2.</b> Monitorización y gestión de las infraestructuras locales a través de las herramientas de monitorización establecidas a nivel Provincial.</p> <p>No se dispone de la herramienta provincial para la monitorización</p>	Infraestructura de comunicaciones e infraestructuras monitorizadas de acuerdo a definición Provincial /SI
<p><b>3.</b> Desarrollo e implantación de un plan de contingencia y continuidad de negocio</p> <p>Se ha iniciado el trabajo de forma coordinada con Provincia</p>	Plan de contingencia definido e implantado/SI

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 4/ Proponemos 10b/ Acción 4	
<b>OBJETIVO 3</b> Mejorar la eficiencia y efectividad del modelo asistencial hospitalario	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META

<p><b>1.</b> Renovación de los acuerdos de prestación de servicios con la Administración Pública.</p> <p>Se ha renovado el acuerdo de prestación de servicios con el IASS y se ha participado en el concierto del Salud con previsión de renovación al haber obtenido la mayor puntuación</p>	<p>Nº de acuerdos renovados /2</p>
<p><b>2.</b> Estructuración de las áreas asistenciales y liderazgos en el Centro.</p> <p>Se han estructurado las áreas de salud mental y rehabilitación con el nombramiento de ambos coordinadores</p>	<p>% de estructuración llevada a cabo /50%</p>
<p><b>3.</b> Análisis de nuevas posibilidades para la rehabilitación laboral de los usuarios fuera de las estructuras del Centro</p> <p>Se ha obtenido la adjudicación de plazas de Centro Ocupacional, se han visitado locales y se está desarrollando un plan funcional de rehabilitación laboral</p>	<p>Análisis realizado /SI</p>
<p><b>4.</b> Fomento del conocimiento del Modelo Asistencial y Educativo</p> <p>No se ha llevado a cabo el taller</p>	<p>Nº de profesionales que participan en el taller provincial /2</p>
<p><b>5.</b> Mejora de la experiencia de los pacientes atendidos</p> <p>Se han desarrollado un total de 11 acciones en base los requisitos de los pacientes</p>	<p>Nº de acciones puestas en marcha para cumplir requisitos de los pacientes/5</p>
<p><b>6.</b> Despliegue de nuevas iniciativas de lucha contra el estigma.</p> <p>Las iniciativas de salud mental en positivo, el encuentro intercentro de radios de Hermanas Hospitalarias y el proyecto de estigma en la mujer con enfermedad mental han sido las tres iniciativas llevadas a cabos</p>	<p>Nº de iniciativas nuevas desplegadas /3</p>
<p><b>7.</b> Consolidación de la Bioética del Centro.</p> <p>Se ha mantenido la acreditación, se ha formado a un 28,3% de la plantilla, han participado 4 profesionales en la Jornada Nacional. Si embargo no se ha analizado ningún caso</p>	<p>Se mantienen la acreditación/SI % de personas formadas en nivel básico/25% Nº de casos analizados/1 Nº de profesionales que participan en la Jornada Nacional de Bioética/2</p>
<p><b>8.</b> Identificación de las necesidades de formación de los profesionales del área de discapacidad intelectual</p> <p>Se ha realizado un análisis de las necesidades de formación y se han incorporado en el plan de formación 2020</p>	<p>Necesidades identificadas/SI</p>
<p><b>9.</b> Revisión y elaboración de protocolos y buenas prácticas en cuidados paliativos.</p> <p>Se han revisado el 100% de los protocolos y se ha puesto en marcha una guía de cuidados paliativos, como buena práctica</p>	<p>Porcentaje de protocolos revisados /100% Nº de buenas prácticas desarrolladas/1</p>

<p><b>10.</b> Desarrollo de la estrategia de Seguridad del Usuario, definida a nivel Provincial.</p> <p>Se han cumplido el 100% de objetivos: mapa de riesgos, indicadores, jornada de seguridad, formación. Queda pendiente para 2020 la formación online.</p>	% de objetivos provinciales cumplidos /100%
<p><b>11.</b> Desarrollo de la estrategia de Farmacia definidas a nivel Provincial</p> <p>Se han cumplido el 100% de los objetivos: instrucción de manipulación de medicamentos peligrosos y mejora del sistema de notificación errores de medicación</p>	% de objetivos provinciales cumplidos /100%
<p><b>12.</b> Participación en formación básica en investigación a través de FIDMAG</p> <p>Este año no se ha participación en la formación</p>	Nº de personas formadas/2

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 4/ Proponemos 10/ Acción 3	
<b>OBJETIVO 4</b> Desarrollar el área económico financiera para dar soporte a la actividad asistencial	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META
<p><b>1.</b> Realización de la determinación del "fondo de reposición" de infraestructuras</p> <p>Todo lo programado para el año 2019 está previsto realizarlo en el tercer trimestre</p>	Determinación realizada/SI
<p><b>2.</b> Evaluación del riesgo de continuidad operativa del Centro</p> <p>A través del seguimiento presupuestario y análisis de tesorería en las reuniones del Consejo de Dirección</p>	Evaluación realizada/SI
<p><b>3.</b> Incorporación de las recomendaciones de auditoría interna de procedimientos administrativos</p> <p>No se ha llevado a cabo la auditoría de procedimientos administrativos</p>	Porcentaje de recomendaciones incorporadas/100%
<p><b>4.</b> Mejora del período medio de cobro</p> <p>Se han llevado a cabo un total de 8 reuniones con clientes y se ha mejorado un 10% con el IASS y entidades de otras CC.AA</p>	Nº de reuniones con principales clientes % de mejora del periodo medio de cobro
<p><b>5.</b> Mantenimiento de la proporcionalidad presupuestaria</p> <p>Se ha adecuado el nivel de gasto a los ingresos obtenidos sobre todo con entidades públicas y mutuas</p>	Se mantiene la proporcionalidad presupuestaria/SI

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 4/ Proponemos 10/ Acción 6	
<b>OBJETIVO 5</b> Desarrollar la seguridad en el ámbito de protección de datos	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META
<p><b>1.</b> Consolidación de los cambios organizativos a nivel local.</p> <p>Se ha implantado la Comisión a nivel local y se ha reestructurado el rol de responsable de seguridad (ahora responsable de sistemas del Centro)</p>	Modelo organizativo definido (roles/comisiones) e implantado/SI
<p><b>2.</b> Avance en el despliegue a nivel local del plan de adecuación a la normativa relativa a la protección de datos.</p> <p>Se ha avanzado en el despliegue según las indicaciones, implantado el 100% de las medidas definidas</p>	Porcentaje de medidas definidas a nivel Provincial y local implantadas/100%
<p><b>3.</b> Implantación de las medidas técnicas definidas a nivel Provincial para el cumplimiento de la normativa vigente.</p> <p>Se han implantado el 100% de las medidas técnicas definidas</p>	% de medidas técnicas definidas a nivel Provincial implantadas a nivel local/100%
<p><b>4.</b> Realización de una auditoría externa relativa al ámbito de protección de datos.</p> <p>Está previsto realizar la auditoría en el mes de noviembre</p>	Resultado de la auditoría externa favorable/SI

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 4/ Proponemos 12/ Acción 4	
<b>OBJETIVO 6</b> Implantar el modelo de prevención de riesgos penales	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META
<p><b>1.</b> Formación y sensibilización de los miembros del consejo local.</p> <p>No se ha realizado formación específica en este ámbito.</p>	Acciones de formación y sensibilización realizada/1
<p><b>2.</b> Elaboración del mapa de riesgos del Centro</p> <p>Esta acción específica se cumplirá en el mes de diciembre</p>	Mapa de riesgos realizado/SI
<p><b>3.</b> Implantación del modelo de legal compliance en el Centro.</p> <p>No se ha implantado el modelo</p>	Modelo Implantado/SI
<p><b>4.</b> Fomento del conocimiento del Código de Conducta</p> <p>Se ha realizado la programación: profundización con mandos intermedios y 100% de la plantilla con la formación online realizada</p>	Programación de formación realizada/SI

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos / Proponemos / Acción	
<b>OBJETIVO 7</b> Adaptar la normativa de la Provincia de España	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META
<p>1. Adaptación de las normas del Centro a la normativa de la Provincia de España</p> <p>Esta previsto llevar a cabo 1 reunión con mandos intermedios y personas clave para la difusión.</p>	Nº de reuniones del Consejo de Dirección-personas clave/1

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 4/ Proponemos 12/ Acción 3	
<b>OBJETIVO 1</b> Promover la gestión eficiente de las infraestructuras	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META
<p>1. Actualización del informe de necesidades en infraestructuras a efectos del capítulo y próximo sexenio</p> <p>Hemos incorporado y dado respuesta a todas las necesidades</p>	% de recomendaciones implantadas/100%

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 4/ Proponemos 12/ Acción 1	
<b>OBJETIVO 2</b> Desarrollar los requisitos básicos de los Centros	
ACCIONES ESPECÍFICAS	INDICADOR/META
<p><b>1.</b> Desarrollo del Manual de Organización y Funcionamiento</p> <p>El manual de organización y funcionamiento quedará realizado a final del año</p>	Manual desarrollado/100%
<p><b>2.</b> Desarrollo de los Procedimientos Generales del Centro</p> <p>No ha sido posible el desarrollo de los Procedimientos Generales</p>	Procedimientos desarrollados/100%
<p><b>3.</b> Plan de mejora a partir de la autoevaluación sobre el cuestionario de "Requisitos básicos de las obras" a nivel local.</p> <p>Se ha realizado la autoevaluación (adjunta al PGA 2020) y se ha elaborado un plan de acción.</p>	Autoevaluación y plan de mejora completado/SI Plan de acción integrado/SI

<p><b>4.</b> Definición, despliegue y seguimiento del compromiso con la calidad del Centro</p> <p>Se ha descrito el compromiso con la calidad del Centro (anexo PGA)</p>	Compromiso con la calidad definido/SI
<p><b>5.</b> Participación en los grupos de trabajo provinciales en el ámbito de la calidad</p> <p>El representante de calidad del Centro ha participado en el grupo de trabajo Provincial en reunión del mes de septiembre.</p>	Participación del representante de calidad del Centro/SI

