

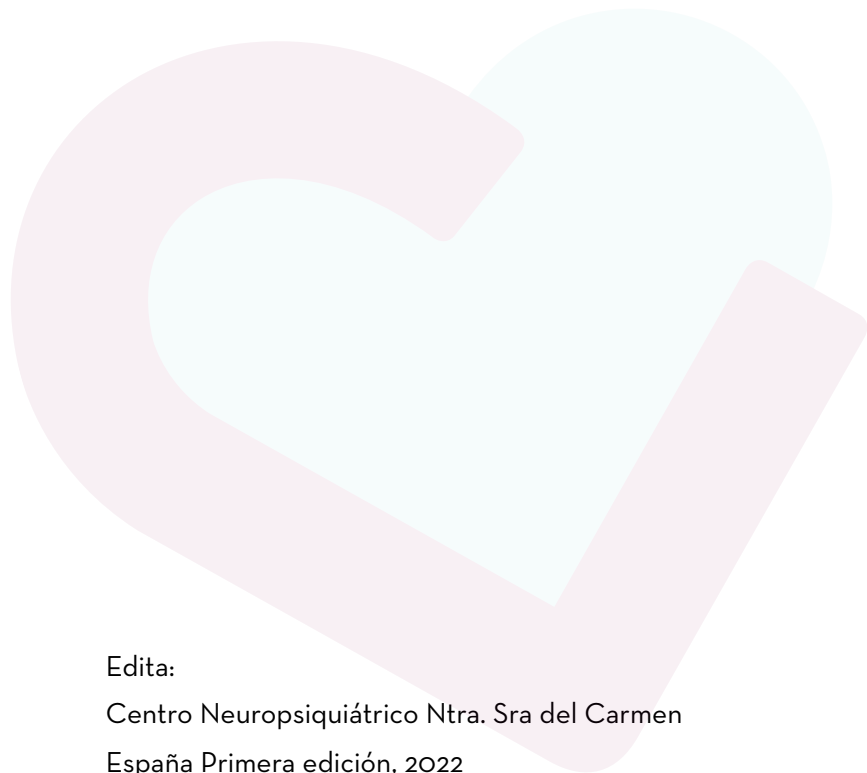
MEMORIA RSC 2021



Hermanas
Hospitalarias

CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO
NTRA. SRA DEL CARMEN






Edita:

Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra del Carmen

España Primera edición, 2022

 www.hospitalariaszaragoza.es

 info.zaragoza@hospitalarias.es

Maquetación, diseño e infografías:

Visual Thinking Comunicación y Creatividad, SL.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

NUESTRAS CIFRAS	10
COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA	14
COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD.....	15
COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO	26
COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES.....	36
COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES	48
COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES	54
COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE	58
COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD	62
CENTROS HOSPITALARIOS	78
CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO NUESTRA SRA DEL CARMEN	79
ÍNDICE GRI-ODS	80

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Centro Neuropsiquiátrico N°. S°. del Carmen de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús es un Centro Resiliente, Inclusivo y Sostenible donde se vive el valor de la Hospitalidad.

En el proceso de reflexión estratégica, la adaptación de la oferta a la demanda asistencial en términos cualitativos (el qué) se ha erigido como el auténtico factor clave de éxito

En el año 2021 ha finalizado el proceso de reflexión estratégica al confluir el enfoque “de abajo a arriba” con el enfoque “de arriba a abajo” realizado en el año 2020 determinándose una propuesta de organización final para prestar una atención basada en el valor.

En el año 2021 se ha determinado una propuesta de organización final con una visión de futuro, en la que el factor clave es: **qué** información es relevante, **qué** actividad realizamos, **qué** equipos habilitamos y **qué** flujo de recursos generamos.

Una organización que prioriza aquello que tiene mayor incidencia en los resultados para prestar una atención basada en el valor.

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

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



SOBRE ESTA MEMORIA

Esta Memoria recoge los proyectos e hitos más destacados del Centro Neuropsiquiátrico NS del Carmen durante 2021, segundo año haciendo frente a la pandemia sanitaria de la COVID-19, y centrados en continuar desarrollando nuestra actividad con los mismos estándares de calidad en el nuevo contexto.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



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

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

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

PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y DEFINICIÓN DEL CONTENIDO



Para la elaboración de la Memoria de RSI 2021 hemos tenido en cuenta los cuatro principios propuestos por la Guía “GRI 101: Fundamentos”:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

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

EXHAUSTIVIDAD

Ofreciendo una **visión completa y coherente de nuestro desempeño** y los hitos más significativos en el ejercicio 2021, manteniendo un equilibrio entre los diferentes temas y la profundidad con la que son abordados.



MATERIALIDAD

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



COMPROMETIDOS FRENTE A LA COVID-19

Tras un año 2020 absolutamente marcado por el inicio de la pandemia de la Covid-19 y los meses más duros en los que tuvo un impacto terrible en los más vulnerables, con 2021 llegaron las esperadas vacunas que nos han permitido pasar a una situación diferente.

NUESTRAS CIFRAS

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



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



*Sensibilidad por
los excluidos*

INSTITUCIÓN CON PROPÓSITO

Podemos sintetizar todos nuestros valores en uno sólo:

HOSPITALIDAD

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

MISIÓN

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

VALORES HOSPITALARIOS

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



*Calidad
Profesional*



*Servicio a
los enfermos*



*Humanidad
en la atención*



*Acogida
Liberadora*



*Ética en
toda Actuación*



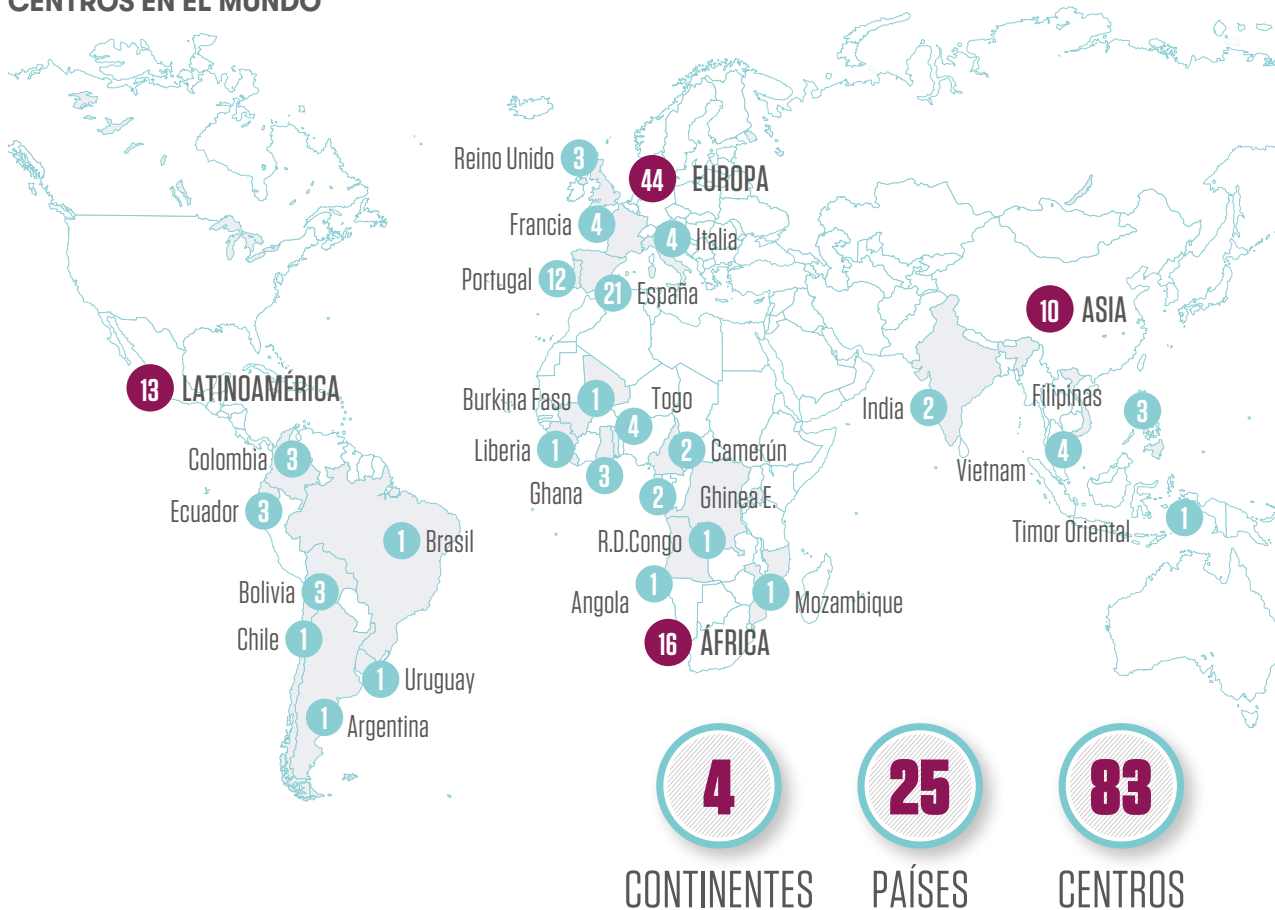
Salud Integral



*Conciencia
Histórica*



CENTROS EN EL MUNDO

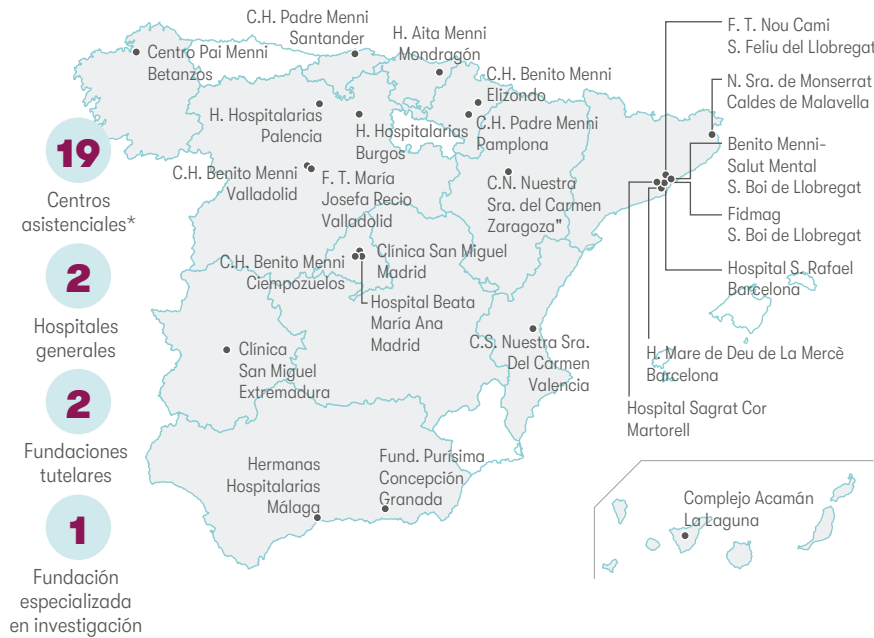


HERMANAS HOSPITALARIAS EN EL MUNDO

La Institución gestiona actualmente 82 centros y cuenta con una amplia red asistencial de dispositivos comunitarios. Su **presencia en 25 países de África, Asia, Latinoamérica y Europa**, le permite mantener un camino de solidaridad constante con las personas vulnerables en el mundo. Este trabajo es posible gracias a la entrega, humana y profesional, de cerca de 950 hermanas, más de 11.780 colaboradores y un número importante de voluntarios.

HERMANAS HOSPITALARIAS EN ESPAÑA

DATOS DE 2021



NUESTRAS LÍNEAS ASISTENCIALES



ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA Y SALUD MENTAL

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



ATENCIÓN SOCIOSANITARIA

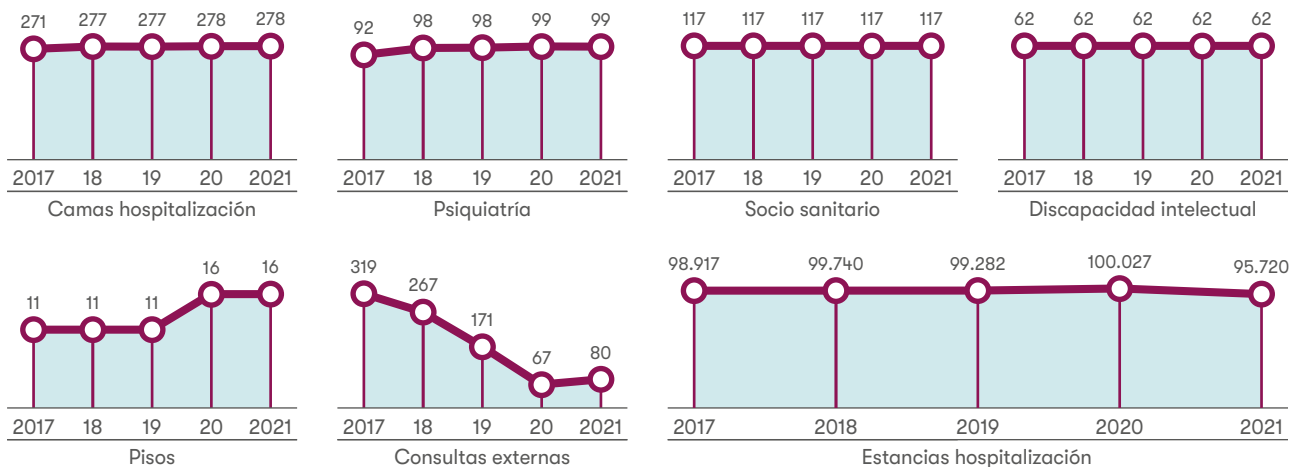
Atención y modelo de cuidados centrado en la persona y libre de contenciones.



DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Autonomía, defensa de sus derechos e integración socio laboral.

PRINCIPALES DATOS ASISTENCIALES DEL CENTRO NEUROPSIQUIATRICO NTRA. SRA. DEL CARMEN



COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA



CAMINO DE LA EXCELENCIA



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

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

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

CULTURA DE EXCELENCIA

ACETES

Mejoras Lean y 5S

CRONOS

Proceso de mejoras Six-Sigma Lean

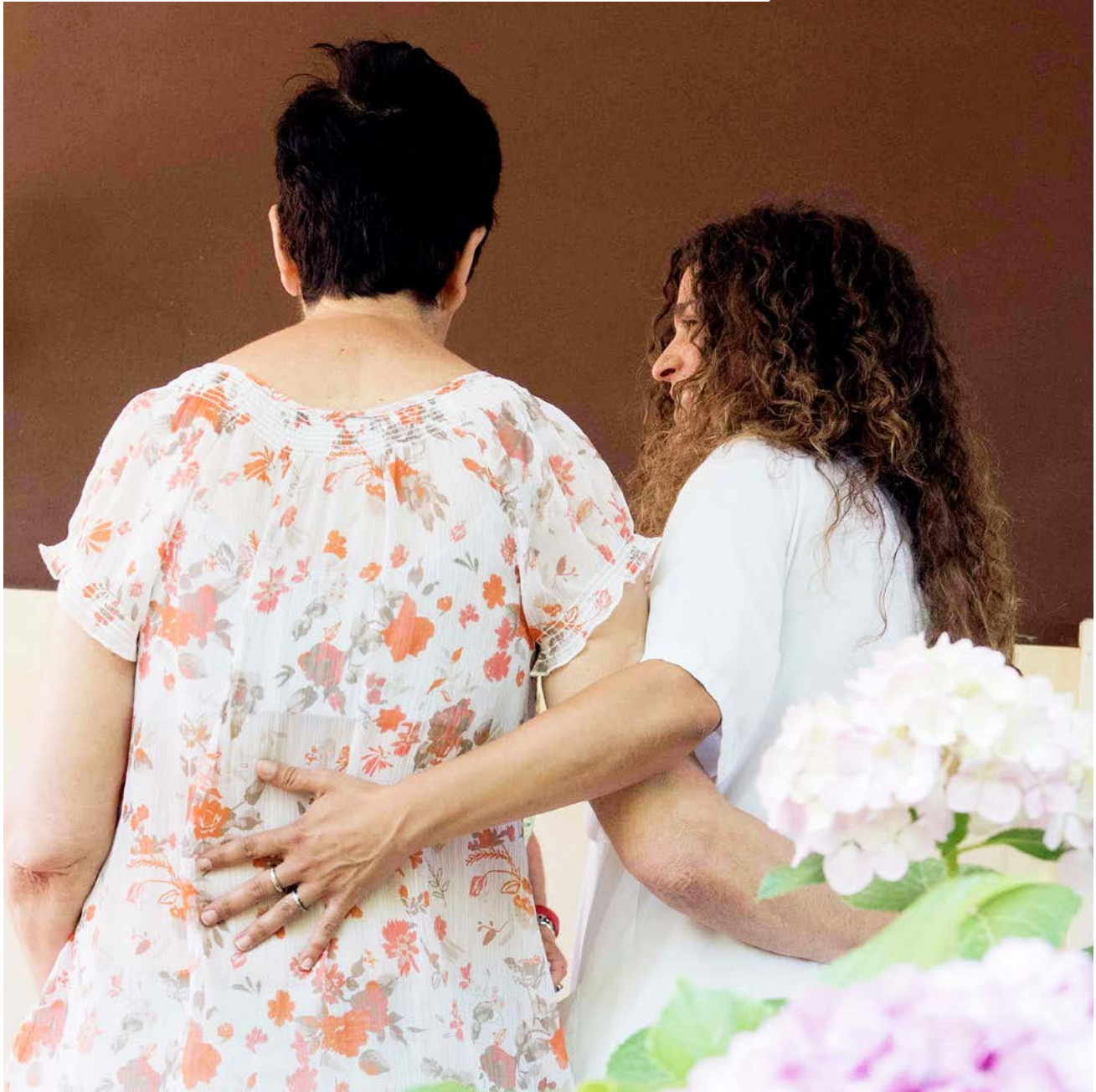
ALICE

Funcionalidad en unidades de convivencia

#024

Atención basada en el valor

COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD





CREACIÓN DE VALOR

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

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

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

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

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

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

HITOS 2021

Continuamos trabajando para reforzar las Relaciones Institucionales a través de la **colaboración público-privada** que Hermanas Hospitalarias ha fomentado desde sus inicios. Mantenemos un diálogo fluido con aquellos representantes de las Administraciones Públicas, a nivel local, regional y nacional, con poder decisorio en nuestros ámbitos de actuación, con el fin de trasladarles, de primera mano, nuestras propuestas para responder a las demandas de los colectivos que atendemos.

Mayo



El Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen ha automatizado la preparación de medicación de dosis unitaria. Lo ha hecho a través de un proyecto con una inversión de más de 150.000 euros, de los cuales 109.324,90 euros proceden de una subvención con cargo a la asignación tributaria del Impuesto Sobre la Renta de las Personas Físicas para los programas de interés social de la Comunidad Autónoma de Aragón.

La consejera de Sanidad y el director general de Asistencia Sanitaria del Gobierno de Aragón conocen los servicios y proyectos de atención a la salud mental del Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen (Zaragoza) de la mano de la Superiora y el director Gerente del centro.



Julio



SISTEMAS DE DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

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

CONTRIBUCIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



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

Los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, y las 169 metas en las que se despliegan, marcan la hoja de ruta para todos los agentes de la sociedad: gobiernos e instituciones públicas, empresas privadas, ONG, academia y ciudadanos, entre otros. Abarcan los principales retos sociales, ambientales y económicos actuales: desigualdad de acceso a servicios básicos (educación, sanidad, agua potable, vivienda, empleo), cambio climático y respeto del medio ambiente, crecimiento económico sostenible e inclusivo o igualdad de género.

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

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





COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



FIN DE LA POBREZA

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

Estos colectivos continúan sufriendo hoy en día un fuerte estigma social y afrontan mayores obstáculos a la hora

de integrarse en el mercado laboral, lo que deriva a su vez en un menor poder adquisitivo, en dificultades para acceder a una vivienda, a formación o a actividades de ocio o deporte. Es por

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

ello que trabajamos activamente en proyectos de lucha contra el estigma y promovemos la autonomía de la persona y su inclusión en todos los ámbitos de la vida.

A nivel internacional, a través de nuestra labor de cooperación al desarrollo, llevamos a cabo proyectos en África, Asia y América latina, centrados en cubrir las necesidades socio-sanitarias de personas especialmente vulnerables que de otra forma no recibirían el tratamiento ni la medicación que necesitan.



SALUD Y BIENESTAR

A través de nuestra actividad principal socio-sanitaria contribuimos de forma directa a la salud y el bienestar de la población. La humanidad y la ética en la atención, así como un **enfoque integral de la salud (prevención, rehabilitación e integración social)**, caracterizan nuestro modelo asistencial. Esta forma de entender la atención al paciente genera un impacto positivo en metas asociadas a este ODS como el uso responsable de medicamentos o el tratamiento y prevención de enfermedades no transmisibles, incluyendo salud mental.

Nuestra aportación es garantizar una atención profesional y de calidad a usuarios y pacientes: personas con enfermedad mental, con discapacidad intelectual, y pacientes con daño cerebral adquirido y personas en edad avanzada, principalmente.



IGUALDAD DE GÉNERO

Hermanas Hospitalarias nació en el siglo XIX con el propósito de ofrecer tratamiento a mujeres con problemas de salud mental. Desde entonces, continuamos trabajando en sensibilizar a la sociedad sobre el doble estigma que sufren estas mujeres, objeto de una desigualdad más acentuada que queda patente en las cifras de nivel de pobreza, paro o violencia de género.

La Institución garantiza la **igualdad de trato y oportunidades de todas las personas**, independientemente de su género, también en el ámbito profesional, en el que los procesos de selección, evaluación del desempeño y promoción se rigen por el principio de igualdad, como recoge nuestro Código de conducta.



ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

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



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Contamos con una plantilla en 2021 de 135 profesionales, distribuidos en 119 asistenciales y 16 no asistenciales, de los cuales el 84% cuenta con contrato indefinido, evidencia clara de nuestra **fuerte apuesta por la creación de empleo estable y de calidad.**

También a través de nuestras compras de bienes y servicios, que en más del 99% se realizan a proveedores de ámbito nacional, contribuimos al crecimiento económico de nuestro entorno próximo



INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

En línea con nuestro propósito, **anuar ciencia y humanidad en toda actuación**, consideramos la investigación un aspecto fundamental para la Institución, al que se dedican importantes recursos humanos y económicos. A través de investigación básica y clínica centrada en la comprensión de las enfermedades mentales y en su tratamiento, perseguimos su prevención, mejora y curación. FIDMAG, fundación de investigación de Hermanas Hospitalarias, es la encargada de liderar, impulsar y coordinar la actividad investigadora de nuestros 21 centros en España.



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

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



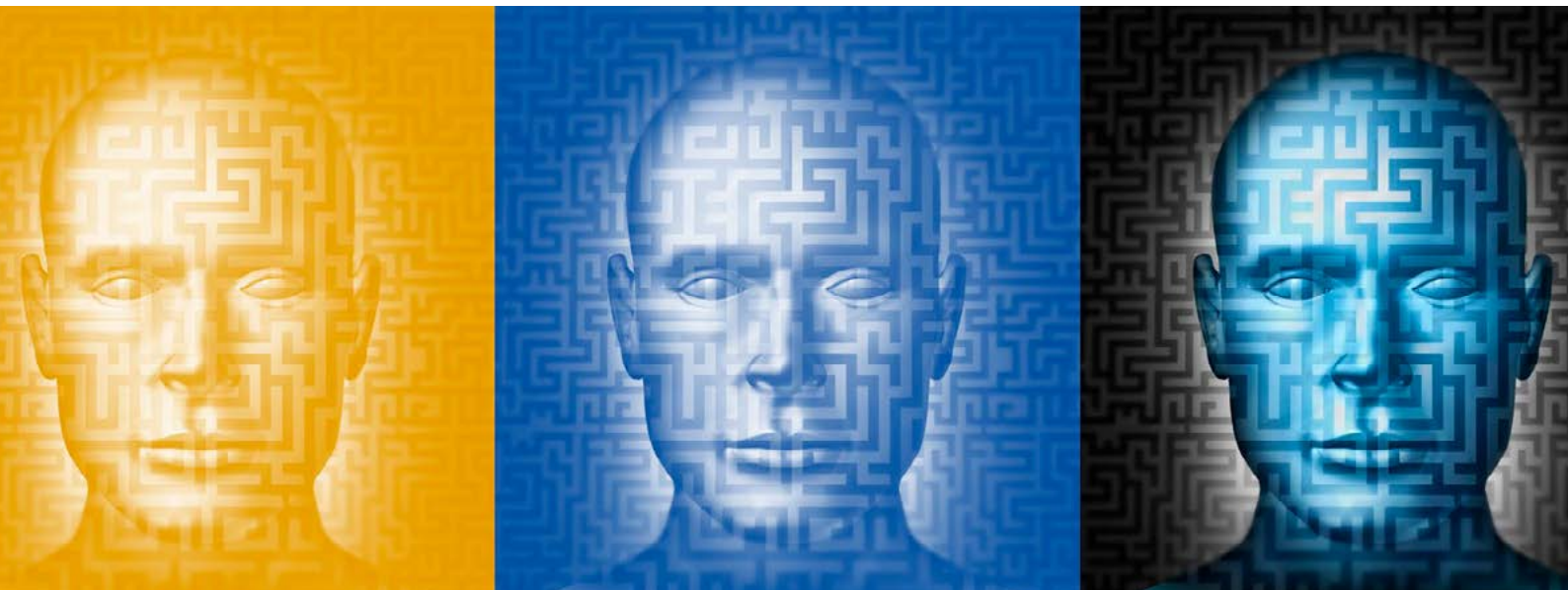
ACCIÓN POR EL CLIMA

Conscientes de la importancia de minimizar el impacto ambiental que nuestra actividad puede producir, de forma directa e indirecta, continuamos impulsando diferentes medidas, tanto en la gestión interna, mediante la mejora de nuestras instalaciones y la definición de procedimientos y protocolos específicos, como a través de la **sensibilización de nuestros grupos de interés** sobre la estrecha relación entre salud y cambio climático.



ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Creemos en el **poder multiplicador de los proyectos de acción colectiva**: permiten compartir conocimiento y anuar esfuerzos y recursos para alcanzar a un mayor número de personas vulnerables, personalizando la intervención. Por ello, apostamos por la creación de alianzas estratégicas sólidas con otras instituciones, públicas, privadas y del tercer sector.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La sociedad ha experimentado importantes cambios en las últimas décadas que han afectado a nuestra forma de comunicarnos.

Gracias al impulso de las nuevas tecnologías que ha tenido lugar en las últimas décadas, la sociedad actual está más informada y es más exigente con las organizaciones con las que se relaciona, no sólo en cuanto a los servicios y productos que ofrecen, sino también buscando por su parte un compromiso real en cuestiones globales que nos afectan a todos.

Para dar respuesta a las nuevas expectativas de nuestros grupos de interés, hemos llevado a cabo un **proceso**

de digitalización de todas las áreas de la organización, liderado desde el Área de Sistemas y Organización, que

UNO DE LOS OBJETIVOS
PRIORITARIOS ES
OFRECER LA MEJOR
ATENCIÓN A NUESTROS
USUARIOS MEDIANTE EL
USO DE SOLUCIONES
TECNOLÓGICAS ADAPTADAS

implica a todos los colaboradores de la Institución.

Uno de los objetivos prioritarios de esta estrategia es ofrecer la mejor atención a nuestros usuarios mediante el uso de soluciones tecnológicas adaptadas a sus necesidades. Gracias a ello, la transformación está llegando a ámbitos claves como la **actividad asistencial**, en todas sus fases, la **gestión de personas**, la formación, la **gestión documental** o el **voluntariado**.

Esta transformación no sería posible sin el apoyo de empresas tecnológicas de referencia internacional como **Microsoft**, a través de su Programa non-profit, y **Telefónica**, que ponen a nuestra disposición soluciones tecnológicas adaptadas a nuestras necesidades y a las de nuestros usuarios y pacientes.

LOS 3 PILARES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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

1

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

2

LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL COMO PROPÓSITO PRINCIPAL Y FIN DE NUESTROS CENTROS

3

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

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Un aspecto estratégico para garantizar la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos de nuestros usuarios y pacientes, especialmente sensibles, así como la de nuestros colaboradores y el resto de grupos de interés es la seguridad de la información.

Conscientes de ello, hemos realizado una inversión importante durante los últimos años:

- **NIVEL ORGANIZATIVO:** formalizando nuevas responsabilidades a nivel corporativo (CISO) y local, y promoviendo dinámicas de trabajo permanentes a través de la Comisión provincial de Seguridad de la Información para la elaboración de las políticas y el despliegue de proyectos.
- **NIVEL FORMATIVO:** poniendo a disposición de todos los colaboradores recursos y medios específicos (e-learning).

- **NIVEL TECNOLÓGICO:** estableciendo alianzas con empresas relevantes para el acompañamiento especializado en este ámbito, e invirtiendo en soluciones innovadoras tanto a nivel de hardware como software.

La Institución se encuentra actualmente en un proceso de implantación y acreditación de la **norma ISO 27001 de Seguridad de la Información** con el objeto de mejorar la gestión de los riesgos en este ámbito. Adicionalmente, llevamos a cabo una evaluación periódica a través de auditorías internas y externas de acuerdo a una cultura de mejora continua.

En 2021 se han continuado realizando **auditorías externas de ciberseguridad** en oficinas corporativas y progresivamente en nuestros Centros. Estas auditorías tendrán periodicidad bienal, con revisión interna anual, a través de empresas expertas muy destacadas en el ámbito de la Seguridad.



COMPROMISO CON
LA SOSTENIBILIDAD

ALIANZAS Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Nuestra contribución al desarrollo de las comunidades en las que estamos presentes, va más allá de los proyectos socio-sanitarios que promovemos. La creación de empleo estable y de calidad y el impulso de la economía local son también nuestra forma de contribuir al desarrollo sostenible e inclusivo de la sociedad.

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

En todo caso, la **transparencia** y la **confianza mutua entre las partes** son indispensables para que las alianzas

cumplan sus objetivos y sean sostenibles en el tiempo y escalables a otro nivel.

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

ALIANZAS ESTRATÉGICAS DESTACADAS EN 2021:



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

HERMANAS HOSPITALARIAS Y GRUPO SIFU UNIDOS POR LA INSERCIÓN LABORAL

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

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

HOSPITALITY EUROPE: PROYECTO EUROPEO MOVE



Desde 2013, contamos con una oficina de proyectos en Bruselas, Hospitality Europe, que impulsa la participación en proyectos colaborativos sostenidos por las Instituciones comunitarias de los centros socio-sanitarios de Hermanas Hospitalarias y de la Orden de San Juan de Dios, en áreas como discapacidad, salud mental, atención a colectivos en riesgo de exclusión o voluntariado.

En 2021, ha arrancado el **proyecto MOVE de promoción del ejercicio**



regular entre los pacientes, financiado con 57.000 euros a través del programa Erasmus+ de la UE, en el que participa el **Club Deportivo Purísima Concepción de Hermanas Hospitalarias (Granada)**.

En septiembre tuvo lugar en Granada la primera reunión de las cinco entidades participantes, donde se pusieron en común los datos recopilados y conclusiones obtenidas hasta la fecha. Además, se organizó una mesa redonda que contó con instituciones como Special Olympics, Federación Andaluza para Deportistas con discapacidad intelectual (FANDDI), Granada C.F., Ayuntamiento y Diputación de Granada, así como usuarios del centro y sus familiares.

COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO



ÓRGANO DE GOBIERNO

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

SUPERIORA PROVINCIAL

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

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

CONSEJERAS PROVINCIALES

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

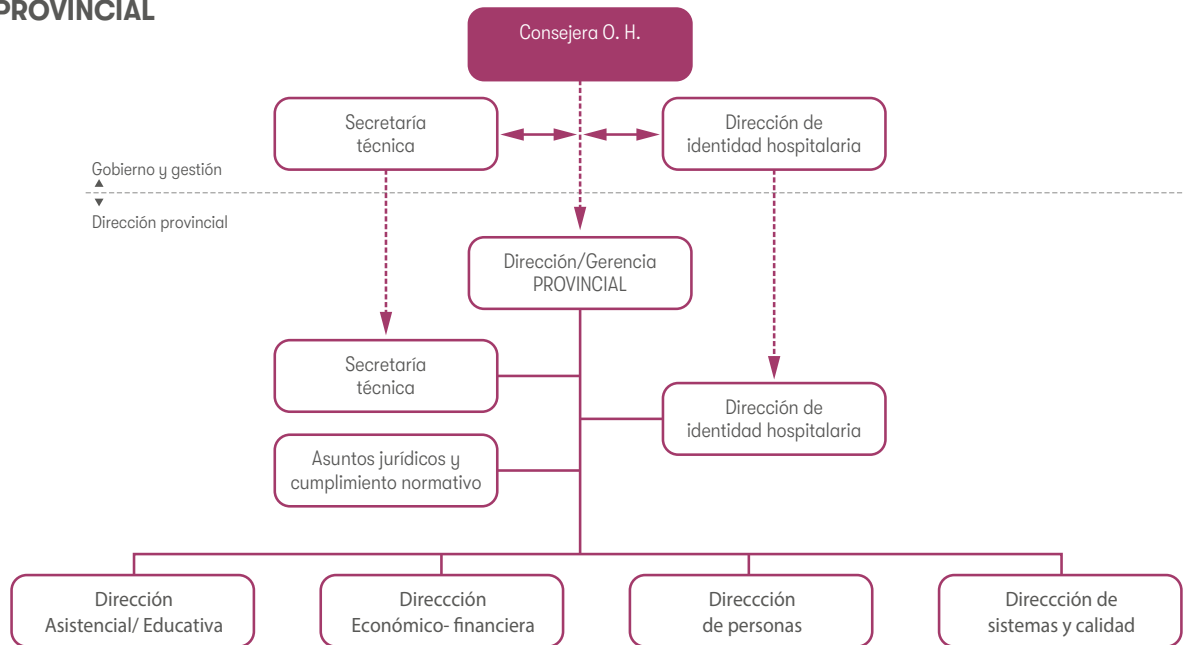


I Asamblea de evaluación de Hospitalarias España. Septiembre 2021.

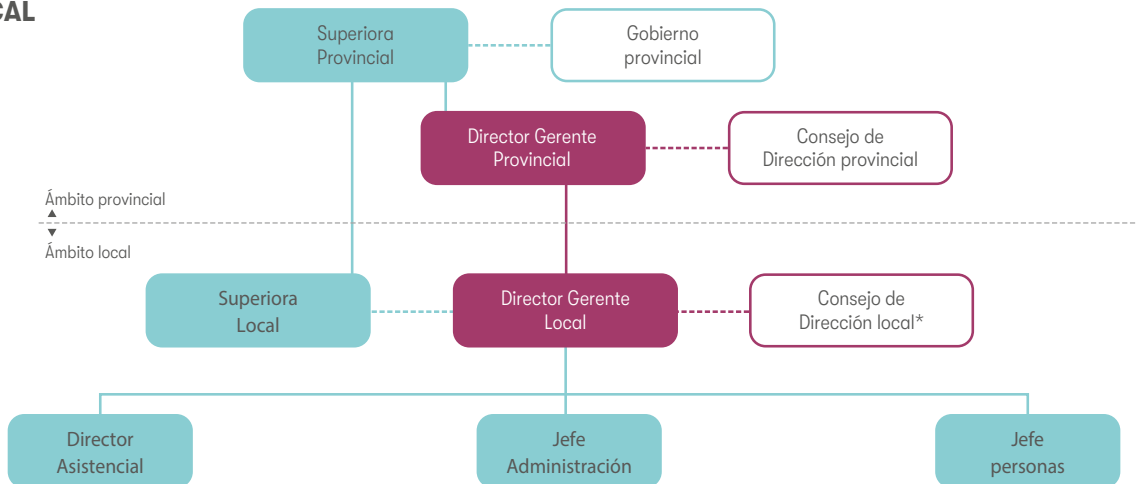


ORGANIGRAMA

PROVINCIAL



LOCAL



* Se incluyen hermanas y otras personas designadas por la Superiora provincial



ÓRGANOS DE GESTIÓN

COMITÉS PROVINCIALES

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

- COMITÉ ASISTENCIAL
 - COMITÉ ECONÓMICO FINANCIERO
 - COMITÉ DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS
 - COMITÉ DE PERSONAS
 - COMITÉ DE COMUNICACIÓN
 - COMITÉ DE OBSERVANCIA
- N° de reuniones en 2021

10

21

15

9

9

1

CONSEJO DE DIRECCIÓN LOCAL

A nivel de centros, el órgano de gestión es el **Consejo de Dirección Local**. Lo componen la Superiora local, que lo preside, el/la Director/a Gerente local y el resto de Responsables de Área que hayan sido nombrados.

COMISIÓN DE LA OBRA HOSPITALARIA

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

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Desde el año 2015 el Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. Del Carmen ha elaborado la memoria RSC de acuerdo al GRI. En el año 2017 gana el Premio Responsabilidad Social de Aragón. El año 2018 obtiene el sello RSA PLUS que lo renueva anualmente buscando con nuestras acciones impactar en la sociedad, contribuyendo a la consecución de los ODS. Se ha convertido en algo estratégico y por lo tanto sujeto a evaluación periódica por el Consejo de Dirección.



COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y TRABAJO EN RED

COMISIONES

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

GRUPOS DE TRABAJO

Centro Neuropsiquiátrico comparte el objetivo de realizar todas aquellas actividades que favorezcan la integración de las personas con problemas de salud mental, así como contribuir a la racionalización y mejora de los recursos de reinserción y rehabilitación de la Salud Mental en Aragón.



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

AESA: Asociación Empresarial de la Sanidad de Aragón

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

ENCUENTROS TEMÁTICOS

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

Participación activa de profesionales de centros en la estrategia provincial

- Fomento de la puesta en común de experiencias y propuestas
- Formación en determinados aspectos vinculados a su área
- Fortalecimiento de sentimiento de pertenencia a la Comunidad Hospitalaria

Encuentros en 2021

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

ÁREAS DE DEPENDENCIA



Asistencial



Personas



Cultura institucional



Económico financiera



Organización y sistemas

MARCO NORMATIVO INTERNO

REGLAMENTO GENERAL

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

ESTATUTO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN

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

DOCUMENTO CAPITULAR

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

PROTECCIÓN ANTE EL ABUSO SEXUAL

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

MARCO DE IDENTIDAD

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

ÁMBITOS DEL MARCO DE IDENTIDAD DE HERMANAS HOSPITALARIAS



ASISTENCIAL

Los principios nucleares de la atención directa



GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Las bases directivas



RELACIÓN CON COLABORADORES

El perfil profesional y los elementos de su desarrollo



DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

El plan de comunicación

OTRAS POLÍTICAS Y REGLAMENTOS INTERNOS

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

ORIENTACIONES SOBRE LEGAL COMPLIANCE PENAL

En 2021 se ha desarrollado una nueva política interna "Orientaciones sobre *Legal Compliance* Penal en Hermanas Hospitalarias", cuyo objetivo es ayudar a los centros de la Institución a tener un sistema nor-

mativo y organizativo acorde con las normas institucionales propias y con las leyes del país en que está ubicado en cada caso, tanto en lo relativo a cumplimiento normativo general como en el específico penal.



COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO



CÓDIGO DE CONDUCTA

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

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

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

COMITÉ DE OBSERVANCIA

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

CANAL DE CONTACTO

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

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

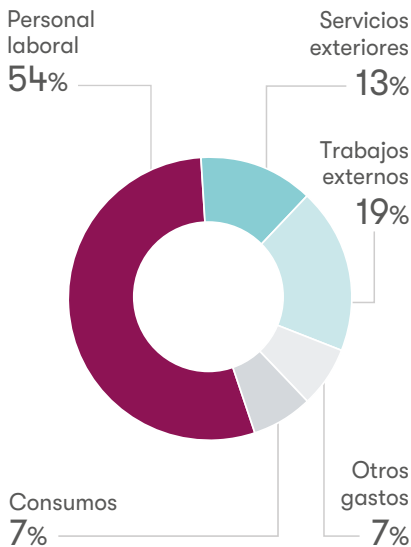
SOMOS UNA INSTITUCIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO

Trabajamos por el acceso universal a la salud desde 1881. Para garantizar la sostenibilidad de la Institución llevamos a cabo una gestión económica centrada en la utilización eficiente de los recursos que genere confianza a través de la transparencia.

Orientamos nuestras inversiones en dar respuesta a las necesidades de las personas atendidas, con independencia de su condición social o económica. Creemos firmemente en el poder multiplicador de la **acción colectiva público-privada**, lo que nos lleva a impulsar diversas formas de colaboración con las Instituciones Públicas a todos los niveles.

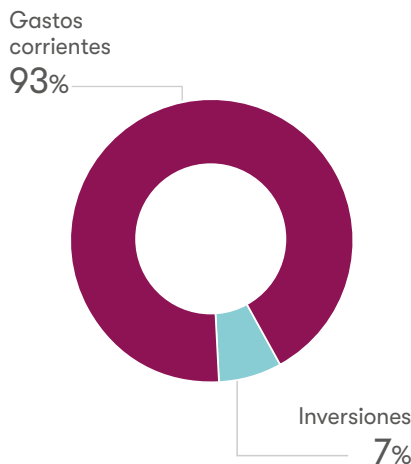
DISTRIBUCIÓN DE COSTES CORRIENTES

Datos de 2021



DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO

Gastos corrientes e inversiones.
Datos de 2021



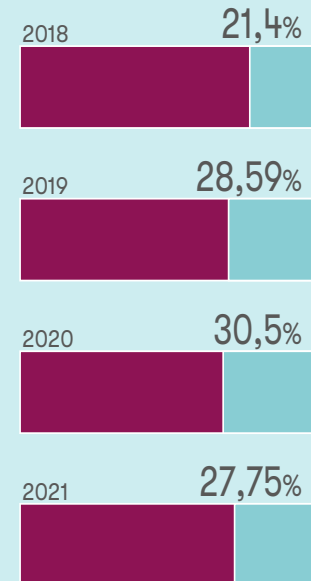
PACIENTES ULTIMO RECURSO

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

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

ASISTENCIA A PACIENTES ÚLTIMO RECURSO

PORCENTAJE ASISTENCIAS SOBRE EL TOTAL.





COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

CONTROL INTERNO

Con el objeto de garantizar un control interno eficaz y comparable dentro de la Institución, actualmente trabajamos en la mejora continua y consolidación del **Sistema Integrado de Evaluación** de las obras.

Durante 2021 se ha continuado con la implementación y el fortalecimiento del Marco de control interno, a través de las siguientes acciones concretas:

AUDITORÍA INTERNA

Tras configurar en 2019 un sistema de control interno, formal y evidenciable, se ha continuado el proceso haciéndolo extensible a toda la Institución. Con ello se persigue aportar un nivel de seguridad razonable para el análisis y toma de decisiones, así como una evidencia suficiente sobre el cumplimiento de determinados objetivos:

Fundamentales:

- Estados financieros fiables
- Cumplimiento de normativa interna y externa

Complementarios:

- Cumplimiento de objetivos de la Institución
- Efectividad y eficiencia de las operaciones- Mejora continua

El Consejo de Dirección de cada centro ha de programar la realización de una auditoría interna. Desde el Área Económica-Financiera provincial se lleva a cabo una evaluación continua de la efectiva implantación de las propuestas de mejora identificadas.

AUDITORÍAS

En 2021 se han realizado auditorías internas al 87% de nuestros centros

2021 **87%**

2022 **100%**

La previsión es llegar el 100% de los centros auditados internamente en 2022, tras lo cual se iniciará un nuevo ciclo de actualización, con un alcance revisado y ampliado.

Retos para 2022

- **Acreditar nuestro sistema de Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente según la UNE 179003**

HERRAMIENTAS DE HOMOGENEIZACIÓN Y REPORTE ESTANDARIZADO

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

En el marco del **proyecto de homogeneización y mejora de la contabilidad analítica** se ha acometido satisfactoriamente la ordenación homogénea de la estructura analítica de los Centros. Próximamente se planteará la segunda fase, destinada a profundizar en la optimización de las estructuras analíticas de los Centros, teniendo en cuenta las diferentes necesidades y casuísticas, así como los procesos funcionales existentes y los efectos e interrelación con otros sistemas.

En 2021 se ha trabajado en el desarrollo de una segunda versión mejorada, y con capacidades potenciadas, de la **herramienta de gestión financiera**, que tendrá su continuidad con la incorporación de funcionalidades presupuestarias (asistenciales, sociales, económicas...etc.), que reforzarán, más si cabe, la capacidad previosa y planificadora de cada Centro.

También se han reforzado los desarrollos que han permitido fortalecer el control interno e implementar modelos homogéneos, tales como la mejora operativa y visual de la **herramienta de Business Intelligence**, y la automatización de informes de **seguimiento presupuestario y revisión de cierre** estandarizados.



PRINCIPALES ALIADOS

Administraciones públicas, mutuas y compañías aseguradoras, y entidades financieras a través de su obra social, son aliados estratégicos sin cuyo apoyo no sería posible cumplir nuestra misión.

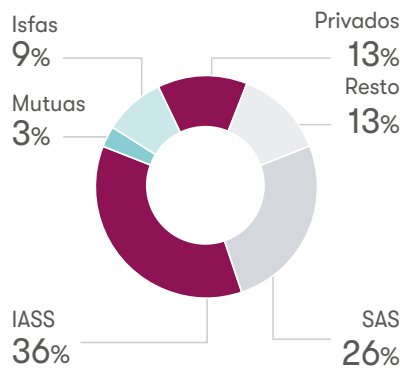
La colaboración público-privada ha caracterizado a Hermandades Hospitalarias desde sus orígenes

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

Prueba de ello es el elevado porcentaje de nuestros ingresos que proceden de fuentes públicas, tanto a nivel estatal como autonómico y local

DISTRIBUCIÓN POR INGRESOS

Por naturaleza de la financiación.
Datos de 2021



También tienen un peso significativo los ingresos provenientes de fuentes privadas, que suponen un 16% del total de ingresos anuales. Esta cifra recoge la parte correspondiente a compañías aseguradoras y mutuas del ámbito de la salud, que han mejorado e incrementado de forma destacada su oferta de servicios en los últimos años, apoyándose cada vez más en la aplicación de las nuevas tecnologías

Las entidades bancarias, a través de su obra social contribuyen con muchos de nuestros proyectos: fomento de la autonomía de personas con discapacidad, cooperación internacional al desarrollo, personas mayores o inserción laboral, entre otros.

Igualmente, importante resulta el apoyo sostenido que recibimos de nuestros bienhechores, particulares y entidades comprometidos con los valores y el propósito de la Institución, parte esencial de nuestra Comunidad Hospitalaria.

COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES



ATENCIÓN INTEGRAL, PERSONALIZADA Y DE CALIDAD

Trabajamos para que reciban una asistencia integral y adaptada a sus necesidades. Los **21 centros asistenciales y más de 200 dispositivos** con los que contamos en España, nos permiten acercar la atención al entorno del paciente e incluso llevarla a su propio domicilio.

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

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

En España, según la OMS, el 9% de la población tiene algún tipo de problema de salud mental y el 25% lo tendrá en algún momento a lo largo de su vida. Las cifras son aún más preocupantes cuando hablamos de jóvenes: casi la mitad de los/as jóvenes españoles de entre 15 y 29 años (48,9%)

En el centro de cada una de las decisiones y medidas que tomamos están nuestros **usuarios y pacientes**.

MATRIZ DE MATERIALIDAD 2021

ASPECTOS MATERIALES: USUARIOS

PROYECTOS



Garantizamos la seguridad del paciente



Atención segura



Innovamos para lograr la mayor satisfacción



Paciente como gestor de su salud



Integramos a los pacientes en la comunidad



Reinserción comunitaria

considera que ha tenido algún problema de salud mental (II Barómetro Juvenil de Salud y Bienestar de la FAD (año 2019)). A esto se suma la baja inversión gubernamental: España dedica 80'70€ por persona a la salud mental, una cifra cuatro veces menor

que la de otros países europeos, tenemos de media tres psicólogos por cada 100.000 habitantes, cuando en otros países son entre 6 y 10. Esta situación reclama nuestra atención y, desde nuestro valor de la Hospitalidad, no podemos mirar a otro lado.

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



COMPROMETIDOS CON
USUARIOS Y PACIENTES

NUEVAS NECESIDADES REQUIEREN DE SOLUCIONES INNOVADORAS

Apostamos firmemente por la respuesta a las necesidades emergentes de la sociedad, en nuestra cartera de servicios, con el propósito de generar valor. Alineados con esto, se ha diseñado y puesto en marcha el Proyecto PPC, en un constante diálogo con nuestros aliados.

PROYECTO DESTACADO EN 2021:

PPC. PROGRAMA PACIENTE COMPLEJO

El proyecto PPC es un programa específico destinado a la atención de personas que se caracterizan por diversas circunstancias: patologías graves, deterioro en el funcionamiento psicosocial, deficiente respuesta a tratamientos e intervenciones rehabilitadoras, alto riesgo de exclusión social, falta de integración en medio formativo y laboral, etc, que hacen necesario un itinerario específico e individualizado, con intervenciones más intensivas, de acompañamiento y soporte, con mayor requerimiento de participación de profesionales.

En ocasiones puede sumarse a estas circunstancias que la persona se encuentre bajo medidas judiciales de obligado cumplimiento, con lo que puede suponer en cuanto a medidas de soporte más exigentes y mayor dificultad de manejo de la relación terapéutica.



Nuestro compromiso pasa por proporcionar un tratamiento intensivo, activo y estructurado con finalidad rehabilitadora, donde la convivencia tenga un importante potencial terapéutico.

A través de un plan de intervención

integral, coordinado y consensuado con el paciente y su familia, incluyendo como objetivos la mejora del estado del paciente, la reducción de la frecuencia, la gravedad y las consecuencias psicosociales de los episodios de desestabilización y posibilite la optimización del funcionamiento psicosocial.

Buscamos proporcionar una doble dimensión al tratamiento a partir de la focalización en las interrelaciones que se producen entre los pacientes y entre éstos y el personal con fines terapéuticos.

Supone la creación de valor a través de un tratamiento intensivo, en un entorno contenedor, en pacientes que no disponen en aquel momento de recursos personales ni en su propio entorno, que les permita sostener su tratamiento a nivel ambulatorio.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL PACIENTE

Favorecemos un proceso de mejora continua que nos permite respetar los estándares actuales de **protección de datos y seguridad de la información**, así como los documentos de buenas prácticas relacionados con el sector, entre los que destaca el Plan de inspección de oficio de la atención sociosanitaria de la Agencia Española de Protección de datos. Además, hemos adoptado la Guía de Protección de datos en Hermanas Hospitalarias.

Las principales medidas puestas en marcha son:

- **Elaboración de Cláusulas informativas** sobre el uso de los datos a disposición de la Institución.

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

- **Análisis de riesgos en el ámbito de la privacidad** que permiten conocer las medidas a implementar.
- Elaboración de **píldoras informativas y normativas** para uso interno.

- Desarrollo de un **Procedimiento de atención de derechos**.
- Implantación de medidas tecnológicas para prevenir incidentes de seguridad y desarrollo de un **Procedimiento de gestión de brechas de seguridad** que nos permite minimizar su posible impacto.

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



COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

Con este fin, centramos esfuerzos y recursos en reforzar la cultura de prevención y perfeccionar los sistemas de nuestras instalaciones, trabajando en la detección y gestión de riesgos asistenciales.

COMISIÓN DE SEGURIDAD DEL USUARIO:

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

COMISIÓN DE CUIDADOS:

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

- Elaborar programas de cuidados estandarizados para cada una de las líneas de actividad en base a nuestro modelo de atención.

- Implementar instrumentos de desarrollo de cuidados: diagnósticos de enfermería o desarrollo de procedimientos de cuidados, entre otros.
- Impulsar el desarrollo de investigación e innovación en los cuidados, fomentando el intercambio de conocimiento entre los centros.