<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 5/ Proponemos 15-16/ Acción 2	
<b>OBJETIVO 1</b> Fomentar la cooperación y solidaridad intercentros	
<b>ACCIONES ESPECÍFICAS</b>	<b>INDICADOR/META</b>
<p><b>1.</b> Adecuación de los perfiles y funciones de los referentes de solidaridad a lo que se defina a nivel Provincial</p> <p>No se ha podido adecuar los perfiles y funciones</p>	Adecuación realizada/SI
<p><b>2.</b> Participación en el encuentro Provincial de referentes locales de solidaridad</p> <p>Está previsto participar en el encuentro programado para final del año</p>	Se ha participado en el encuentro Provincial/SI
<p><b>3.</b> Impulso de un proyecto de hermanamiento intercentros</p> <p>No se ha llevado a cabo. Solo se han mantenido conversaciones con otros Centro pero sin poder concretar nada.</p>	Se ha desarrollado el proyecto/SI
<p><b>4.</b> Desarrollo de nuevas iniciativas solidarias con el entorno más próximo</p> <p>Se han puesto en marcha 2 iniciativas en colaboración con proveedores y localidades del entorno (Garrapinillos). Las iniciativas han sido para el proyecto de colaboración a través de la FBM</p>	Nº de nuevas iniciativas puestas en marcha/2

#### 4.3 PROGRAMACIÓN

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 1/ Proponemos 2/ Acción 2

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Desarrollar la pastoral en el Centro de acuerdo al modelo provincial

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Implementación y evaluación del Plan de Pastoral local	Coordinador AER	1/01/2020	31/12/2020	% de cumplimiento de las acciones incluidas en el plan de pastoral/90%
2. Consolidación del equipo de pastoral	Coordinador AER	1/01/2020	31/12/2020	Equipo consolidado/Si
3. Realización de encuentro intercentro con los Centros de Navarra	Coordinador AER	1/01/2020	31/12/2020	Encuentro realizado/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 1/ Proponemos 3/ Acción 1

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Desarrollar la comunicación como un valor corporativo

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Elaboración y aprobación de un plan de comunicación interna y externa alineado con las directrices provinciales	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Plan de Comunicación elaborado y aprobado/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 1/ Proponemos 3/ Acción 3

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Consolidar la estructura de comunicación local

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Adecuación del perfil y funciones del corresponsal local según las indicaciones provinciales	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Adecuación realizada/Si
2. Participación en el encuentro provincial de corresponsales locales	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Se participa en el encuentro/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 1/ Proponemos 3/ Acción 4

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Desarrollar el plan de relaciones institucionales

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Elaboración de un listado de principales personalidades/entidades de interés en el ámbito local	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Listado elaborado/Si
2. Elaboración de un calendario de reuniones	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Calendario elaborado/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 2/ Proponemos 7/ Acción 2

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Apoyar el movimiento Laicos Hospitalarios desde la realidad local

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Detección posibles guías en el nivel local	Gerente Local	01/01/2020	31/12/2020	Guías identificados y comunicados a Provincia/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 3/ Proponemos 8/ Acción 2

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Garantizar la incorporación del talento que la Institución precisa para su Misión, mejorando las políticas de reclutamiento y selección

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Implantación del Portal de Empleo del centro	Jefa de Personas	01/01/2020	31/03/2020	Responsables de Selección designados y formados en módulos Reclutamiento y Selección. / Si
				Procesos de selección gestionados en Meta4./ Si
				"Jobsite" del centro en producción y con ofertas de empleo publicadas de forma trimestral / Si

### OBJETIVO OPERATIVO N° 2

Profesionalizar el servicio de atención al colaborador

**Justificación de la relevancia:** La acogida contribuye a la identificación y sentido de pertenencia del colaborador con la Institución.

Acciones específicas:	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Indicador/meta
1. Potenciación de rol del técnico de enlace	Jefa de Personas	01/01/2020	31/03/2020	Usuarios del centro formados en % de tareas descritas y evaluadas/100% onboarding./ Si
2. Realización de la Auditoría externa de Prevención acogida digitalizado.	Jefa de Personas	01/01/2020	31/03/2020	Auditoría de la Plata Side Acogida los documentos digitalizados propios del Plan de Servicio ejecutado/100% acciones
3. Integración eficiente la prevención en los sistemas de gestión del centro	Jefa de Personas	01/01/2020	31/12/2020	Actualizado Manual de Acogida del
2. Actualización del Procedimiento y Manual de Acogida Local	Jefa de Personas	31/03/2020	31/12/2020	Centralizado
4. Mejora de la calidad de vida de los colaboradores	Jefa de Personas	01/01/2020	31/12/2020	Centros de iniciativas implantadas/2.

### OBJETIVO OPERATIVO N° 3

Mejorar la comunicación interna, el empoderamiento de los colaboradores y su grado de satisfacción.

**Justificación de la relevancia:**

Acciones específicas:	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Indicador/meta
1. Implantación del Portal del Colaborador.	Jefa de Personas	01/01/2020	31/03/2020	Formación Planificada y realizada/ Si.
2. Implantación del Portal del Manager.	Jefa de Personas	01/01/2020	31/03/2020	Formación Planificada y realizada/ Si.
3. Implantación del "Canal de Atención al Colaborador".	Jefa de Personas	01/01/2020	31/03/2020	Implantado Canal de Atención del Colaborador por el Área de Personas/ Si

**OBJETIVO OPERATIVO N° 4**

Realizar un adecuado seguimiento del desempeño de los colaboradores para evaluar su adecuación al perfil exigido por la Institución.

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Mejora de la eficiencia del proceso de establecimiento y evaluación de objetivos.	Jefa de Personas	01/01/2020	30/06/2020	Formación realizada para Mandos Intermedios en Seguimiento Desempeño./ Si Objetivos 2020 de directivos grabados y gestionados en el nuevo aplicativo./ Si
2. Implantación de la Evaluación del Desempeño de Mandos Intermedios.	Jefa de Personas	01/01/2020	31/12/2020	Mandos Intermedios evaluados según procedimiento provincial /50%.
3. Incorporación de grupos diana donde se fomente la escucha activa	Jefa de Personas	01/01/2020	31/12/2020	Número de grupos formados 3/ Si

**OBJETIVO OPERATIVO N° 5**

Planificar y ejecutar acciones de formación y desarrollo de las competencias requeridas para asegurar la adaptación del colaborador al estilo hospitalario y para una mejora del desempeño.

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Gestión de todas las acciones de formación del centro con módulo informático (Meta4).	Jefa de Personas	01/01/2020	31/12/2020	Formación a usuarios planificada y ejecutada./ Si Plan de formación 2020 del centro gestionado íntegramente con sistema informático/Si

**OBJETIVO OPERATIVO N° 6**

Revisar y actualizar los procesos de administración de personal y relaciones laborales

**Justificación de la relevancia:** hacerlos más eficientes y establecer políticas institucionales

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Implantación del nuevo procedimiento provincial de Administración de Personal	Jefa de Personas	01/01/2020	31/03/2020	Procedimiento Administración de Personal implantado./Si
				Plazos asignados por Provincia cumplidos. /Si
				Firma digital implantada en Contratación/Si.
2. Colaboración con Provincia en el proyecto de Diagnóstico y Nivelación de Mandos Intermedios	Jefa de Personas	01/01/2020	31/12/2020	Incorporada a Gestor Documental Laboral (Meta4) documentación de Mandos Intermedios (CV, DNI, Nombramientos, contratos, etc.)/ Si
3. Colaboración con Provincia en el Proyecto de Gestión del Tiempo Avanzado	Jefa de Personas	01/01/2020	31/12/2020	Colaboración realizada/Si..

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 3/ Proponemos 9/ Acción 1

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Consolidar la formación en el MII

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Participación en la acción provincial de formación en MII para miembros de Consejos de Dirección	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Se participa en la formación/Si

2. Participación en la acción provincial de formación en MII para mandos intermedios y personas clave	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Se participa en la formación/Si
3. Detección de posibles candidatos para ser formadores locales en MII	Gerente Local	1/06/2020	31/12/2020	Nº de candidatos identificados y comunicados a Provincia/2
4. Cumplimiento de la planificación de formación en MII	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	% de cumplimiento/90%

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 3/ Proponemos 9/ Acción 2

#### OBJETIVO OPERATIVO N° 1

Desarrollar el estilo hospitalario a todos los niveles				
<b>Justificación de la relevancia:</b>				
<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Identificación y comunicación de acciones diferenciadoras del estilo hospitalario	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Nº de acciones identificadas y comunicadas de acuerdo al formato provincial/2

## OBJETIVO OPERATIVO N° 2

Avanzar en la aplicación del documento "Orientaciones sobre la iconografía en los centros"

### Justificación de la relevancia:

Acciones específicas:	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Indicador/meta
1. Continuación de la implantación de las acciones sobre iconografía	Gerente Local/Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	% de acciones previstas implantadas/80%

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 3/ Proponemos 9/ Acción 4

## OBJETIVO OPERATIVO N° 1

Consolidar el voluntariado como miembro de la Comunidad Hospitalaria

### Justificación de la relevancia:

Acciones específicas:	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Indicador/meta
1. Implementación y evaluación del Plan de Voluntariado local	Coordinador Voluntariado	1/01/2020	31/12/2020	% de cumplimiento de las acciones incluidas en el plan de voluntariado/90%
2. Diseño e implementación de las acciones formativas en Identidad y Cultura Hospitalaria para los voluntarios	Coordinador Voluntariado	1/01/2020	31/12/2020	Número de acciones diseñadas e implementadas /1

3. Participación en un encuentro formativo intercentros con los Centros de Navarra y Mondragón	<b>REFERENCIA CAPITULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 4/ Proponemos 10/ Acción 3	Coordinador Voluntariado	1/01/2020		31/12/2020	Nº de personas que participan/3
--	--	--------------------------	-----------	--	------------	---------------------------------

### OBJETIVO OPERATIVO Nº 1

Desarrollar el área económico financiera para dar soporte a la actividad asistencial				
<b>Justificación de la relevancia:</b>				
<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Realización de la determinación del "fondo de reposición" de infraestructuras.	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	Determinación realizada SI
2. Evaluación del riesgo de continuidad operativa en el Centro	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	Evaluación realizada SI
3. Participación en la elaboración del plan analítico específico a nivel de Centro	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	Porcentaje de recomendaciones incorporadas a nivel local/100%
4. Incorporación de las recomendaciones de auditoría interna de procedimientos	Jefa de Administración	1/06/2020	31/12/2020	Porcentaje de recomendaciones incorporadas/80%
5. Participación activa en las acciones de negociación conjunta y adherencia a los acuerdos adoptados	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	Porcentaje de recomendaciones incorporadas/100%
6. Encuentros periódicos con los principales Clientes del servicio	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	Nº de encuentros/8
7. Mantenimiento de la proporcionalidad presupuestaria	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	Factor de Proporcionalidad Presupuestaria/>=85
8. Implantación de la herramienta de gestión contable	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	Herramienta implantada según programación Provincial/Si

9. Planificación de medidas correctoras de estabilidad presupuestaria	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	Seguimiento presupuestario mensual/Si
				Plan de contingencia elaborado y comunicado a Provincia si procede/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 4/ Proponemos 10/ Acción 4