En línea con nuestra premisa de **proteger la dignidad de los pacientes como personas y respetar sus derechos humanos** en cualquier situación, apostamos por un modelo de cuida-

dos sin sujeciones físicas. Los **centros acreditados como libres de sujeciones** son:

- Centro Sociosanitario Hermanas Hospitalarias (Palencia), Centro Asistencial Hermanas Hospitalarias (Burgos) y Centro Sociosanitario Ntra. Sra. del Carmen (Valencia) por Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA).



- Clínica Psiquiátrica Padre Menni (Pamplona) y Centro Hospitalario Benito Menni (Elizondo) por Fundación María Wolff.



Reto 2022



Acreditar nuestro sistema de Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente según la UNE 179003

BIOÉTICA

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

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

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

Consideramos la **Ética** como dimensión de toda actuación. Nuestro Centro participa activamente en el Simposio Aragonés de Comités de Ética.

PONENCIA:
“EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE INSTITUCIONALIZADO”.
DRA. ELENA ANDRÉS (7-10-2021)

Hermanas Hospitalarias cuenta con **8 Comités de Ética Asistencial acreditados**, así como múltiples Comisiones de bioética y un número elevado de profesionales sociosanitarios que complementan su formación técnica con otra específica en este campo.

En 2021 hemos continuado trabajando en este ámbito a través de los **convenios de colaboración** firmados con la Cátedra de Bioética de la Universidad Pontificia de Comillas (Madrid) y el Instituto Borja de Bioética (Barcelona). En concreto en actividades de formación, grupos de trabajo e investigación.

COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIALES ACREDITADOS

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

Datos de nuestros comités

Reuniones anuales	2020	2021
Ordinarias	29	51
Extraordinarias	3	2

Salud Mental

11

Psicogeriatría

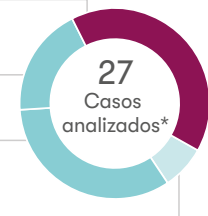
5

Disc. intelectual

9

Hospital General

2



* Informes emitidos



ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA PARA UNA ASISTENCIA INTEGRAL

Nos caracteriza el hecho de dar el mismo grado de importancia a atender tanto las dimensiones del ser humano: biológica, psicológica, sociológica y espiritual.

A sí, nuestro Modelo Hospitalario persigue cuidar todas las dimensiones de la persona.

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

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

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

PERSONAS IMPLICADAS EN ESTE SERVICIO

Coordinadores locales				Agentes (miembros del equipo de PAER)					
Religiosas		Laicos		Religiosas		Laicos		Sacerdotes	
A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero
0	0	1	1	1	1	3	2	1	1
5 personas a 31 de diciembre									

PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS POR EL SERVICIO PASTORAL AER

Datos de 2021

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

- Inicio de un grupo en líneas de DI de preparación para Sacramentos de Comunión
- Celebración Culto evangélico
- Celebración de paraliturgias de despedida por fallecimiento
- Celebración Corpus: elaboración alfombra de flores, procesión y Bendición con el Santísimo

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

PARTICIPACIÓN DE USUARIOS Y FAMILIARES

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

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

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

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

PARTICIPACIÓN USUARIOS

GRUPO DE PORTAVOCES

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

ASAMBLEAS DE LAS UNIDADES

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

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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

PARTICIPACIÓN FAMILIARES

GRUPO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

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

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

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





COMPROMETIDOS CON
USUARIOS Y PACIENTES

EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

1 INTEGRACIÓN DE TÉCNICA Y HUMANISMO

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

A lo largo del 2021 se han implementado buenas prácticas para la mejora de la experiencia del paciente.

MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE: PROGRAMA 18-20

Introducción

Se ha detectado un incremento de la incidencia de las alteraciones conduc-

tuales de los pacientes de las unidades de salud mental de larga estancia y de discapacidad intelectual con alteraciones de conducta, en el intervalo de 18:00 a 20:00 horas. Coincide con la franja horaria de los descansos del personal y cuando el horario de taller ocupacional ha finalizado

Objetivo

Mejorar la experiencia del paciente en términos de seguridad y satisfacción a través del desarrollo de un programa asistencial

Metodología

Recogida de la opinión, por medio de entrevistas estructuradas, que los pacientes tienen del proceso de atención que reciben.

- Se observa aburrimiento en los pacientes
- Los usuarios ya ni disponen la gran mayoría de dinero y tabaco
- Falta de tiempo para la escucha del paciente

Estos resultados son abordados, bajo el liderazgo de la supervisora del área de salud mental y el coordinador de rehabilitación, por grupo creado ad-hoc e integrado por profesionales de enfermería y técnicos en cuidados, con el foco puesto en la mejora de la experiencia del paciente hospitalizado.

La participación de un equipo multidisciplinar, consigue mejores resultados.

Ejemplo de una de las actividades puestas en marcha dentro de nuestra Cartera de Servicios.



Conclusiones

Las conclusiones obtenidas pasan por desarrollar una nueva oferta de actividades que abarque la franja horaria de 18:00 a 20:00. Horas.

Esta oferta de actividades la denominaremos “Programa 18-20” y cuenta con los siguientes requisitos:

Organizativos

Es función de los profesionales del Centro, la coordinación operativa del proyecto asistencial y su implementación. Por ello, se propone:

- Modificación de horario de descanso, pasándolo de 17:00 a 18:00 horas.
- Modificación de horarios de visita.

Asistenciales

- Identificar conductas problema. Adelantarnos al acontecimiento o al problema: pacientes donde las alteraciones de conducta pueden llegar a ser una rutina anticiparnos como profesionales para evitar la incidencia
- Identificar los pacientes que generan situaciones conflictivas “casos diana”.
- Derivación de “casos diana” vía PAI al Programa 18 20

Personal

- Dedicación de un integrador social en la franja horaria de 18:00 a 20:00 horas.
- Dedicación de un terapeuta ocupacional y una animadora sociocultural para el desarrollo del Programa 18 20



GENERACIÓN DE VALOR

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

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

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



COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES

2 ADECUACIÓN DE ESTRUCTURAS INTERNAS

Resulta necesaria, enmarcada en un compromiso social amplio, una revisión permanente de estructuras y procesos en busca de una mayor eficacia y con el objeto de dar respuesta a las necesidades de las personas atendidas y sus familiares. En 2021 se ha comenzado la remodelación Unidades del Área Socio-sanitaria y la dotación de nuevos espacios para la Farmacia del Centro.

3 MEJORA DE LA CALIDAD

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

- Enfoque hacia la persona atendida y sus familias
- Implicación y desarrollo de las personas
- Innovación y aprendizaje
- Orientación a resultados
- Desarrollo de cooperaciones y alianzas con otras instituciones
- Responsabilidad social

El marco de compromiso de la calidad de Hermanas Hospitalarias se apoya en los siguientes pilares:

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA: el marco de calidad define elementos que permiten a directivos y mandos intermedios dar cumplimiento a la misión, visión y valores de la Institución a la vez que se centran en las necesidades y expectativas de los usuarios y pacientes y sus familias.

PERSONAS: se valora el desempeño de los colaboradores, se establecen meca-

nismos de comunicación interna y se reconoce a aquellos colaboradores que se involucran con la estrategia de la Institución, favoreciendo su formación y desarrollo profesional en beneficios de los pacientes.

ALIANZAS Y RECURSOS: el aprovechamiento y gestión eficiente de recursos, tanto internos como externos, ayuda a conseguir un mejor rendimiento de la Institución

MÉTODOS Y SERVICIOS: la mejora de la cartera de servicios ofertados, así como la incorporación de nuevas tecnologías y procedimientos novedosos para proporcionar una asistencia integral, excelente y segura para nuestros pacientes y usuarios.

RESULTADOS: se desarrollan y acuerdan una serie de indicadores con el objeto de garantizar que las personas reciban una asistencia de calidad, así como otros que miden el rendimiento y la satisfacción de los colaboradores. Se definen objetivos de consecución de resultados claros persiguiendo la mejora continua en todos los ámbitos.

COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA

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



COMISIÓN PROVINCIAL DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

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

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

Un año más, el Centro ha visto reconocido y premiado su labor en 2021:

CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

Premio ASAPME 2021, otorgado por la Asociación Aragonesa Pro Salud Mental.

La Asociación Aragonesa Pro Salud Mental ASAPME, ha decidido por unanimidad otorgar el Premio ASA-PME 2021 al “Centro Neuropsiquiátrico del Carmen”, por el encomiable trabajo en la atención de personas con trastorno mental grave, especialmente ante las dificultades añadidas a las que han tenido que hacer frente durante la pandemia.

Este galardón, se otorga cada año coincidiendo con la celebración del Día Mundial de la Salud Mental, desea reconocer a personas o entidades su importante papel en la atención social de las personas que padecen una enfermedad mental



ABEJAR RADIO PREMIADA POR EL COLEGIO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE ARAGÓN

Abejar Radio, la radio terapéutica del Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. Del Carmen, recibe el reconocimiento de buenas prácticas profesionales del año 2021 por parte del Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón.

Abejar Radio es un Proyecto integrado mayoritariamente por personas con trastorno mental grave, un instrumento de formación para usuarios del Centro y fundamentalmente una Plataforma innovadora y responsable para la participación en la sociedad



COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES



ALIANZAS QUE IMPULSAN EL EMPLEO

La creación de empleado estable es nuestra mayor contribución al desarrollo social y económico de la sociedad. Actualmente el 84% de la plantilla tiene contrato indefinido y el promedio de antigüedad media de la plantilla supera los 14 años.

En línea con este propósito, en el pasado año 2021 se firmó un **acuerdo de colaboración con el Centro de formación Océano Atlántico** de Zaragoza con el fin de impulsar la incorporación de personal sanitario y socio-sanitario.



Formación a alumnos de grados de TCAE e Integración Social.

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

Indefinido Temporal

Mujeres

2017	78%	22%
2018	74%	26%
2019	78%	22%
2020	76%	24%
2021	81%	19%

Hombres

2017	76%	24%
2018	82%	18%
2019	79%	21%
2020	90%	10%
2021	90%	10%

GENERAMOS EMPLEO ESTABLE Y DE CALIDAD

Hermanas y colaboradores, en Misión compartida y siempre al servicio de las personas atendidas que depositan su confianza en nuestra Institución, ponen en práctica cada día el estilo hospitalario gracias a su alta preparación técnica y humanidad.

La preparación, capacidad de trabajo y experiencia de nuestros colaboradores, así como la calidad y calidez que muestran en el trato a usuarios, pacientes y familiares, son elementos diferenciadores del modelo asistencial de Hermanas Hospitalarias. Creemos que realizar una gestión del talento adecuada es imprescindible para asegurar el éxito y desarrollo sostenible de la Institución.

Trabajamos en tres ámbitos interconectados:

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

Para ello ofrecemos entre otras cosas

- Un plan concilia resultado de la organización y planificación que se hace de la jornada en el centro permite disfrutar de 17 días festivos más, con un impacto económico 200.000 €
- Un plan de reconocimiento como consecuencia de la motivación y el reconocimiento que se hace por el trabajo bien hecho en el Cen-



Jornada de Acogida a nuevos trabajadores.

tro, permite incrementar un 10% el salario mensual, con un impacto económico de 30.000 €, así como la totalidad de los conceptos retributivos en las pagas extras, lo que supone un 1,4% del salario de cada trabajador.

- Un plan de Formación, cuyo impacto va a representar el 1,4% del salario.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES



Hermanas Hospitalarias dispone de canales de comunicación interna permanentes que le permiten recibir opiniones, sugerencias e inquietudes de los colaboradores, en todos los niveles de la organización, lo que favorece el establecimiento de relaciones basadas en la confianza y la transparencia.

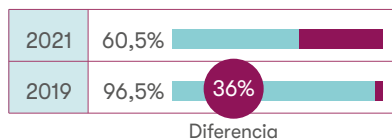
En los últimos años se ha puesto el foco en impulsar nuevos canales de diálogo con los colaboradores y en afianzar los ya existentes, dando cada vez mayor peso a las nuevas tecnologías, como ejemplo el nuevo Portal del Empleado, en versión web y App móvil.

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

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

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

SATISFACCIÓN GLOBAL



COMUNICACIÓN INTERNA

Y DESPUÉS DE LA VACUNA ¿QUÉ? ...



Una vez vacunado, con las dosis necesarias, el organismo estará preparado para reconocer al virus, para producir anticuerpos y afrontar, así, nuevos contactos con el virus causante de la infección COVID-19.

NO BAJES LA GUARDIA MANTÉN LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

Campaña de sensibilización tras la vacunación de colaboradores.

PLAN ACCIÓN ENCUESTAS SATISFACCIÓN

Tiene como objeto identificar áreas de mejoras en la gestión del Centro, las mejoras propuestas y como consecuencia incrementar la satisfacción de los profesionales que trabajan en el centro

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

Prioridad Establecida

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

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

Para el año 2022, está previsto que se constituyan equipos de mejora que trabajen sobre estas áreas identificadas, para que procedan a determinar las propuestas de mejora más adecuadas y su implantación en el sistema de gestión.



DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

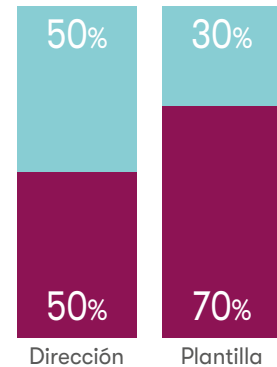
Dar respuesta a la situación de abandono sanitario y exclusión social de las mujeres con enfermedad mental fue el propósito con el que se fundó Hermanas Hospitalarias en el año 1881. Hoy en día, esta perspectiva de género continúa vertebrando cada uno de los proyectos e iniciativas que llevamos a cabo.

Igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres continúa siendo un reto pendiente de la sociedad, situación que se agrava en el caso de mujeres que padecen enfermedad mental y/o discapacidad psíquica o intelectual. Llevamos a cabo proyectos de lucha contra el doble estigma que sufren estas mujeres a la hora de desarrollar su propio proyecto vital.

En 2021 procedimos al lanzamiento de un vídeo de sensibilización con el objeto de servir de eje de la **campana «Mujer y Salud Mental»**, que nos invita a ponernos en el lugar de estas mujeres que en muchas ocasiones ven como su relato es cuestionado a causa de su diagnóstico, lo que supone un obstáculo adicional a su situación de por sí complicada.

DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLAS POR SEXOS

Mujeres Hombres



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

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



COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES

DIGITALIZACIÓN

En los últimos años, Hermanas Hospitalarias ha reforzado su **apuesta por la digitalización** en todas las Áreas y líneas de actividad, considerando la tecnología esencial para dar una respuesta ágil a las necesidades de nuestros grupos de interés.

Destaca el **proyecto de digitalización del Área de Personas** que arrancó en 2019 y ha continuado su implantación con el desarrollo de todos los procesos de selección, formación y evaluación del desempeño incorporados al sistema digital.

Objetivos:

1. Favorecer el **sentimiento de pertenencia** al Proyecto Hospitalario, mejorando la transparencia y permitiendo mayor y mejor interacción entre las personas y la Institución.
2. Ayudar a los/as profesionales de Hermanas Hospitalarias a **mejorar la calidad del servicio** que prestan, potenciando el bienestar de las personas atendidas.

Este proyecto integrador busca generar **procesos homogéneos y más eficientes**, poniendo el foco en aquellos que aportan mayor valor a la Institución.

La **digitalización alcanza todos los procesos claves en la gestión de personas**: selección de talento, proceso de acogida, formación continua, administración de personal, evaluación de desempeño, desarrollo de planes de carrera y planes de sucesión y comunicación interna.

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

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

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

El **Plan de Formación Anual** del Centro facilita contenidos actualizados, tanto de formación técnica-asistencial, de seguridad y salud o de habilidades profesionales en general. En 2021 se han llevado a cabo 72 acciones formativas, combinando formato presencial y online.

FORMACIÓN

HORAS DE FORMACIÓN

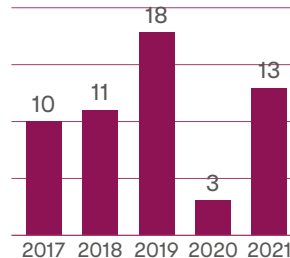
■ On line ■ Presencial

2018	1965	582
2019	1835	627
2020	694	993
2021	1073	1073

COLABORADORES FORMADOS



ALUMNOS EN PRÁCTICAS



Anualmente, seguimos el cumplimiento del calendario formativo planificado, y analizamos el grado de satisfacción de los colaboradores con la formación recibida, en función de la adecuación de esta a su puesto de trabajo y a sus conocimientos previos. A través de convenios de colaboración con universidades y otras entida-

des educativas, contribuimos a la formación y especialización de futuros profesionales en psicología, enfermería, TCAE, Integración Socio sanitaria, Farmacia, Trabajo Social, etc. Durante 2021, 13 profesionales en prácticas han completado su carrera formativa en Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen.

Durante 2021, el objetivo del **Servicio de Prevención mancomunado** ha sido dar continuidad al trabajo desarrollado en 2020, año del comienzo de la pandemia de la Covid-19, proporcionar apoyo a los centros y brindarles asesoramiento técnico acerca de los requerimientos promovidos desde las distintas autoridades laborales y sanitarias. Gracias a esto, los profesionales han conseguido satisfacer las necesidades de pacientes, residentes y usuarios en un entorno seguro.



Hemos procurado aportar nuestra experiencia en la solución de los problemas conceptuales y prácticos, planteados en los distintos documentos de referencia publicados por las autoridades sanitarias.

A medida que la situación de la pandemia nos lo ha posibilitado, hemos retomado las tareas que las medidas restrictivas contempladas en los planes de contingencia no nos habían permitido acometer en los centros. Hemos mantenido la apuesta por la **formación como elemento decisivo de la acción preventiva**: se ha actualizado la relacionada con la

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

BUENA PRACTICA E 0/0

Las Herramientas LEAN, y en concreto la teoría de los flujos, son útiles para la adecuación de las respuestas que los sistemas sanitarios tienen que dar ante situaciones excepcionales como la pandemia por “COVID-19”.

La Teoría de los flujos.

A partir de la cadena de valor se construye una matriz desarrollando lo anterior en procesos, controlando la intervención o no de 4 flujos clave en la actividad asistencial.

- Usuario y familiares:
- Colaboradores:
- Proveedores y Clientes:
- Económico:

La aplicación de herramientas LEAN HEALTHCARE en la gestión de la crisis por la COVID-19 han permitido:

- Aprovechar la motivación de los trabajadores y la estructura de trabajo por proyectos e intensificar la comunicación interna y externa.
- Corregir el modelo de atención

COVID (destaca el módulo de formación COVID en residencias) y la complementaria (con la actualización de contenidos de los módulos: escuela de espalda, movilización de pacientes, movilización de pacientes avanzado y primeros auxilios).



para conseguir un equilibrio entre seguridad y autonomía, así como establecer una sistemática en la evaluación de los riesgos.

- Afrontar el impacto social que hubiera supuesto el no cumplimiento del objetivo marcado.
- Explotar nuestra oferta asistencial como una oferta de alto valor añadido, así como la coordinación con los recursos sociales y los movimientos asociativos.

Estamos convencidos de que las **auditorías de los sistemas de gestión** son un instrumento para la mejora continua. Por ello, en 2021 se ha llevado a cabo auditoría del Sistema de Gestión de la Prevención en el centro que forma parte del Servicio de Prevención Mancomunado de Hermanas Hospitalarias.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES



COMPRAS RESPONSABLES

En Hermanas Hospitalarias somos conscientes de la relación directa que existe entre el nivel de satisfacción y confort de usuarios, pacientes y familiares y la **calidad de los servicios y productos** que ofrecemos.

Valoramos el **uso eficiente de los recursos** en todos los procesos de compras que, en todo caso, deben ajustarse al Procedimiento Marco de compras de la Institución, aprobado en 2017 y que incluye los siguientes aspectos:



Análisis pormenorizado de los diferentes presupuestos presentados



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



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



“Para hacer frente a la pandemia, hemos realizado acciones centralizadas con dos objetivos: favorecer la colaboración con las Autoridades Sanitarias y facilitar a los Centros la validación y el abastecimiento de material sanitario y EPIs, claves en el desempeño asistencial con seguridad de pacientes y colaboradores.”

JUAN URDIROZ, DIRECTOR DEL ÁREA ECONÓMICA-FINANCIERA



COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES

CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO ECONÓMICO DE NUESTRO ENTORNO

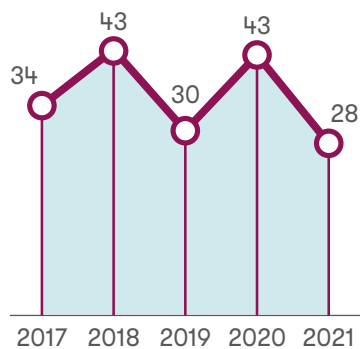
Según el Código de Conducta de Hermanas Hospitalarias, *“La selección de los proveedores se rige por **critérios de objetividad, profesionalidad y transparencia**, conciliando el interés en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos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

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

Más del 99% de las compras que realizamos tienen lugar en el **mercado nacional**, lo que implica una contribución importante de la Institución al desarrollo económico del país y a la creación de empleo en las áreas de influencia de nuestros centros.

PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES

Datos en días

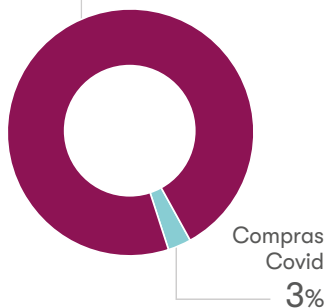


DISTRIBUCIÓN DE COMPRAS

Datos de 2021

Compras de continuidad

97%



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

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

90%

DE LAS COMPRAS
Se realizan a proveedores locales (Km. 0)

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

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

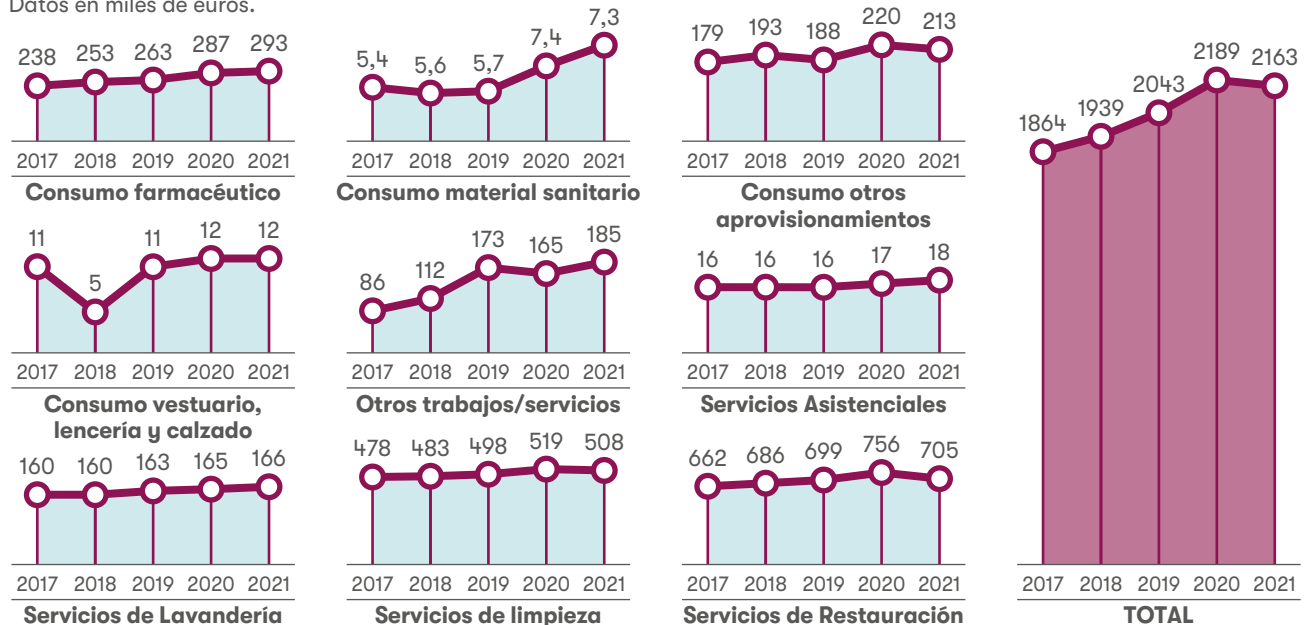
más de la calidad y el precio unitario, la **solvencia económica** de la empresa, la oferta de productos sostenibles y adaptados a necesidades especiales o la **proximidad** (favoreciendo compras locales en lo posible).

El adecuado control de los recursos económicos, así como el equilibrio en la gestión financiera a corto y largo plazo permitirá identificar las oportunidades para establecer alianzas clave con proveedores locales y con la comunidad de acuerdo con la política y estrategia y la misión de la organización (Km-0).

El Centro mantiene una relación de mejora continua con estos proveedores, elaborando procedimientos conjuntos para optimizar los procesos de compras.

VOLUMEN DE COMPRAS POR TIPOLOGÍA

Datos en miles de euros.



COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE



CUIDAR LA SALUD CUIDANDO NUESTRA CASA COMÚN

Conscientes de la estrecha relación entre la salud de la población y la calidad del medio ambiente, la Institución tiene un compromiso firme con la protección del medioambiente.

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

5 PRIORIDADES AMBIENTALES



USO RACIONAL DE RECURSOS

con preferencia por aquellos más respetuosos con el medioambiente.



OPTIMIZACIÓN DE CONSUMOS

electricidad, gas, agua, papel y cartón, plásticos y combustibles, entre otros.



SENSIBILIZACIÓN

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



CUMPLIMIENTO NORMATIVO

en materia ambiental.



REDUCCIÓN DE LOS RESIDUOS GENERADOS

y adecuada recogida selectiva de los mismos, que facilite su posterior reutilización o reciclado.

OPTIMIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES

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

- Selección de materiales y técnicas respetuosas con el entorno

- Mejora de la eficiencia energética

En los últimos años hemos puesto en marcha medidas orientadas a la renovación de sistemas de climatización por otros más eficientes, la **incorporación de energías limpias**, la mejora del aislamiento de puertas y ventanas o la

creación de espacios seguros y adaptados.

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



COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Como Institución sociosanitaria, que ofrece servicios esencialmente asistenciales, no tenemos un gran volumen de

emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a nuestra actividad directa, siendo las más destacables las derivadas del transporte.