#### OBJETIVO OPERATIVO N° 1

Mejorar la eficiencia y efectividad de nuestro modelo asistencial				
<b>Justificación de la relevancia:</b>				
<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Mejora de la organización del servicio de administración	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	Distribución de las tareas/50%
2. Sistematización de la gestión clínica en coordinación con las áreas asistenciales	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	Reuniones de seguimiento con los responsables/7
3. Desarrollo de los procedimientos administrativos	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	Procedimientos administrativos desarrollados de acuerdo a la normativa provincial/80%

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Desarrollar una arquitectura tecnológica que promueva la mejora continua y la eficiencia en los procesos

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Participación en el proyecto de implantación / migración local del nuevo SI de asistencial-educativo	Jefe Enfermería/responsable de Sistemas	1/01/2020	31/12/2020	Proyecto implantado de acuerdo a planificación establecida/Si
2. Participación en el despliegue del proyecto provincial de implantación local del nuevo SI de persona.	Jefa Personas/Responsable de Sistemas	1/01/2020	31/12/2020	Proyecto implantado/Si
3. Colaboración en la fase previa de análisis y concreción del plan de implantación del aplicativo económico, en coordinación y subordinación con los requerimientos del plan de implantación del aplicativo de gestión asistencial.	Jefa Administración/Responsable de Sistemas	1/01/2020	31/12/2020	% Actividades del proyecto requeridas desde el área de sistemas realizadas de acuerdo al alcance y cronograma del mismo/100%
4. Migración de correo a O365	Responsable de Sistemas	1/01/2020	31/03/2020	Proyecto implantado de acuerdo a planificación establecida/Si
5. Implantación de resto de servicios O365 de acuerdo al alcance y planificación establecida.	Responsable de Sistemas	1/04/2020	31/12/2020	Proyecto implantado de acuerdo a planificación establecida/Si
6. Implantación de la intranet y gestor documental.	Responsable de Sistemas	1/01/2020	31/12/2020	Proyecto implantado de acuerdo a planificación establecida/Si
7. Integración el cuaderno de mando en el proceso rutinario de cierre.	Jefa de Administración	1/01/2020	31/12/2020	% de actualización realizado 50%

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 4/ Proponemos 10/ Acción 6

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Desarrollar la seguridad en el ámbito de protección de datos

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Despliegue del modelo y estructura organizativa RGPD en provincia y centros	Coordinador protección de datos	1/01/2020	31/12/2020	Modelo organizativo implantado de acuerdo al planteamiento provincial acordado/Si
2. Homogeneización de las políticas y procedimientos en provincia y centros y seguimiento del mismo desde la comisión provincial de protección de datos.	Coordinador protección de datos	1/01/2020	31/12/2020	% Medidas definidas a nivel provincial y local implantadas/85%
3. Despliegue del plan de acción local y provincial tras auditorías externas de los centros.	Coordinador protección de datos	1/01/2020	31/12/2020	Elaboración del plan de acción consecuencia de la auditoría y % acciones implantadas del plan de acción/85%

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 4/ Proponemos 10/ Acción 7

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Potenciar la responsabilidad social del Centro

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Participación en la formación provincial sobre responsabilidad social y ODS	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Se participa en la formación/Si
2. Elaboración de la memoria de responsabilidad social del Centro integrando los ODS y su impacto en la actividad	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Memoria RSC elaborada/Si

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Avanzar en la vertebración organizativa del Área Asistencial

**Justificación de la relevancia:**

Acciones específicas:	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Indicador/meta
1. Estructuración del área asistencial	Jefe de Enfermería	1/01/2020	31/12/2020	Cartera de Servicios definida
				Planes funcionales de las áreas elaborados/60%
				Programas Asistenciales elaborados/Si
2. Estructuración de mandos intermedios en las áreas definidas	Jefe de Enfermería	1/06/2020	01/06/2020	Mapa de Áreas y Liderazgos definida/Si
3. Coordinación operativa del área asistencial	Jefe de Enfermería	1/06/2020	31/12/2020	Comisión Asistencial/Junta Técnica constituida/Si
				Comisiones Asistenciales Constituidas/Si

**OBJETIVO OPERATIVO N° 2**

Fomentar el conocimiento del Modelo Asistencial y Educativo

**Justificación de la relevancia:**

Acciones específicas:	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Indicador/meta
1. Participación en el taller teórico-práctico sobre profundización del Modelo Asistencial y Educativo dirigido a mandos intermedios y profesionales clave	Jefe de Enfermería	1/01/2020	31/12/2020	N° profesionales que participa en el taller/4

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Consolidar una red de alianzas para la formación e inserción laboral de los pacientes

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Visita a organizaciones con posibilidades de colaboración	Jefe de Enfermería/Coordinador de Recuperación	1/01/2020	31/12/2020	Nº de visitas realizadas/5
2. Desarrollo e implementación de proyectos concretos	Jefe de Enfermería/Coordinador de Recuperación	1/01/2020	31/12/2020	Nº de proyectos desarrollados e implantados/1
				Nº de pacientes en proyectos de rehabilitación laboral/3
				Nº de pacientes en recursos formativos/5

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Realizar formación específica por áreas de actividad				
<b>Justificación de la relevancia:</b>				
<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Realización de formación en atención a la discapacidad intelectual	Jefe de enfermería	1/01/2020	31/12/2020	% de profesionales del área con la formación realizada/100%
2. Participación en la jornada de trabajo conjunta sobre discapacidad intelectual	Jefe de enfermería	1/01/2020	31/12/2020	Se participa en la jornada de trabajo/Si
3. Realización de la formación en cuidados paliativos	Jefe de enfermería	1/01/2020	31/12/2020	% de profesionales del área con la formación realizada/100%

**OBJETIVO OPERATIVO N° 2**

Poner en marcha nuevas iniciativas en la práctica asistencial				
<b>Justificación de la relevancia:</b>				
<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Implementación del modelo de atención desarrollado desde la Comisión provincial	Jefe de Enfermería/Coordinador-Supervisora del área	1/01/2020	31/12/2020	% Elementos del modelo implantados/50%
2. Despliegue de nuevas iniciativas de lucha contra el estigma	Jefe de Enfermería/Responsable Calidad	1/01/2020	31/12/2020	Nº de nuevas iniciativas desplegadas/3

3. Mejora de la experiencia de los pacientes atendidos	Jefe de enfermería/Coordinador de Recuperación	1/01/2020	31/12/2020	Nº de acciones puestas en marcha para cumplir los requisitos de los pacientes/10
--	--	-----------	------------	--

### OBJETIVO OPERATIVO Nº 2

Impulsar la Comisión Provincial de Cuidados

#### Justificación de la relevancia:

Acciones específicas:	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Indicador/meta
1. Participación en la comisión Provincial de Cuidados	Jefe de Enfermería	1/01/2020	31/12/2020	Nº de reuniones participadas/100%
2. Desarrollo de las líneas definidas en la Comisión Provincial de Cuidados a nivel local	Jefe de Enfermería/Supervisoras de enfermería	1/01/2020	31/12/2020	% de implementación de las recomendaciones que se deriven/100%

### OBJETIVO OPERATIVO Nº 3

Mejorar la eficiencia y efectividad del servicio de farmacia

#### Justificación de la relevancia:

Acciones específicas:	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Indicador/meta
1. Implementación de la instrucción sobre manipulación de medicamentos peligrosos	Jefe de Enfermería/Responsable farmacia local	1/01/2020	31/12/2020	Nº de acciones de la Instrucción desplegadas e implementadas sobre el total/100%
2. Participación de la compra centralizada en Provincia de fármacos y material sanitario	Jefe de Enfermería/Responsable farmacia local	1/01/2020	31/12/2020	% de compras en las que se ha participado sobre el total de propuestas aplicables/100%

3. Consolidación de la Comisión de Farmacia	Responsable farmacia local	1/01/2020	31/12/2020	% de reuniones llevadas a cabo sobre el total programadas/100%
---	----------------------------	-----------	------------	--

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 4/ Proponemos 10b/ Acción 4

### OBJETIVO OPERATIVO N° 1

Impulsar la investigación en el Centro con FIDMAG

#### Justificación de la relevancia:

Acciones específicas:	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Indicador/meta
1. Participación en aquellos proyectos de investigación en consonancia con las líneas asistenciales del Centro	Referente de Investigación local	1/01/2020	31/12/2020	% de proyectos en que se ha participado/100% de los planteados
2. Realización de consultas a FIDMAG para el desarrollo de proyectos propios de investigación	Referente de Investigación local	1/01/2020	31/12/2020	N° de consultas realizadas a FIDMAG/2

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 4/ Proponemos 10b/ Acción 5

### OBJETIVO OPERATIVO N° 1

Desarrollar la estrategia de seguridad del usuario definida a nivel Provincial

#### Justificación de la relevancia:

Acciones específicas:	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Indicador/meta
1. Realización de la formación en seguridad del usuario	Jefe de Enfermería	1/01/2020	1/04/2020	Personal asistencial con la formación realizada/100%
2. Realización de la autoevaluación del sistema de gestión de riesgos	Jefe de Enfermería	1/01/2020	31/12/2020	Autoevaluación realizada/Si

3. Cálculo de la incidencia y prevalencia de los riesgos definidos en su mapa con peores resultados y elaborar Plan de mejora	Jefe de Enfermería/Referente de Seguridad local	1/01/2020	31/12/2020	Plan de mejora realizado/Si
4. Participación en la jornada de trabajo sobre seguridad del usuario a realizar en Sede Provincial en 2020, dirigida a referentes/responsables de seguridad del usuario de los Centros.	Jefe de Enfermería/Referente de Seguridad local	1/01/2020	31/12/2020	Participación del referente de seguridad en la formación/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 4/ Proponemos 10b/ Acción 6

### OBJETIVO OPERATIVO N° 1

Potenciar la bioética				
<b>Justificación de la relevancia:</b>				
<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Realización de formación en bioética	Jefe de Enfermería	1/01/2020	31/12/2020	Nº de actividades de formación para miembros del CEA/1
				Nº de actividades de formación para el personal asistencial/1
2. Análisis de casos por líneas de actividad	Jefe de Enfermería	1/01/2020	31/12/2020	Nº de casos analizados por línea de actividad/1

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 4/ Proponemos 12/ Acción 1

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Evolucionar el Sistema Integrado de Evaluación de las Obras

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Despliegue y Seguimiento del Sistema Integrado de Evaluación de las Obras a nivel local	Jefe de Enfermería	1/01/2020	31/12/2020	Despliegue del plan de acción incorporado en PGA 2020 tras evaluación 2019/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 4/ Proponemos 12/ Acción 2

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Implantar el compromiso con la calidad de acuerdo al Procedimiento Marco

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Despliegue y seguimiento del compromiso de la calidad a nivel local	Jefe de Enfermería/Responsable de Calidad	1/01/2020	31/12/2020	Compromiso con la calidad local definido y consensuado con Provincia/SI