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

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



Supone una reducción significativa de nuestra huella de carbono.

Por ejemplo, un viaje en tren Madrid-Barcelona emite 18,4 Kg de CO₂ mientras que ese mismo trayecto en avión conlleva una emisión 8 veces mayor.

IMPULSO DEL USO GENERALIZADO DE VIDEOCONFERENCIAS PARA REUNIONES Y FORMACIÓN



La importante inversión tecnológica realizada en los últimos años nos ha permitido

adaptarnos con facilidad a las nuevas circunstancias de distanciamiento social y limitación de aforos derivadas de la pandemia de la COVID-19, lo que ha producido una reducción aún mayor de desplazamientos.

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

DESPLAZAMIENTOS DE PACIENTES, FAMILIARES Y VOLUNTARIOS



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

NUESTRA CADENA DE SUMINISTROS



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

SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

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

Desde 2015, cuando el Papa Francisco publica la Encíclica Laudato Sí, ha sido este el documento de referencia para la Institución, junto con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

PROYECTO aRopa2

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

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

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



Reto 2022

Punto de recarga de vehículos, en colaboración con Grupo Sifu

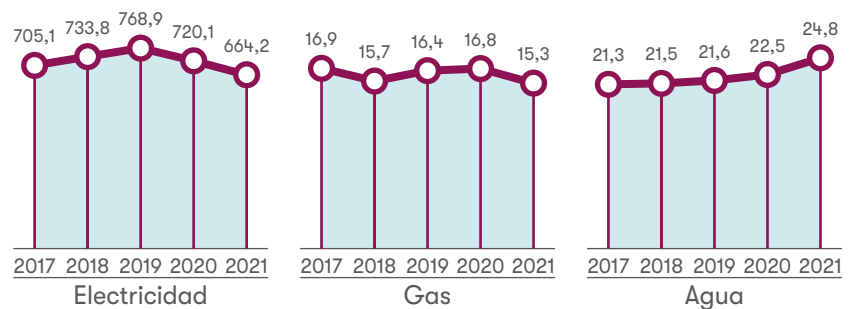
EFICIENCIA EN LA GESTIÓN Y EL CONSUMO

Debido a nuestra actividad principal de tipo asistencial, son los residuos bio-sanitarios los que suponen un mayor impacto medioambiental. Todas nuestras instalaciones cuentan con contenedores y papeleras señalizadas para garantizar que los residuos son recogidos de forma segregada, según su tipología, con el objeto de facilitar su posterior **reciclado, reutilización o valorización**.

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

CONSUMOS

Consumo de electricidad y gas en miles de kWh. Consumo de agua en miles de m³.



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

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

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD



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

Como Institución de Iglesia, Hermanas Hospitalarias continúa desde 1881 respondiendo a las necesidades de personas que padecen algún tipo de sufrimiento psíquico, los descartados de nuestra sociedad, y hacia ellos seguimos tendiendo la mano, como buenos samaritanos. Nuestra misión es seguir sanando a personas con problemas de salud mental y otras discapacidades, ayudando a que recobren su dignidad de personas y promoviendo la recuperación de proyectos vitales.

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

En aquellos países donde la Congregación tiene presencia, se desarrolla el movimiento de los **Laicos Hospitalarios**, que promueve compartir carisma, vida y vocación de servicio a Jesús con las Hermanas. En España esta realidad va creciendo, existiendo comunidades arraigadas en **Barcelona, Granada, Málaga y Madrid**.

LAICOS HOSPITALARIOS

Datos de 2021

	Nº de Laicos	Nº de Hermanas	TOTAL
Barcelona	4	2	6
Granada	13	2	15
Madrid	5	3	8
Málaga	13	3	16
TOTAL	35	10	45



CAMINAMOS CON OTRAS INSTITUCIONES DE IGLESIA EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN MUNDO MÁS SOLIDARIO E INCLUSIVO

También colaboramos activamente con la Conferencia Española de Religiosos (CONFER) en varias áreas:

- Pastoral Juvenil Vocacional
- Sociosanitaria
- Comunicación
- Misión Compartida

COMISIÓN PROVINCIAL DE LAICOS HOSPITALARIOS ESPAÑA

Su objetivo principal es unificar procesos, acompañar a cada comunidad en su camino y potenciar el sentimiento de pertenencia y de comunidad hospitalaria. En octubre se celebró el primer Encuentro Nacional de Laicos Hospitalarios. La reunión, celebrada en formato online, se centró en reconocer el camino recorrido por el movimiento Laicos hospitalarios y presentar cada uno de los grupos locales existentes. Además, Antonio Botana, Hermano de La Salle, impartió la formación "El Laico Hospitalario, llamado a compartir carisma, vida y misión".



COMPROMETIDOS CON LA CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

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

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

Cada uno de los centros lleva a cabo acciones solidarias muy diversas que promueven la **participación activa de las personas que atendemos**, siempre en el centro de nuestra actividad, así como de sus familias.

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

- **Campañas de recogida de juguetes y objetos de puericultura** para la iniciativa “Le damos la vuelta” Empresa de Reinserción laboral.



Entrega a la Parroquia del Carmen de Zaragoza de alimentos no perecederos para su comedor social

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



- **Campañas de recogida de alimentos** en colaboración con el Banco de Alimentos de Zaragoza y la Parroquia del Carmen.
- **Tapones para una nueva vida:** Recogida y entrega de tapones de plástico a una planta de reciclaje para ayudar a niños y niñas con problemas de salud. Fecha de inicio: 26/10/18.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO

Hermanas Hospitalarias, a través de la **Fundación Benito Menni** que coordina nuestra labor de cooperación internacional al desarrollo en África, América Latina y Asia, **garantiza el derecho a la salud mental de personas en situación de exclusión social en cualquier parte del mundo**, especialmente en aquellos lugares sin acceso a atención sanitaria y medicinas.

Desde los centros de España se brinda apoyo a diversos proyectos de **cooperación internacional**, a través de campañas periódicas que promueven apoyo económico, cesión de recursos e intercambio de profesionales, principalmente. Algunos centros han dado un paso más en este compromiso de colaboración con otros centros de la Institución en países más desfavorecidos a través de la fórmula del hermanamiento, que promueve la puesta en común de experiencias y conocimiento y fortalece el orgullo de pertenencia y la solidaridad de nuestros colaboradores.

HERMANAMIENTOS ENTRE CENTROS

Hospital Aita Menni (Mondragón)	Centro Sociosanitario Hermanas Hospitalarias (Palencia) y Centro Asistencial Hermanas Hospitalarias (Burgos)	Hospital Sant Rafael (Barcelona)
HERMANADO CON	HERMANADO CON	HERMANADO CON
Centro de Salud Benedict Menni en Monrovia (Liberia). "Proyecto We are like you".	Centro María Josefa Recio Therapeutic Center y Divine Mercy Family Home (Kasambagan, Filipinas).	St. Francis Xavier Hospital (Ghana).

Indicadores

Programas de cooperación internacional

41.509,00
euros

Programas solidarios locales/estatales

11.675,00
euros*

*Una parte importe de estos fondos se destinaron a ayudar al pueblo de La Palma, afectados por la erupción del volcán.

CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO NTRA. SRA. DEL CARMEN HA COLABORADO EN:

REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO

Colaboramos en el programa de Apadrinamiento con el que se busca construir una relación que permanezca en el tiempo entre padrino y apadrinado, acompañando a los niños y niñas a lo largo de su crecimiento.



FILIPINAS

Colaboramos en la Campaña de Ayuda para la emergencia en Filipinas tras el paso del supertifón Rai, con una aportación de 3.500 €



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



LUCHA CONTRA EL ESTIGMA

Otro eje esencial de nuestra estrategia de RSI son los proyectos de sensibilización orientados a eliminar el estigma social que padecen los colectivos más vulnerables, especialmente las personas con problemas de salud mental.

Por un lado, a través de iniciativas internas fomentando el respeto y la protección de sus derechos y, por otro, con campañas externas en centros escolares y universidades, que buscan reducir los prejuicios asociados a la salud mental que niños y jóvenes ya tienen.

“Nuestra Institución nace en 1881 para dar una respuesta a las mujeres que sufrían un doble estigma: tener un trastorno mental y ser mujer. Hoy, ante las desigualdades existentes, seguimos ofreciendo una atención de calidad humanizadora y profesional.”

Proyectos destacados:

PROYECTO ENROSCADOS

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

PROYECTO DOBLE ESTIGMA

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



Visita del equipo del proyecto Enroscados a un Centro Educativo

PIENSA Y HABLA EN POSITIVO

Campaña llevada a cabo a través de post y vídeos difundidos en redes sociales con el objetivo de la erradicación de términos inadecuados en materia de salud mental. La utilización del lenguaje inclusivo es necesaria para no estigmatizar y normalizar la salud mental



ESTATAL PROYECTO VIVE Y CONVIVE

Campaña de sensibilización contra el estigma puesta en marcha en 2018 con el apoyo del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Este año la campaña ha puesto el foco en la situación que sufren mujeres con problemas de salud mental víctimas de violencia de género.



Mujer y Salud Mental:
RETOS PARA LUCHAR CONTRA EL DOBLE ESTIGMA

23 de noviembre de 2021
De 10:00 a 12:00 horas

Jornada online.
Asistencia gratuita previa inscripción.

Con el apoyo del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030



Jornada Mujer y Salud Mental: retos para luchar contra el doble estigma, en la que cinco expertas en salud mental y perspectiva de género nos ofrecieron una mirada transversal sobre la atención de la mujer con trastorno mental grave: con perspectiva de género y contra el estigma. Más de 600 personas se inscribieron y las visualizaciones superan las 1.500.



Video de sensibilización que nos invita a ponernos en el lugar de estas mujeres que en muchas ocasiones ven como su relato es cuestionado a causa de su diagnóstico, un obstáculo adicional a su situación de por sí complicada.





Dentro de nuestro compromiso por trabajar contra el estigma en Salud Mental, un hito importante en 2021 ha sido el lanzamiento del cortometraje “Votamos”, realizado en el marco de la campaña Vive y Convive que se centró en el derecho de acceso a la vivienda de este colectivo.

Para dar forma a este cortometraje trabajamos de la mano de la productora audiovisual de director Santiago Requejo Dos Cincuenta y nueve Films, dirigidos por el director Santiago Requejo. Fue crucial la participación de profesionales de Hermanas Hospitalarias (Clínica San Miguel – Línea de Rehabilitación Psicosocial) en el desarrollo del guion, desde un **enfoque de lucha contra el estigma**.

El **cortometraje “Votamos”** ha recibido numerosos reconocimientos en distintos festivales, nacionales e internacionales, llegando a estar **nominado a los Premios Goya 2022**.

“Votamos” ha estado disponible en la web de El País y en la plataforma Movistar, lo que nos ha permitido llegar a un público muy amplio.

También, a nivel interno hemos organizado pases especiales con coloquio en todos nuestros centros, con la participación de usuarios/as y colaboradores, y uno muy especial en la Academia de Cine donde el director del Cortometraje, Santiago Requejo y el Director de Identidad de Hermanas Hospitalarias, Alejandro Florit compartieron con los asistentes la experiencia de dar forma a “Votamos” y respondieron a las preguntas planteadas por algunos asistentes.

CORTOMETRAJE VOTAMOS

A través del cine, acercamos el estigma que sufren las personas con salud mental al gran público. Y tú, ¿qué votarías?



Proyección del Corto en la Sede de la Academia de Cine (Noviembre - Madrid).

NUESTRA PROPIA APUESTA POR LA INCLUSIÓN LABORAL

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

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



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



Plantilla:

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



56 pacientes de las distintas líneas:

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



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

VOLUNTARIADO

Desde sus inicios, Hermanas Hospitalarias ha dado un lugar destacado al **voluntariado**, caracterizado por un doble enfoque humanizador y profesional que caracteriza la labor de las más de 1.150 personas voluntarias de la Institución.

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

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

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

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

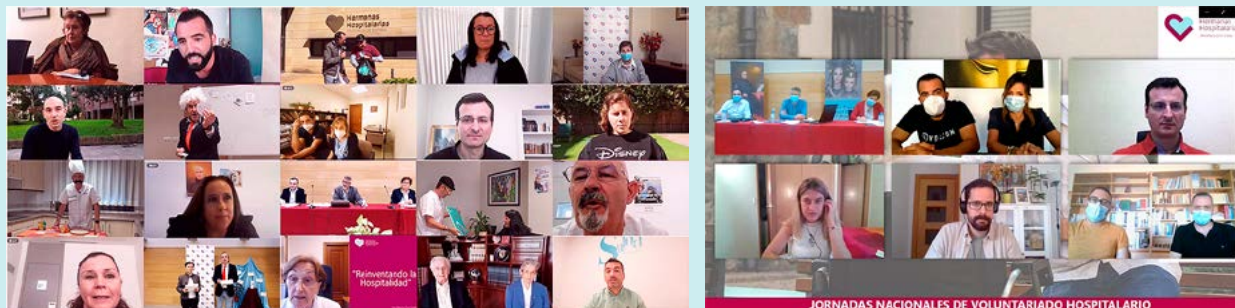
- **APP MÓVIL:** permite a las personas voluntarias poder personalizar su perfil, gestionar sus actividades o conocer qué actividades se llevan a cabo en su centro.
- **RED SOCIAL INTERNA:** favorece la comunicación entre las personas voluntarias, permitiéndoles compartir en tiempo real sus experiencias, conocimientos y comentarios e incluso solicitar colaboración.
- **FORMACIÓN ONLINE:** En 2021 se ha virtualizado un curso de formación dirigido a voluntarios de la Institución:
 - Voluntariado con personas con Trastorno Mental Grave.