2. Elaboración del enfoque de implantación de un sistema de gestión de la innovación	<b>REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:</b> Buscamos 4/ Proponemos 12/ Acción 3	Jefe de Enfermería/Responsable de Calidad	1/01/2020	31/12/2020	Enfoque elaborado a nivel local de acuerdo a planteamiento provincial consensuado/Si
<b>OBJETIVO OPERATIVO N° 1</b>					
3. Desplegar y gestionar una arquitectura tecnológica para el desarrollo de servicios siguiendo criterios de seguridad, disponibilidad y económicos		Jefe de Enfermería/Responsable de Calidad	1/01/2020	31/12/2020	% Líderes formados en gestión proyectos Innovadores/75%
<b>Justificación de la relevancia:</b>					
					Cartera de Proyectos Definida/Si
4. Realización de un plan de mejora en base a la evaluación EFQM		Responsable de Calidad	1/01/2020	31/12/2020	% de mejoras implantadas/100%/meta
<b>Acciones específicas:</b>					
1. Evolución de las comunicaciones e infraestructuras a nivel local de acuerdo a las directrices establecidas a nivel provincial		Responsable de Sistemas	1/07/2020	31/12/2020	Infraestructura de comunicaciones e infraestructuras desplegadas de acuerdo a definición provincial/100%
2. Despliegue del documento de Política General de Seguridad definida a nivel provincial		Responsable de Sistemas	1/07/2020	31/12/2020	% acciones/medidas desplegadas de acuerdo a definición/ 95%
3. Realización de una auditoría de ciberseguridad		Responsable de Sistemas	1/07/2020	31/12/2020	Realización de la auditoría. /Resultado favorable y Plan de acción a llevar a cabo de acuerdo indicaciones de la auditoría
4. Despliegue de un plan de contingencia y continuidad de negocio		Responsable de Sistemas	1/07/2020	31/12/2020	Plan de contingencia definido e implantado/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 4/ Proponemos 12/ Acción 4

**OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Implantar el modelo de Plan de Cumplimiento Normativo

<b>Justificación de la relevancia:</b>				
<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Determinación del bloque normativo a nivel provincial/local.	Gerente Local	1/01/2020	1/06/2020	Nº de reuniones mantenidas de Consejo y plan de cumplimiento normativo/1
2. Elaboración del mapa de riesgos penales	Gerente Local	1/01/2020	1/06/2020	Mapa de riesgos elaborado/Si Reuniones de Consejo- Personas Clave/2
3. Identificación de puntos críticos a nivel local	Gerente Local	1/06/2020	31/12/2020	Medidas correctoras y responsable asignado/Si
4. Implantación y seguimiento del procedimiento de Legal compliance del centro/provincia	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Implantación realizada/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 5/ Proponemos 15/ Acción 2

#### **OBJETIVO OPERATIVO Nº 1**

Desarrollar la estructura de solidaridad del Centro

**Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Adecuación de los perfiles y funciones de los referentes de solidaridad y de proyectos a lo que se defina a nivel provincial	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Se han adecuado los perfiles /Si
2. Participación en el encuentro provincial de referentes locales de solidaridad	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Se participa en el encuentro provincial/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos 5/ Proponemos 16/ Acción 1

### **OBJETIVO OPERATIVO N° 1**

Crear una cultura solidaria con la participación de toda la Comunidad Hospitalaria

#### **Justificación de la relevancia:**

<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Disposición de una cartera de proyectos solidarios definida y comunicada a Provincia	Referente de solidaridad	1/01/2020	31/12/2020	Cartera de proyectos definida y comunicada a Provincia/Si
2. Despliegue y comunicación de proyecto de solidaridad	Referente de solidaridad	1/01/2020	31/12/2020	Proyectos de solidaridad desplegados y comunicados/1
3. Impulso de un proyecto de hermanamiento intercentros.	Referente de solidaridad	1/01/2020	31/12/2020	Se ha desarrollado el proyecto.
4. Desarrollo de nuevas iniciativas solidarias con nuestros principales clientes.	Referente de solidaridad	1/01/2020	31/12/2020	Número de iniciativas puestas en marcha 1
5. Colaboración, en el ámbito local con el proyecto Provincial de sensibilización anti estigma	Referente de solidaridad	1/01/2020	31/12/2020	Proyecto implantado/Si

**REFERENCIA CAPÍTULO PROVINCIAL:** Buscamos / Proponemos / Acción

## OBJETIVO OPERATIVO N° 1

Adaptar la normativa de la Provincia de España				
<b>Justificación de la relevancia:</b>				
<b>Acciones específicas:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>	<b>Indicador/meta</b>
1. Actualización del documento Procedimientos Generales de los Centros	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Documento actualizado/SI
2. Implantación del documento Manual de Organización y Funcionamiento	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	Documento implantado/SI
3. Elaboración de las actas de Consejo de Dirección de acuerdo al procedimiento provincial	Gerente Local	1/01/2020	31/12/2020	% Actas adecuadas/100%

# 5

## P REVISIÓN DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL/EDUCATIVA<sup>1</sup>

---

## TABLA RESUMEN DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL

	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Diferencia</b>	<b>%</b>
Nº camas	288	292	4	1,39%
Nº estancias	102.372	104.153	1.781	1,74%

## 5.1 CAPACIDAD ASISTENCIAL/EDUCATIVA<sup>2</sup>

### 5.1.1 PSIQUIATRÍA Y SALUD MENTAL

a) Perfil residencial				
Describir los servicios	Camas 31/12/19	Camas a aumentar	Camas a disminuir	Camas 31/12/20
<b>TOTAL CAMAS</b>	<b>135</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>139</b>

### 5.1.2 ÁMBITO SOCIOSANITARIO Y PSICOGERIATRÍA

a) Perfil residencial				
Describir los servicios	Camas 31/12/2019	Camas a aumentar	Camas a disminuir	Camas 31/12/2020
<b>TOTAL CAMAS</b>	<b>117</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>117</b>

### 5.1.3 DISCAPACIDAD INTELECTUAL

a) Perfil residencial				
Describir los servicios	Camas 31/12/2019	Camas a aumentar	Camas a disminuir	Camas 31/12/2020
<b>TOTAL CAMAS</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>36</b>

## 5.2 ACTIVIDAD ASISTENCIAL/EDUCATIVA<sup>3</sup>

### 5.2.1 PSIQUIATRÍA Y SALUD MENTAL

a) Perfil residencial						
Describir los Servicios	Estancias		Nº máximo de estancias		Índice de ocupación	
	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020
<b>TOTAL ESTANCIAS</b>	48.316	48.698	49.275	50.874	98,05%	95,72%

### 5.2.2 ÁMBITO SOCIOSANITARIO Y PSICOGERIATRÍA

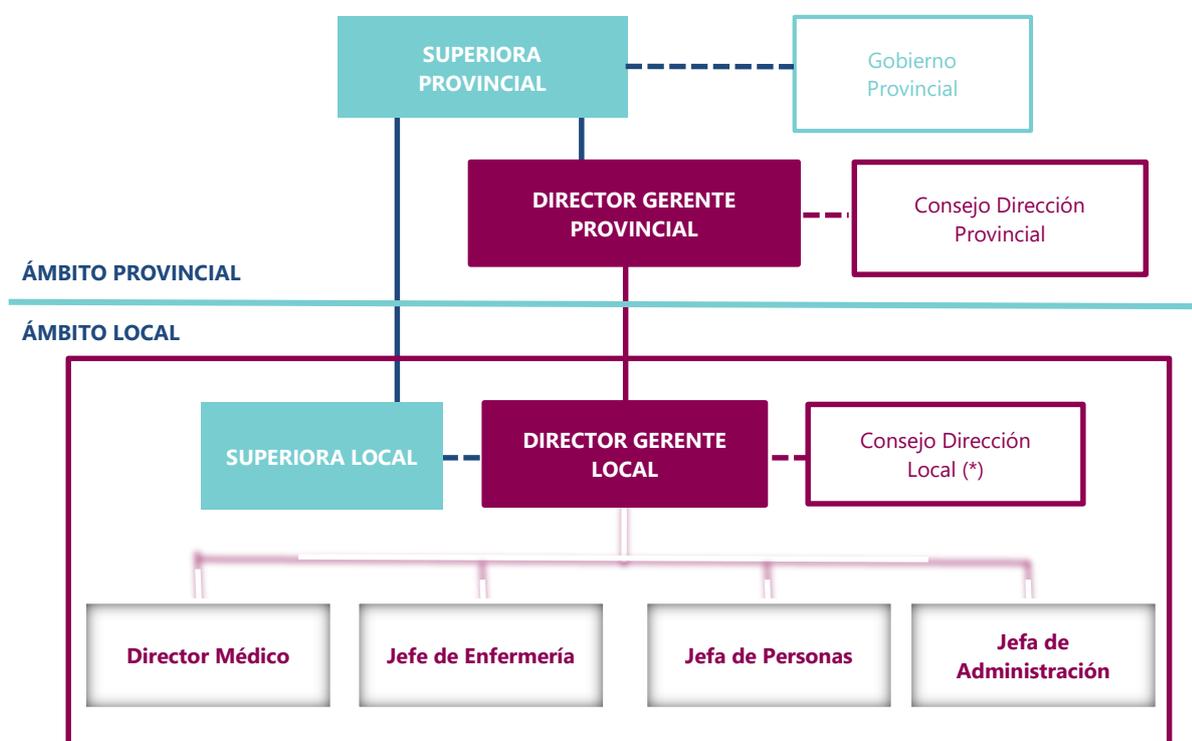
a) Perfil residencial						
Describir los Servicios	Estancias		Nº máximo de estancias		Índice de ocupación	
	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020
<b>TOTAL ESTANCIAS</b>	40.916	42.279	42.705	42.822	95,81%	98,73%

### 5.2.3 DISCAPACIDAD INTELECTUAL

a) Perfil residencial						
Describir los Servicios	Estancias		Nº máximo de estancias		Índice de ocupación	
	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020
<b>TOTAL ESTANCIAS</b>	13.140	13.176	13.140	13.176	100%	100%