Reto 2022

Campaña de sensibilización del voluntariado Hospitalario, con el fin de reactivar la acción voluntaria en los centros de Hermanas Hospitalarias, promoviendo jornadas de difusión del voluntariado Hospitalario.

JORNADAS NACIONALES DE VOLUNTARIADO HOSPITALARIO



Hemos organizado las Jornadas nacionales de Voluntariado Hospitalario, en formato online los días 12 de junio y 16 de octubre. Con ponencias sobre la vulnerabilidad, la gratitud en tiempo de pandemia y una mesa de buenas prácticas en el voluntariado con distintas experiencias innovadoras durante la pandemia.

VOLUNTARIOS

Datos de 2021

Por sexo y edad

	Hombres	Mujeres
< 26	0	3
26-45	4	8
46-65	1	0
>65	1	0
Total	6	11
	17	

Por nivel de estudios

Básicos	2
Bachiller / FP	8
Universidad	7
NS/NC	0
Total	17

Formación online

Estudian	4
Trabajan	11
Búsqueda activa	0
Sus labores	0
Jubilados	2
Total	17

ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN



Acompaña-
mientos
personalizados



Actividades
de ocio en el
centro



Actividades
de integración
comunitaria



Talleres



Apoyo en el uso
de nuevas
tecnologías



Ayuda en la
realización de
gestiones



Acciones
antiestigma



INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

En Hermanas Hospitalarias, la investigación y la docencia forman parte de nuestro día a día, tanto desde la Fundación FIDMAG como desde cada uno de nuestros Centros.

FIDMAG HERMANAS HOSPITALARIAS RESEARCH FOUNDATION

Creada en 2010 con la misión de avanzar en el conocimiento, prevención y tratamiento de las enfermedades, especialmente aquellas relacionadas con la salud mental.

Lidera, impulsa y coordina la investigación y la docencia de los centros de **Hermanas Hospitalarias España**, y forma parte del **Centro de Investigación Biomédica en Red en Salud**

Mental (CIBERSAM) del Instituto de Salud Carlos III (ISCIII).

Este 2021 más de 50 profesionales han formado parte de los equipos de investigación de los proyectos activos financiados, entre personal propio y colaboradores, algunos de ellos cofinanciados con ayudas del ISCIII, Ministerio de Sanidad, CIBERSAM, PERIS y Júlia Gil Pineda.

LÍNEAS PRINCIPALES DE INVESTIGACIÓN

- **Neuroimagen multimodal:** bases biológicas de la esquizofrenia y los trastornos mentales graves.
- **Neuroimagen multimodal aplicada:** máquinas de aprendizaje automático.
- **Desarrollo metodológico:** características microscópicas del tejido cerebral y conectividad cerebral.
- **Genética y neurobiología** de los trastornos psiquiátricos.
- **Identificación de biomarcadores** para la predicción precoz del riesgo de psicosis.
- Desarrollo y/o validación de **escalas e instrumentos**.
- **Ensayos clínicos:** evaluación de nuevos tratamientos.



Durante este año se han publicado **45 artículos** en revistas internacionales del más alto nivel. Destacan 7 de estos artículos (16%) publicados en las mejores revistas mundiales (las del primer decil), lo que proporciona una gran visibilidad y prestigio a la actividad realizada por Hermanas Hospitalarias. El **Factor de Impacto Total** de las

ACTIVIDAD INVESTIGADORA

publicaciones ha sido alto, **234 puntos**, con un **Factor de Impacto Medio** de **5,2 puntos**, considerado de excelencia.

Estos resultados se han conseguido gracias a la concesión de ayudas en

convocatorias de concurrencia competitiva, tanto públicas como privadas, para **proyectos de investigación**. En concreto, en 2021 han estado activos 22 proyectos financiados por el Fondo de Investigación Sanitaria (ISCIII).

PRINCIPALES INDICADORES CIENTÍFICOS

	2020	2021
Publicaciones científicas en revistas indexadas	41	45
Factor de impacto total	190	234
Factor de impacto medio	4,64	5,20
Publicaciones en revistas primer decil	27 %	16 %
Publicaciones en revistas primer cuartil	63 %	71 %
Proy. investigación competitivos	19	22
Proy. investigación no competitivos	21	25
Proy. investigación Julia Gil Pineda	3	3
Ayudas para RRHH	14	18
Ensayos clínicos	9	12
Cursos de formación (7) y Máster (8)	12	15
Tesis doctorales (7 leídas y 12 en curso)	21	19

UN TRABAJO RECONOCIDO Y PREMIADO



Dra. Paola Fuentes-Claramonte recibiendo el premio Vila Saborit a la mejor publicación de 2020.

“Premi Vila Saborit” a la mejor publicación de 2020, otorgado por la Societat Catalana de Psiquiatria i Salut Mental, a la Dra. Paola Fuentes-Claramonte por la publicación: **“Brain functional correlates of formal thought disorder in schizophrenia: examining the frontal/dysexecutive hypothesis”**¹

La Word Psychiatry Association, en su 21º WPA Word Congress of Psychiatry ha otorgado el **1er Premio “WPA 3 minutes Presentations Competition”** al Dr. Joan Soler-Vidal por la presentación del estudio: **“Auditory hallucinations activate language and verbal short-term memory, but not auditory, brain regions”**²

En el “XXV Encuentro Internacional de Investigación en cuidados” organizado por INVESTEN-ISCIII se concedió el **“Premio a la comunicación con mayor impacto clínico”** a la Sra. Isabel Fera Raposo por la presentación del estudio: **“Evaluación de la eficacia de un programa de prevención de la violencia en pacientes con trastorno mental severo”**³

1. P. Fuentes-Claramonte, L. Lopez-Araquistain, S. Sarro, B. Sans-Sansa, J. Ortiz-Gil, T. Maristany, R. Salvador, P. J. McKenna and E. Pomarol-Clotet. Psychol Med (IF: 5,811; D1). 2020; 1-8 PubMed ID: 32338241.
2. P. Fuentes-Claramonte, J. Soler-Vidal, P. Salgado-Pineda, M. A. García-Leon, N. Ramiro, A. Santo-Angles, M. Llanos Torres, J. Tristany, A. Guerrero-Pedraza, J. Munuera, S. Sarro, R. Salvador, W. Hinzen, P. J. McKenna and E. Pomarol-Clotet. Sci Rep (IF: 3,998; Q1). 2021; 11: 18890 PubMed ID: 34556714.
3. Fera Raposo, I; Ávila Villafuerte, A; Yañez Salcedo, M; Gil Plana, M; Salvador Civil, R; Vilchez Esteve, MC; Blánquez Gómez, B; Atienza Rodríguez, E; Muñoz Fernández, J.



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

FORMACIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA

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

Durante 2021, 13 profesionales en prácticas han completado su carrera formativa en Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen



REFERENTES EN FORMACIÓN

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

LÍNEAS PRINCIPALES DE INVESTIGACIÓN REFERENTES EN FORMACIÓN

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



GENERANDO Y COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

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

Asimismo, nuestra relación con la sociedad se plasma igualmente en la participación de manera activa en encuentros empresariales, foros académicos y de investigación así como en distintas iniciativas de

benchmarking ligadas a la gestión del conocimiento.

Desde el centro se dota a las personas de los recursos necesarios para su desarrollo competencial. Se impulsa la formación a través de un proceso específico **Gestión del conocimiento**, que nos permite desarrollar un plan de formación alineado con las competencias profesionales, nuestros valores institucionales y las iniciativas de la matriz de materialidad a la que damos respuesta

PROYECTO AUTODDIS

El proyecto de investigación tiene como objetivo obtener evidencias de la fiabilidad y validez de la Escala AUTODDIS de evaluación de la autodeterminación (Verdugo, Vicente et al., 2021) en personas con enfermedad mental grave. La escala AUTODDIS es la única escala en el ámbito español que evalúa autodeterminación en formato heretoinforme de acuerdo al modelo teórico de Shogren et al. (2015) y está baremada en

población con discapacidad intelectual, no existiendo baremos en personas con enfermedad mental grave. Disponer de una baremación en población con enfermedad mental grave permitirá determinar el perfil de autodeterminación a partir de la información proporcionada por profesionales, de manera que pueda ser complementaria a otras escalas en formato autoinforme disponibles hoy en día.

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



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



ACTIVIDAD TUTELAR

Hermanas Hospitalarias cuenta con dos fundaciones sin ánimo de lucro, **Fundación M^a Josefa Recio** y **Fundación Nou Camí**, cuya misión es garantizar la defensa de los derechos de personas incapacitadas, preferentemente con discapacidad psíquica o enfermedad mental, y promover su autonomía personal e inclusión real y efectiva en la sociedad.



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

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



FUNDACIÓN NOU CAMÍ

Año de fundación: 1990

Sede:

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

Teléfono: 933306409

Correo electrónico:

Info@fnoucami.org

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



FUNDACIÓN MARÍA JOSEFA RECIO

Año de fundación: 1982

Sede:

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

Teléfono:

983213870

Correo electrónico:

fundacion@fundacionmjr.org

Web: www.fundacionmjr.org

INDICADORES

Clasificación por líneas de actividad

Datos de 2021

Tipo de actividad	Personas atendidas
Tutelas	440
Curatelas	70
Defensas judiciales	3
Administración de bienes	1.649

Evolución del servicio de Tutelas

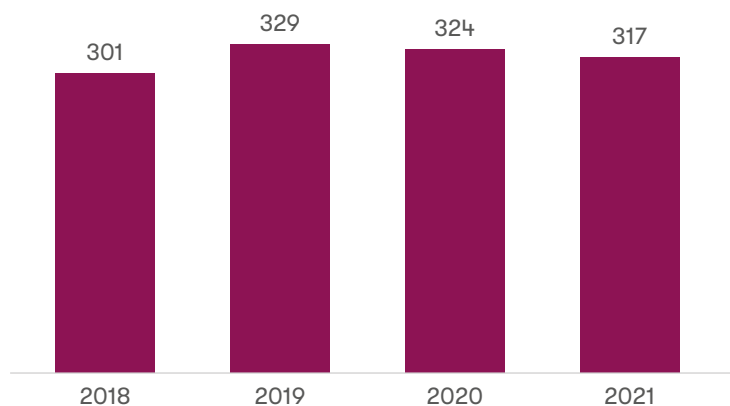
Año	Total asistidos*	Altas	Bajas
2016	305	32	21
2017	322	31	15
2018	400	98	15
2019	438	70	29
2020	511	98	30
2021	513	37	34

* datos a 31/12/21

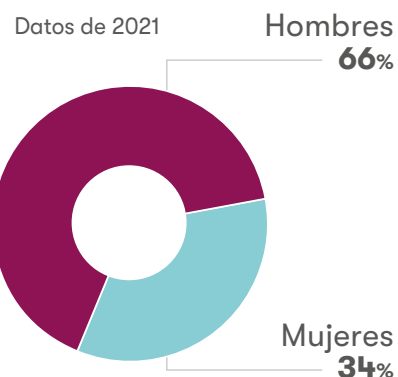
Distribución de servicios de Tutela por provincia

	2017	2018	2019	2020	2021	
Nº personas atendidas acumulado (FMJR)	Palencia	68	69	64	69	73
	Valladolid	36	57	94	149	144
	Santander	22	20	16	14	13
	Burgos	3	3	3	3	3
	Betanzos (A Coruña)	9	9	11	11	11
	Elizondo (Navarra)	1	1	1	1	1
	Mondragón	2	2	2	2	2
	Málaga	6	33	31	25	25
	Granada	3	8	8	8	8
	Nº personas atendidas acumulado (FNC)	Barcelona	165	188	201	215
Girona		10	10	10	4	10
Tarragona		3	4	5	10	6
Lleida		1	0	0	0	0
Galicia		0	1	1	0	0
Total		329	405	447	229	532

Servicio de Gestión de Fondos de Pacientes en el Centro Neuropsiquiátrico



Distribución de personas asistidas en el Centro por sexos



CENTROS HOSPITALARIOS

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





CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO NUESTRA SRA DEL CARMEN

Camino del Abejar, 100 Zaragoza
Teléfono: 976 77 06 35
WEB: www.hospitalariaszaragoza.es

DATOS ASISTENCIALES



294 Número de camas

433 Hospitalizados



513 Pacientes atendidos
anualmente

80

Pacientes de
consultas externas

DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

18.227 m²

Superficie espacios verdes

70.000 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Atención psiquiátrica
y salud mental



Psicogeriatría y
atención sociosanitaria



Discapacidad Intelectual



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

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



ÍNDICE GRI-ODS

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



Hermandades
Hospitalarias

CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO
NTRA. SRA. DEL CARMEN

Camino del Abejar, 100
50190 Garrapinillos (Zaragoza)



www.hospitalariaszaragoza.es



info.zaragoza@hospitalarias.es