## 6.1 ORGANIGRAMA

## ORGANIGRAMA DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN



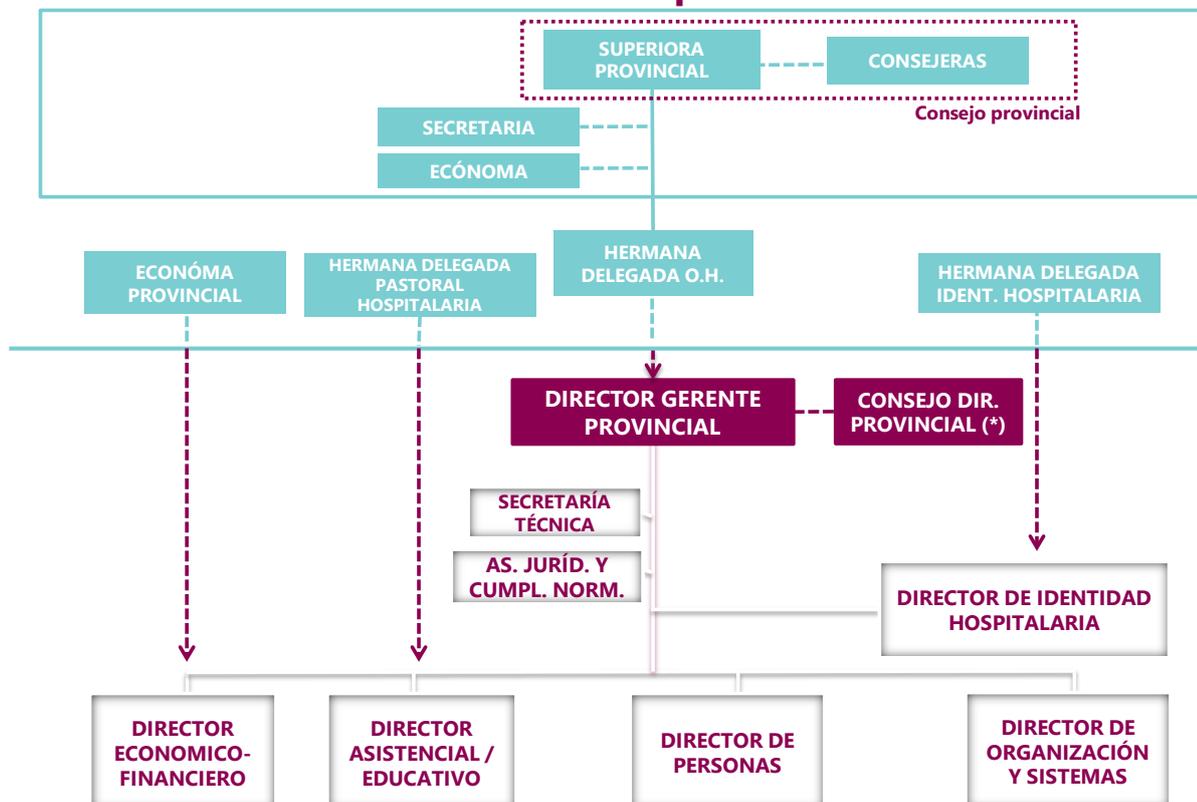
(\*) Se incluyen hermanas u otras personas designadas por Superiora Provincial

En la actualidad ejerce las funciones de Director Médico del Centro el Dr. Jose Antonio Larraz.

# ORGANIGRAMA PROVINCIAL

## Provincia de España Dirección provincial

Gobierno provincial



(\*) Se incluyen hermanas u otras personas designadas por Superiora provincial

## MIEMBROS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

### COLABORADORES

Cargo	Nombre y apellidos	Fecha de nombramiento	Fecha incorporación Hnas. Hospitalarias
<b>Director Gerente</b>	Alfonso Cerdán Ibáñez	06/09/2000	06/09/2000
<b>Jefe de Enfermería</b>	José Luis Girón Gracia	02/02/2009	15/12/2002
<b>Jefa de Administración</b>	Montse Arribas Magen	11/04/2014	02/12/1985
<b>Jefa de Personas</b>	M <sup>a</sup> Reyes Montañés Puyal	01/03/2007	26/09/1994

### HERMANAS

Cargo	Nombre y apellidos	Fecha incorporación al Consejo de Dirección
<b>Superiora</b>	Isabel Martínez Gastón	23/08/2016

MANDOS INTERMEDIOS Y PERSONAS CLAVE

Nombre y apellidos	Puesto	Área	Titulación	Fecha incorporación al centro	Dependencia jerárquica	Nº personas a su cargo	MI / PC
Nuria García Sola	Supervisora de área	Salud Mental	DUE especialidad Salud Mental	08/11/1993	Jefe Enfermería	48	MI
Natividad Izaguerri Mochales	Supervisora de área	Sociosanitaria	DUE especialidad Salud Mental	23/03/1988	Jefe Enfermería	37	MI
Javier Guerreiro Codesido	Responsable de calidad	Trabajo Social	Diplomado Trabajador Social	04/12/1993	Jefe Enfermería		PC
Jesús Larrubia Romero	Coordinador Clínico	Salud Mental	Licenciado medicina- psiquiatría	27/09/1995	Dirección Médica	2	MI
Elena Martínez Araus	Responsable de Unidad Referente Seguridad	Salud Mental	DUE especialidad Salud Mental	29/06/2004	Jefe Enfermería	4	PC
Cristina Cirujeda Razenberger	Responsable unidad Referente Investigación	Farmacia	Licenciada farmacia hospitalaria	17/07/2006	Dirección Médica	3	PC
Diego Royo Laviña	Coordinador Recuperación Reinserción	Rehabilitación	Educador Social	21/04/1999	Jefe Enfermería	6	MI
Eva Sanz Báguena	Responsable unidad	Sociosanitaria	Diploma Enfermería	18/07/2001	Jefe Enfermería	14	PC
Alberto Junza Soler	Responsable unidad	Discapacidad intelectual	Diplomado Enfermería	23/10/2008	Jefe Enfermería	10	PC
Carmen Sanz Gracia	Responsable unidad Formadora en MII	Turno de Tarde	Diplomado Enfermería	23/03/2004	Jefe Enfermería	21	PC
Elena Andrés Bergareche	Responsable unidad Responsable de Comisión	Salud Mental	Licenciada medicina psiquiatría	09/01/2012	Dirección Médica		PC
Nuria Tafalla Lozano	Corresponsal de Comunicación		Diplomada Ciencias de la Educación	02/03/1992	Gerencia		PC
Raúl Torres Carrillo	Coordinador	Voluntariado	Diplomado en Trabajo Social	26/08/2002	Jefe Enfermería		PC
Luis Arbuñes	Coordinador Clínico	Sociosanitaria	Licenciado Medicina	01/07/1999	Dirección Médica	1	MI
Marco Castro	Responsable	Sistemas y Seguridad de la Información	Ingeniero Informático	01/07/2019	Gerencia		PC
Nuria Gironella Araiztegui	Coordinadora	AER	Licenciada en comunicación	01/04/2018	Gerencia		PC
Exiquio Villaron Gonzalez	Responsable	Mantenimiento			Jefa Administración	1	MI

## 6.2 PERSONAL

	Contrato Indefinido		Contratado Eventual		Subcontratado		Hermanas		TOTAL	
	I	F	I	F	I	F	I	F	I	F
Médicos Especialistas	5,00	6,75	2,25	0,25	-	-	-	-	<b>7,25</b>	<b>7,00</b>
Psicólogos	0,91	0,91	0,25	0,38	-	-	-	-	<b>1,16</b>	<b>1,29</b>
Enfermeros	13,28	13,38	0,45	0,45	-	-	-	-	<b>13,73</b>	<b>13,83</b>
Farmacéuticos	3,91	3,91	-	-	-	-	-	-	<b>3,91</b>	<b>3,91</b>
Fisioterapeutas	1,00	1,00	-	-	-	-	-	-	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>
Logopedas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Terapeutas ocupacionales	-	-	2,00	2,00	-	-	-	-	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>
Auxiliares, Cuidadores	57,77	54,52	6,60	9,60	-	-	2,00	2,00	<b>66,37</b>	<b>66,12</b>
Trabajadores sociales	2,82	2,82	-	-	-	-	-	-	<b>2,82</b>	<b>2,82</b>
Educadores sociales	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>
Monitores ocupacionales	0,79	0,79	-	-	-	-	-	-	<b>0,79</b>	<b>0,79</b>
Otro personal	0,81	0,81	-	-	-	-	0,20	0,20	<b>1,01</b>	<b>1,01</b>
<b>TOTAL ASISTENCIAL</b>	<b>90,29</b>	<b>88,89</b>	<b>11,55</b>	<b>12,68</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2,20</b>	<b>2,20</b>	<b>104,04</b>	<b>103,77</b>
Dirección	3,00	4,00	-	-	-	-	1,00	1,00	<b>4,00</b>	<b>5,00</b>
Administración	3,48	3,58	0,25	0,25	4,00	4,00	-	-	<b>7,73</b>	<b>7,83</b>
Mantenimiento	3,00	3,00	1,00	1,00	-	-	-	-	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>
Restauración	-	-	-	-	9,60	9,60	-	-	<b>9,60</b>	<b>9,60</b>
Lavandería	-	-	-	-	5,00	5,00	-	-	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>
Limpieza	-	-	-	-	20,00	20,00	-	-	<b>20,00</b>	<b>20,00</b>
Otro personal	1,00	-	-	-	-	-	-	-	<b>1,00</b>	-
<b>TOTAL NO ASISTENCIAL</b>	<b>10,48</b>	<b>10,58</b>	<b>1,25</b>	<b>1,25</b>	<b>38,60</b>	<b>38,60</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>51,33</b>	<b>51,43</b>
<b>TOTAL PERSONAL</b>	<b>100,77</b>	<b>99,47</b>	<b>12,80</b>	<b>13,93</b>	<b>38,60</b>	<b>38,60</b>	<b>3,20</b>	<b>3,20</b>	<b>155,37</b>	<b>155,20</b>

## 6.3 FORMACIÓN

### 6.3.1 PLAN DE FORMACIÓN GENERAL

FORMACION					
Denominación del curso	Horas de duración	Recursos Internos	Recursos Externos	Nº de Participantes	Presupuesto
Protección de datos personales en el sector sanitario	5		Plataforma MOODLE	141	0 €
Curso Nuevo Modelo EFQM	6		Vea Global	12	1.331 €
Sesión Clínica Dpto. B/F	1	Responsable Unidad		20	0 €
Accesibilidad cognitiva	12		Plena Inclusión	12	1.000 €
Formación en Gestión de Proyectos Innovadores	12		Vea Global	12	2.323 €
Seminario Enfermería: Suturas y vendajes	1			8	200 €
Pastoral: Sentido y Programa de Intervención	1	Coordinadora de Pastoral		10	0
Sesión Clínica Dpto. C	1	Responsable Unidad		20	0 €
Espacios de Salud: Alimentación saludable	1,5		Asehco	20	190 €
Espacios de Salud: Alimentación saludable	1,5		Asehco	20	190 €
Seguridad y prevención riesgos del usuario	5		Plataforma MOODLE	50	0 €
Atención a personas con Discapacidad Intelectual	5		Plataforma MOODLE	12	0 €
VII Jornada Informaciones Psiquiátricas			Hospital San Rafael	2	1.000 €
Seminario Enfermería: Nutrición en el anciano	1		Nestle	8	0 €
Pastoral: La persona paciente	1		Alberto Cano	20	250 €
Sesión Clínica Dpto. E	1	Responsable Unidad		20	0 €
Bioética: Profundización miembros CEA	4			12	150 €
Sesión Clínica Dpto. A	1	Responsable Unidad		20	0 €
Bioética Sensibilización	1			15	150 €
Curso Nuevo Modelo RSC	6		Vea Global	12	1.331 €
Sensibilización en igualdad	4		Igualia	120	3.600 €

Apoyo Conductual positivo			Plena Inclusión	8	500 €
Pastoral: Interioridad	1		Elena Andres	20	250 €
Espacios de Salud: Cuidate Estirándote	1,5		Asehco	20	190 €
Espacios de Salud: Cuidate Estirándote	1,5		Asehco	20	190 €
Seminario Enfermería: Taller práctico sobre cuidados paliativos	1			8	300 €
Formación MII: Jornada Acogida 2	2			15	
Sesión Clínica Dpto. D	1	Responsable Unidad		20	0 €
Gestión del Estrés y Mindfulness	3		Dr. Garcia Campayo	12	500 €
Gestión del Estrés y Mindfulness	3		Dr. Garcia Campayo	12	500 €
Bioética: Sensibilización	1			20	150 €
Formación para Voluntarios	2	Coordinador de Voluntariado	Coordinadora aragonesa de Voluntariado	8	0 €
Formación para el Equipo de Pastoral del Centro	2		Jornada Intercentros	8	340 €
Taller Teórico-práctico sobre profundización del Modelo Asistencial y Educativo			Hospitalarias España		500 €
Portal del Colaborador			Hospitalarias España	141	312 €
Portal del Manager			Hospitalarias España	12	
Formación Desempeño Mandos intermedios	12		Félix Sanz	7	1.680 €
Formación Desempeño Directivos	6		Félix Sanz	4	1.830 €
Formación a demanda					5.200 €
<b>TOTAL</b>					<b>25.057 €</b>

### 6.3.2 PLAN DE FORMACIÓN EN IDENTIDAD

Fase	Denominación del curso	Horas duración		Recursos internos	Recursos externos	Participantes		Presupuesto	Mes
		Presencial	No presencial			Perfil	Nº		
Acogida	Formación MII: Jornada Acogida 1	2		Formador interno homologado		Todos los perfiles con menos de 6 meses desde su incorporación			29/05/2020
	Formación MII: Jornada Acogida 2	2		Formador interno homologado		Todos los perfiles con menos de 6 meses desde su incorporación			15/12/2020
Iniciación	Formación MII Iniciación: Historia y Comunidad Hospitalaria I	1,5		Formador interno homologado		Todos los perfiles entre 6 y 24 meses desde su incorporación			22/01/2020
	Formación MII Iniciación: Historia y Comunidad Hospitalaria II	1,5		Formador interno homologado		Todos los perfiles entre 6 y 24 meses desde su incorporación			23/01/2020
	Formación Identidad y Cultura Hospitalaria para voluntarios	2		Formador interno homologado		Todos los voluntarios que puedan asistir	18		Sábado
Profundización	Formación MII: Profundización Nivel Provincial				Formación Provincia	Miembros de Consejo de Dirección	5	300 €	A determinar
	Formación MII: Profundización Nivel Provincial				Formación Provincia	Mandos Intermedios		300 €	A determinar
	La Hospitalidad día a día				Formación Provincia	Profesionales más de 24 meses desde su incorporación.	15	300 €	A determinar



## SIGLAS

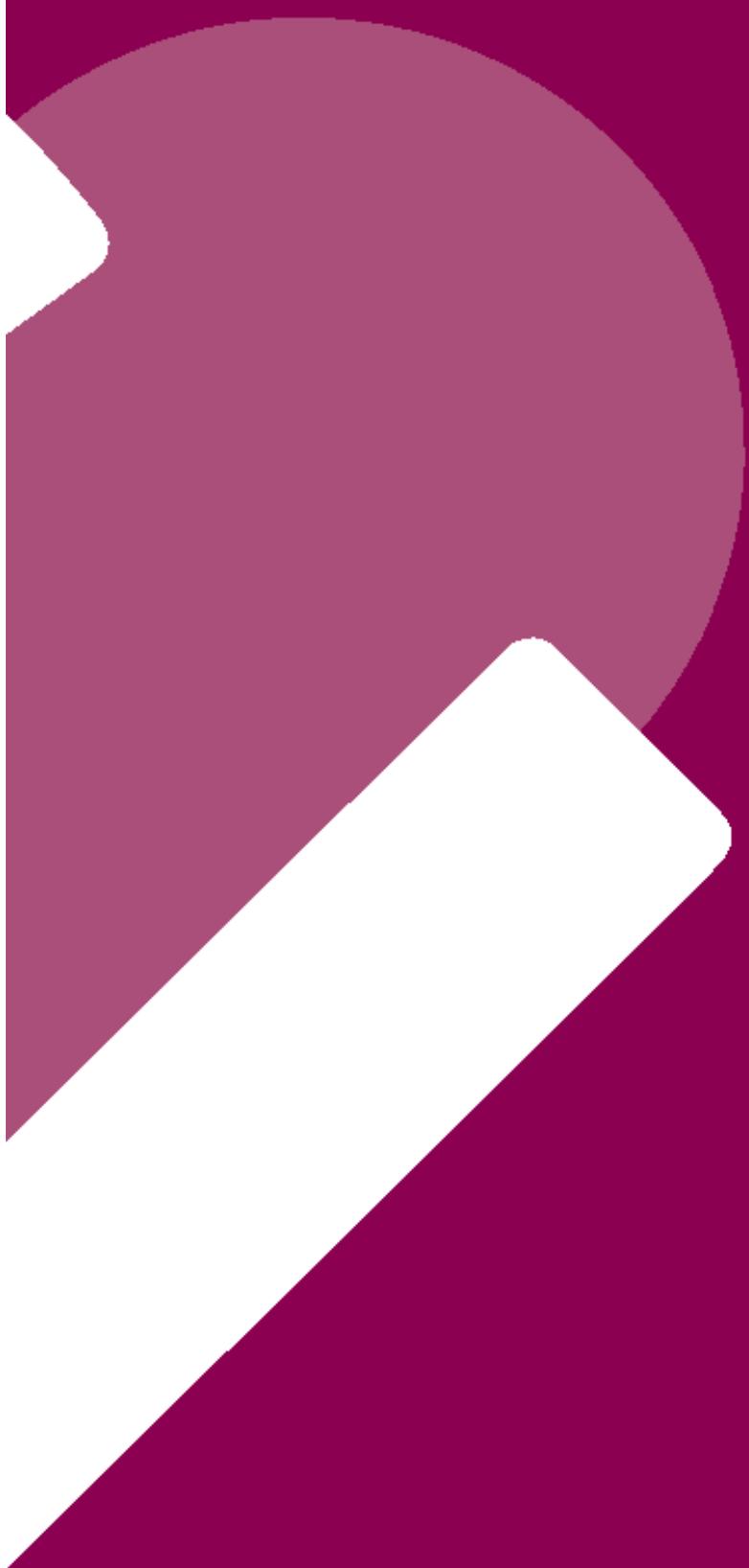
CAME: Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar  
DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades  
EFR: Empresa Familiarmente Responsable  
GCI: Grupos Clave de Interés.  
GRI-4: Global Reporting Initiative  
IAPC: Índice Armonizado de Precios de Consumo  
IoT: Internet of Things "La internet de las cosas"  
PEST: Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos.  
PGE: Presupuestos Generales del Estado  
PIB: Precio Interior Bruto  
PRL: Prevención de Riesgos Laborales.  
RGPD: Reglamento General Protección de Datos  
RSC: Responsabilidad Social Corporativa  
SI: Sistemas de Información  
MII: Marco de Identidad de la Institución  
ODS: Objetivos de desarrollo sostenible  
IASS: Instituto Aragonés de Servicios Sociales  
FIDMAG: Fundación para la investigación y desarrollo Maria Angustias Gimenez  
CCAA: Comunidades Autónomas  
PGA: Plan de Gestión Anual  
FBM: Fundación Benito Menni  
AER: Atención Espiritual y Religiosa  
MI: Mando Intermedio  
PC: Persona Clave  
RSC: Responsabilidad Social Corporativa  
CEA: Comité de Ética Asistencial  
LOPD. Ley Orgánica Protección de Datos



**A**NEXOS

## A<sub>NEXO II</sub>

### PLAN ANUAL DE PASTORAL AER



CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO  
NTRA. SRA. DEL CARMEN

**PLANES DE PASTORAL**

**AER**

**2020**

## **INDICE**

---

1. INTRODUCCIÓN.....	69
2. PERSONAS IMPLICADAS EN EL SERVICIO.....	69
3. ANÁLISIS DAFO .....	4
4. EVALUACIÓN DEL PLAN DE PASTORAL DEL AÑO ANTERIOR .....	5
5. PLAN DE PASTORAL .....	6
6. CARTERA DE SERVICIOS.....	9
7. PRESUPUESTO DEL ÁREA.....	12

## 1. INTRODUCCIÓN

El Proyecto Hospitalario está al servicio de la Evangelización. Nuestra práctica hospitalaria hace que los demás, principalmente nuestros destinatarios, descubran que Dios les ama. Y que es ese amor es liberador.

El Plan Pastoral del Centro pretende ser cauce concreto de evangelización. Desde el principio de Encarnación, criterio pastoral mayor, los Programas y Acciones programados parten de la realidad percibida a través de una escucha atenta de cada miembro de la Comunidad Hospitalaria, principalmente pacientes y sus familias.

La inclusión de los diferentes impactos en la cartera de servicios del Centro, la coordinación con los otros profesionales y la constante profesionalización y actualización del servicio contribuyen a que la dimensión espiritual y religiosa de nuestros pacientes se aborde en la intervención terapéutica y contribuya a su sanación.

## 2. PERSONAS IMPLICADAS EN EL SERVICIO

Composición del equipo de pastoral indicando nombre, apellidos, cargo y tiempo de dedicación al servicio de Pastoral.

<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>COORDINADOR AGENTE CAPELLAN</b>	<b>LAICO RELIGIOSA SACERDOTE</b>	<b>CONTRATADO/A</b>	<b>HORAS/SEMANA</b>
ARBUNIÉS	LUIS	AGENTE	LAICO	SI	0,5
AYALA	JORGE	CAPELLÁN	SACERDOTE	NO	2,5
BARRERA	IRENE	COLABORADOR	LAICO	SI	0,3
CLEMENTE	ANA	AGENTE	LAICO	SI	0,5
FRANCO	JESUS	COLABORADOR	LAICO	SI	0,3
GIRON	JOSÉ LUIS	AGENTE	LAICO	SI	0,5
GIRONELLA	NURIA	COORDINADOR	LAICO	SI	31
PÉREZ	M <sup>a</sup> ÁNGELES	AGENTE	RELIGIOSA	NO	10

### 3. ANÁLISIS DAFO

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apuesta institucional por este servicio</li> <li>2. Renovación de los impactos cartera de servicios</li> <li>3. Valoración positiva del servicio por parte de los pacientes</li> </ol>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombramiento de colaboradores en el Equipo de Pastoral</li> <li>2. Inquietud por el sufrimiento psíquico por parte de los jóvenes.</li> <li>3. Posibilidad de establecer redes de colaboración con entidades del entorno.</li> </ol>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Insuficiente integración del servicio en los equipos de planificación y evaluación de los pacientes</li> <li>2. Falta recorrido como Equipo Pastoral</li> <li>3. Escaso conocimiento y por tanto valoración por parte de otros servicios del Centro del SAER</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desconocimiento en la sociedad de la apuesta pastoral del centro.</li> <li>2. No valoración de nuestros proveedores de usuarios de la acción pastoral como algo de valor.</li> <li>3. Insuficiente presencia en la vida de la Diócesis</li> </ol>

#### 4. EVALUACIÓN DEL PLAN DE PASTORAL DEL AÑO ANTERIOR

OBJETIVO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
Revitalización de la Comunidad Hospitalaria	45%
Oferta de diferentes cauces para profundizar en el mensaje cristiano desde el respeto a la diversidad	75%
Promoción de una liturgia adaptada a las personas atendidas en el Centro poniendo especial atención en el lenguaje verbal y simbólico (Celebración de sacramentos y paraliturgias)	100%
Potenciación del acompañamiento pastoral a pacientes y familias	75%
Generación de sentido de Comunidad y pertenencia institucional	100%

## 5. PLAN DE PASTORAL

<b>OBJETIVO</b>	Renovación pastoral del Centro		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Celebración de una paraliturgia para Navidad y Pascua	Nuria Gironella Irene Barrera	01/01 al 31/12	Paraliturgias celebradas
Programación de dos encuentros en el Centro: -Dar a conocer el Plan de Pastoral 2020 -Resultados del Plan de Pastoral	Nuria Gironella Jose Luis Girón	01/01 al 31/12	Encuentros celebrados
Organizar un encuentro formativo para el Equipo	Nuria Gironella Jose Luis Girón	01/01 al 31/12	Encuentro celebrado

<b>ANUNCIO</b>			
<b>OBJETIVO</b>	Oferta de diferentes cauces para profundizar en el mensaje cristiano desde el respeto a la diversidad		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Realización de un tríptico para dar a conocer el Servicio	Nuria Gironella Jesús Franco	01/01 al 31/12	Tríptico realizado
Elaboración de la Parábola del Buen Samaritano en lectura fácil	Núria Gironella Irene Barrena	01/01 al 31/12	Folleto editado
Asistencia a Jornada de Pastoral Intercentros Jornada organizada en	Coordinadores de los SAER de los Centros	Mayo – junio 2020	Jornada realizada

Pamplona en la que los equipos de pastoral de Mondragón, Elizondo, Zaragoza y Pamplona puedan formarse sobre pastoral e interculturalidad			
Realización de un encuentro con jóvenes de la Diócesis	Nùria Gironella Ana Clemente	01/01 al 31/12	Encuentro realizado

<b>CELEBRACIÓN Y LITURGIA</b>			
<b>OBJETIVO</b>	Promoción de una liturgia adaptada a las personas atendidas en el Centro		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Celebración comunitaria del sacramento de la reconciliación en adviento y cuaresma	P. Ayala Nùria Gironella	01/01 al 31/12	Celebraciones realizadas
Participación activa de la Comunidad Hospitalaria en las Eucaristías de Fundación, Pascua del Enfermo y Virgen del Carmen	Sor M <sup>a</sup> Ángeles Nùria Gironella	01/01 al 31/12	Participación realizada

<b>ACOMPAÑAMIENTO</b>			
<b>OBJETIVO</b>	Realizar acompañamiento pastoral a pacientes y familias		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Mantenimiento en la cartera de servicios de espacios de acompañamiento individualizado a pacientes y familias	Sor M <sup>a</sup> Ángeles Núria Gironella	01/01 al 31/12	Cuatro impactos semanales en Cartera de servicios
Organización trimestral de una sesión de intervención familiar	Jesus Franco Núria Gironella	01/01 al 31/12	Sesiones realizadas
Elaboración de un registro de acompañamientos	Núria Gironella	01/01 al 31/12	Registro realizado
<b>CONVIVENCIA Y ANIMACIÓN</b>			
<b>OBJETIVO</b>	Generar pertenencia a la Comunidad Hospitalaria		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Programación y animación de dos actividades de integración comunitaria	Luis Arbuties Núria Gironella José Luis Girón	01/01 al 31/12	Actividades realizadas

6. CARTERA DE SERVICIOS

PROGRAMA DE ANUNCIO				
ACTIVIDAD /SERVICIO	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Catequesis Lúdica	Trasmisión de la fe a través de nuevos lenguajes	Pacientes Unidades A,B, C y F	1/01-31/12 Cuatro impactos semanales	Sor M <sup>a</sup> Ángeles Pérez Nùria Gironella
Catequesis avanzada	Recordatorio de la fe	Pacientes de psicogeriatría y geriatría	1/01-31/12 Tres impactos semanales	Sor M <sup>a</sup> Ángeles Pérez
PALABRA y palabras	Comentario del Evangelio	Pacientes de Unidades A y C	1/01-31/12 Un impacto semanales	Nùria Gironella
En Equipo: Educación en valores	Impactos donde se desarrollan una serie de valores evangélicos de cooperación y convivencia	Pacientes de salud mental y discapacidad intelectual Unidad A,B,C y F	1/01-31/12 Tres impactos semanales	Nùria Gironella

PROGRAMA DE CELEBRACIÓN Y LITURGIA (*)				
ACTIVIDAD /SERVICIO	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Celebración de la Palabra	Celebración de la Palabra y Comunión diaria	Pacientes del Centro	01/01 al 31/12	Sor M <sup>a</sup> Ángeles Pérez
Celebración comunitaria del sacramento de la reconciliación en adviento y cuaresma	Celebraciones	Comunidad Hospitalaria	01/01 al 31/12	Nùria Gironella Jesús Franco
Celebrar una paraliturgia en Navidad y Pascua	Paraliturgias celebrativas	Comunidad Hospitalaria	01/01 al 31/12	Nùria Gironella Irene Barrera
Agenda litúrgica del Centro	Programación del año litúrgico	Comunidad Hospitalaria	01/01 al 31/12	Superiora local Nùria Gironella

<b>PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO</b>				
<b>ACTIVIDAD /SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DESTINATARIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Rincón de la calma	Impactos donde a través de diferentes herramientas reconocer nuestras emociones, aceptarlas y transitarlas	Pacientes salud mental Unidades A y C	01/01 al 31/12	Núria Gironella
Emoción-arte	Impactos de acompañamiento personal grupal e interdisciplinar en el que abordamos la gestión de las emociones y su impacto en la convivencia	Pacientes jóvenes con discapacidad y trastornos de conducta. Unidad F	1/01-31/12	Núria Gironella
Barrunto: Educación de la interioridad	Impactos donde se ayuda a que la persona conecte consigo mismo, crezca en el conocimiento y profundidad personal para descubrir los recursos interiores y la potencialidad de cada uno.	Pacientes de salud mental y discapacidad intelectual Unidad A,B,C y F	1/01-31/12 Cuatro impactos semanales	Núria Gironella

<b>PROGRAMA DE ANIMACIÓN Y CONVIVENCIA</b>				
<b>ACTIVIDAD /SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DESTINATARIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Tengo una carta para tí	Elaboración de felicitaciones navideñas	Familias	01/01 al 31/12	Nùria Gironella Irene Barrera.
Conociendo nuestra Iglesia	Participar con salidas de integración en la comunidad eclesial: Jornada mundial del enfermo, Pascua del Enfermo, Fiesta de Semana Santa, Fiesta N <sup>a</sup> S <sup>a</sup> del Pilar, Fiestas de Navidad.	Pacientes del Centro	01/01 al 31/12	Nùria Gironella Jesús Franco José Luis Girón
Somos una Familia	Programar actividades lúdico-religiosas de inclusión con la Parroquia y entidades religiosas de nuestra Vicaría	Comunidad Hospitalaria	01/01 al 31/12	Nùria Gironella Irene Barrera

## 7. PRESUPUESTO DEL ÁREA

<b>ACTIVIDAD/ PROGRAMA</b>	<b>DESGLOSE</b>	<b>IMPORTE</b>
Impactos de la cartera de servicios	Materiales	400
Programa de acompañamiento	Tres sesiones de intervención familiar: materiales y dinamizadores	300
Programa de animación y convivencia	Viajes y desarrollo	600

## ANEXO III

### PLAN ANUAL DE VOLUNTARIADO



**PLANES DE VOLUNTARIADO**

**2020**

## INDICE

---

1. INTRODUCCIÓN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2. PERSONAS IMPLICADAS EN EL SERVICIO .....	82
3. ANÁLISIS DAFO .....	82
4. EVALUACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO DEL AÑO ANTERIOR.....	84
5. PLAN DE VOLUNTARIADO .....	85
6. CARTERA DE SERVICIOS.....	89
7. PRESUPUESTO DEL ÁREA.....	8

Este hemos escogido como lema **PRACTICA LA HOSPITALIDAD DESDE EL SERVICIO**. El plan de voluntariado debe estar orientado hacia este lema.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El servicio de voluntariado del centro está formado en estos momentos por un total de 18 voluntarios (12 mujeres y 6 hombres) que, a 31 de octubre de 2019, han realizado un total de 887 horas de voluntariado en el hospital, divididas en catorce tipos diferentes de actividades.

Durante este año 2019 se ha hecho especial hincapié en implantar el programa informático de Hermanas Hospitalarias, así como la utilización del mismo por parte de los propios voluntarios.

Igualmente, se ha apostado por fomentar la utilización del procedimiento de colaboración interno de tal modo que los colaboradores asuman como una parte más del centro, permanente, la presencia de voluntarios en el día a día del hospital.

Señalar que ambos objetivos se han alcanzado ampliamente, si bien es cierto que el cumplimiento del segundo de los objetivos descrito ha conllevado la dificultad (recogida en el DAFO que presento a continuación) de dar una respuesta satisfactoria a la totalidad de esas solicitudes.

## **2. PERSONAS IMPLICADAS EN EL SERVICIO**

El equipo local de voluntariado del centro está formado por dos personas:

3. Raúl Torres, Coordinador, con una dedicación de 2,5 horas semanales
4. . En concreto, los miércoles de 11.30 a 14.00 horas.
5. José Luis Girón, Jefe de Enfermería del centro. No cuenta con una dedicación específica para este fin, dedicando a este apartado el tiempo requerido en cada momento y/o circunstancia.

### 3 ANÁLISIS DAFO

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Asunción por parte del conjunto de los trabajadores del beneficio de incluir voluntarios en las actividades diarias.</p> <p>Centro con experiencia en gestión del voluntariado desde el año 1996.</p> <p>Referentes en la atención a esquizofrenia refractaria, lo que resulta atractivo para personas interesadas en la salud mental.</p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Apuesta por el voluntariado de la administración pública autonómica.</p> <p>Decisión firme de nuestra Institución de potenciar esta área de trabajo.</p> <p>Participación activa en la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.</p> <p>Presencia en redes sociales</p> <p>Pertenencia a una entidad potente, con importante implantación tanto en España como en el resto del mundo.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>Situación geográfica, mal transporte público.</p> <p>Desconocimiento por parte del público en general de nuestra existencia y nuestro trabajo.</p> <p>Imposibilidad de dar respuesta al 100% de las peticiones de colaboración de voluntarios recibidas.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>Sociedad individualista, con escaso interés por acciones altruistas.</p> <p>Persistencia del estigma asociado a la enfermedad mental.</p> <p>Asociación de la actividad voluntaria a algo curricular y de interés laboral y no desinteresado.</p>

#### 4 EVALUACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO DEL AÑO ANTERIOR

El grado de cumplimiento del Plan Local de Voluntariado 2019, previsto a 31 de diciembre, es el siguiente:

<b>OBJETIVO</b>	<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)</b>
IMPLANTACIÓN DEL PGV-PROV-C4-01 Y DEL PROGRAMA INFORMÁTICO DEL VOLUNTARIADO	88,57%
COORDINAR EL CUERPO DE VOLUNTARIADO	67%
INTEGRAR EN EL CENTRO AL CUERPO DE VOLUNTARIADO	85,71%
PROMOCIÓN INTERNA DEL CUERPO DE VOLUNTARIADO	100%
PROMOCIÓN EXTERNA DEL CUERPO DE VOLUNTARIADO	67%
POTENCIAR EL VOLUNTARIADO INTERNACIONAL	66%

## 5 PLAN DE VOLUNTARIADO

Los objetivos que a continuación planteo son continuidad de los trabajados hasta el presente, aunque modificados en función de la propia evolución de la realidad del servicio de voluntariado de nuestro centro:

<b>OBJETIVO 1</b>	COORDINAR EL CUERPO DE VOLUNTARIADO		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Organizar encuentros locales de voluntarios	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Realizar cuatro encuentros
Seguimiento individualizado de voluntarios	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Mantener al menos una reunión personal con cada voluntario
Dar respuesta a las peticiones de voluntarios realizadas por el personal del centro	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de peticiones satisfechas

<b>OBJETIVO 2</b>	INTEGRAR EN EL CENTRO AL CUERPO DE VOLUNTARIADO		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Invitar al voluntariado a todas las celebraciones del centro	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de actos a que los voluntarios han sido invitados
Remitir la revista Encuentros a todos los voluntarios	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de voluntarios que recibe la revista
Participar en el encuentro intercentros promovido desde el servicio AER	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Asistencia del coordinador y dos voluntarios

<b>OBJETIVO 3</b>	FOMENTAR LA FORMACIÓN DEL CUERPO DE VOLUNTARIADO		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Implantación y despliegue local de las acciones formativas online que	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Participación de un mínimo del 50% de los voluntarios entre las tres acciones

se propongan desde provincia			
Realizar formación para que los voluntarios aprendan a utilizar la APP móvil de Provincia	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	90% de los voluntarios utilizando la APP
Participación del Coordinador de Voluntariado en al menos una acción formativa	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Formación realizada

<b>OBJETIVO 4</b>	PROMOCION INTERNA DEL CUERPO DE VOLUNTARIADO		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Presentación de datos sobre voluntariado a trabajadores	Raúl Torres	De 1/10/2020 a 30/11/2020	Presentación realizada
Facilitar a los voluntarios petos distintivos para sus actividades	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de voluntarios que utilizan esta prenda
Realización de actividades conjuntas con el servicio AER	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de actividades conjuntas realizadas

<b>OBJETIVO 5</b>	RECONOCIMIENTO DE LA LABOR DEL CUERPO DE VOLUNTARIADO		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Celebrar el Día Internacional del Voluntariado en el centro	Raúl Torres	De 1/12/2020 a 10/12/2020	Acto realizado
Entregar felicitación navideña a todos los voluntarios	Raúl Torres	De 10/12/2020 a 20/12/2020	Felicitaciones entregadas
Felicitar el cumpleaños a todos los voluntarios	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de voluntarios felicitados

<b>OBJETIVO 6</b>	EVALUAR LA LABOR DEL CUERPO DE VOLUNTARIADO		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Realizar encuestas de satisfacción a los voluntarios	Raúl Torres	De 1/06/2020 a 31/08/2020	Número de encuestas realizadas
Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios que se relacionan con voluntarios	Raúl Torres	De 1/06/2020 a 31/08/2020	Número de encuestas realizadas
Gestionar el resultado de las encuestas de satisfacción	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de modificaciones realizadas/sugeridas a tenor del resultado de las encuestas de satisfacción

<b>OBJETIVO 7</b>	PROMOCIÓN EXTERNA DEL VOLUNTARIADO HOSPITALARIO		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Dar visibilidad al voluntariado hospitalario al conjunto de la sociedad	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de interacciones obtenidas en redes sociales
Participación activa en la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de asistencia a reuniones y encuentros organizadas por esta entidad
Realización de encuentros trimestrales de voluntarios, en Zaragoza, abiertas al público en general	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Realizar cuatro encuentros

<b>OBJETIVO 8</b>	POTENCIAR EL VOLUNTARIADO INTERNACIONAL		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Informar a los voluntarios de la posibilidad de realizar voluntariado internacional a través de la fundación Benito Menni	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de solicitudes de información recibidas
Informar a los colaboradores de la posibilidad de realizar voluntariado internacional a través de la fundación Benito Menni	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de solicitudes de información recibidas
Promocionar fuera del centro la posibilidad de realizar voluntariado internacional a través de la fundación Benito Menni	Raúl Torres	De 1/01/2020 a 31/12/2020	Número de solicitudes de información recibidas

## 6 CARTERA DE SERVICIOS

ACTIVIDAD /SERVICIO	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Apoyo en la URL	Colaborar en las actividades diarias de la Unidad de Rehabilitación Laboral del centro	A la totalidad de los pacientes que acuden a este recurso, previamente dirigidos desde el equipo de su unidad	Tres mañanas a la semana (L, X y V)	Educador social
Huerto	Coordinación y organización del trabajo de los pacientes que trabajan este recurso.	Siete pacientes dirigidos a este recurso desde su unidad.	Tres mañanas a la semana (L, X y V)	Coordinador de voluntariado
Hidroterapia	Acompañamiento a los pacientes que realizan esta actividad	Pacientes con discapacidad intelectual severa	Miércoles de 15.30 a 16.30 horas	Integrador personas con discapacidad
Animación sociocultural	Acompañamiento a los pacientes que realizan esta actividad	Totalidad de los pacientes del centro	Fines de semana alterno, de 10 a 13 horas (S y D)	Animadora social
Entrenamientos deportivos	Acompañamiento a los pacientes que realizan esta actividad	Pacientes de la Escuela de Deporte	Martes de 16.00 a 17.00 horas	Educador social
Acompañamientos a personas mayores dependientes	Establecimiento de un vínculo afectivo entre un voluntario y un paciente	Pacientes de Geriatría sin red familiar y capacidad cognitiva para establecer vínculos afectivos	Un día a la semana, según disponibilidad de los voluntarios	Coordinador de voluntariado
Escuela de Deporte	Acompañamiento a los pacientes de este recurso del centro en las actividades que realizan	Pacientes de la Escuela de Deporte	Según calendario de la propia Escuela de Deporte	Educador social
Acompañamientos terapéuticos	Acompañamientos fuera del centro, individualizados, en los que el voluntario trata de potenciar la autonomía del	Pacientes sin red social, capaces de beneficiarse del hecho de realizar salidas periódicas fuera del centro	Miércoles, de 16.00 a 18.30 horas	Coordinador de voluntariado

	paciente acompañado.	para mejorar su autonomía.		
Ocio en pisos terapéuticos	Desarrollo de un programa de ocio con los pacientes que residen en los pisos terapéuticos de que dispone el centro	Pacientes de pisos terapéuticos que voluntariamente participan en la actividad	Viernes alternos, de 16.00 a 18.00 horas	Coordinador de voluntariado
Colonias de verano	Acompañamiento a los pacientes que participan en las actividades estivales organizadas en el centro por el GOP del centro.	Pacientes que participan en las actividades especiales del verano.	Meses de julio y agosto	Integrador de personas con discapacidad, animadora social y agente de pastoral
Ocio en área sociosanitaria	Acompañamiento a dos pacientes del área sociosanitaria del centro, sin red familiar, a realizar salidas lúdicas a Zaragoza.	Dos pacientes previamente escogidos por la unidad, sin red familiar.	Un sábado al mes	Coordinador de voluntariado
Actividades puntuales	Acompañamiento a pacientes en las actividades puntuales que se organizan en el centro	Pacientes previamente seleccionados desde sus respectivas unidades	No existe un horario fijo	Integrador de personas con discapacidad, animadora social y agente de pastoral
Elecciones	Acompañamiento a los pacientes que han deseado ejercer su derecho al voto	Poco más de sesenta	Cada vez que ha habido convocatoria electoral	Coordinador de voluntariado

## 7 PRESUPUESTO DEL ÁREA

El presupuesto total planteado para este año 2020 es de 1.425€, repartidos del siguiente modo

<b>ACTIVIDAD/ PROGRAMA</b>	<b>DESGLOSE</b>	<b>IMPORTE</b>
Encuentros trimestrales voluntarios	Alquiler de sala en centro cívico Zaragoza Compra de café/pastas para amenizar el encuentro	250€
Formación voluntarios/coordinador	Formación voluntarios Formación coordinador	300€
Seguro Voluntariado	Cuota anual	75€
Viajes coordinador a Madrid	Asistencia Encuentro Provincial	100€
Remanente taxis	Viajes de voluntarios por motivos de su colaboración	200€
Carnés voluntariado	Compra soporte para carnés	25€
Celebrar Día Internacional del Voluntariado	Ágape para voluntarios Detalle para voluntarios	100€
Compra de postales	Felicitaciones Navidad Felicitaciones cumpleaños	75€
Compra de petos propios de voluntariado	Compra de 25 petos	300€