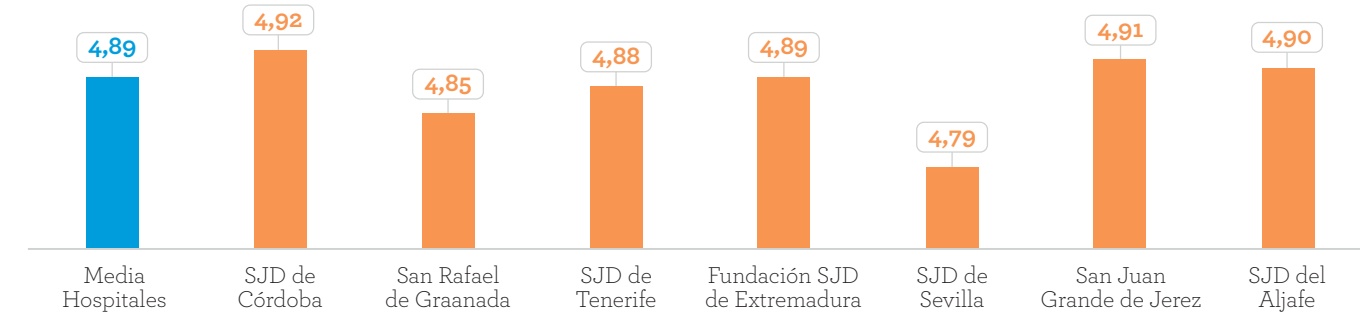


## Calidad

Durante este periodo hemos intentado ofrecer el mejor servicio que nuestras personas atendidas requieren y hemos optado por mantener las políticas de calidad de años anteriores. El resultado se refleja en las encuestas de satisfacción sobre calidad percibida.

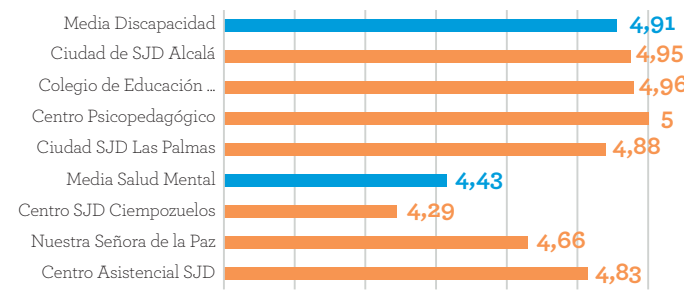
Con carácter global, el resultado es de 4,78 sobre 5, porcentaje superior al del año 2019 y muy por encima a los de años anteriores. Este dato nos motiva para seguir trabajando en la misma línea.

El desglose por tipo de centros refleja los siguientes datos: La media de los hospitales se sitúa en **4,89 sobre 5**.



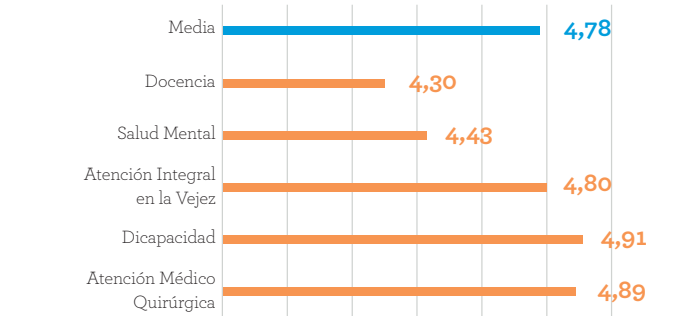
El resultado para los centros de discapacidad y de mayores es similar

### DISCAPACIDAD Y SALUD MENTAL Satisfacción



Por último, incorporamos dos comparativas referentes a las áreas y a los servicios que ofrecemos. Vemos como nuestra atención al área de discapacidad es la mejor valorada, al igual que los servicios de atención temprana y de rehabilitación.

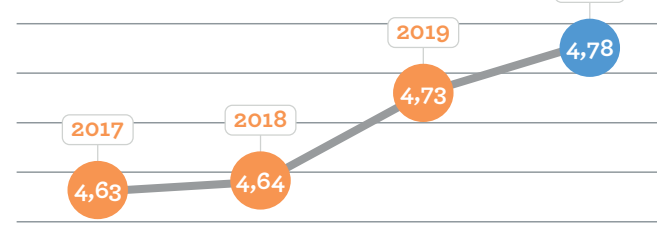
### ÁREAS Satisfacción



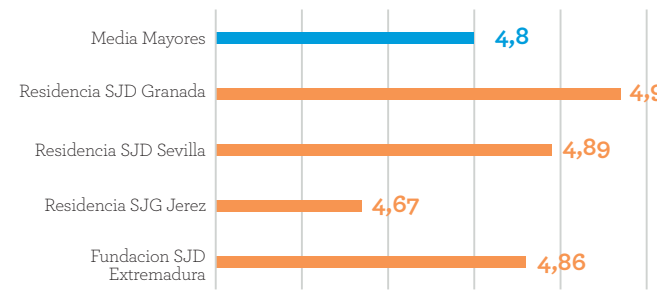
Más allá de la calidad percibida por el usuario, continuamos trabajando las áreas de acreditaciones y de comisiones en todos los centros a pesar de que en la mayoría ellos la actividad se ha centrado casi por completo en los pacientes COVID positivos.

Actualmente contamos con 62 certificaciones en los diferentes centros relacionadas con las normas ISO, la EFQM, ANECA y con la ACSA. Estas certificaciones hacen referencia tanto a cada centro en global como a áreas, servicios o procesos específicos de los mismos.

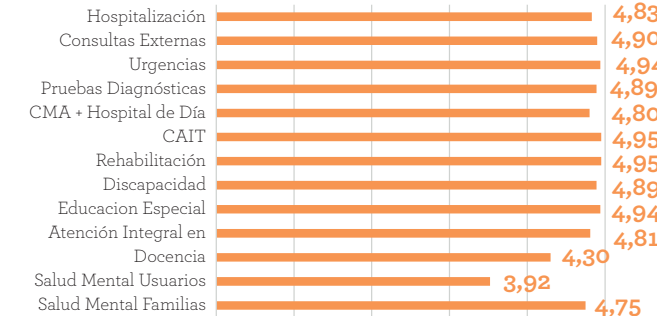
### EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DATOS GLOBALES



### RESIDENCIAS DE MAYORES Satisfacción



### SERVICIOS Satisfacción



Además de las anteriores, conservamos otras referentes a los criterios de empresas saludables, libres de humo y familiarmente responsables.

En relación a las comisiones, se han mantenido activas 38, aunque el número de convocatorias ha sido menor que en años anteriores. La comisión que cada centro ha puesto en marcha relacionada con la pandemia es la que ha tenido, lógicamente, mayor protagonismo. En su seno se han elaborado los planes de escalada y desescalada correspondientes a cada situación.

## Nos complace presentarles la Memoria de Actividad correspondiente al año 2020 de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios en la Provincia Bética.

MÁS DE 50 PAÍSES, MÁS DE 400 OBRAS, UNOS 45.000 COLABORADORES PROFESIONALES, 8.000 VOLUNTARIOS Y UN EJÉRCITO DE DONANTES QUE CONFÍAN EN NUESTROS PROYECTOS.

El año 2020 ha supuesto pérdidas que van a ser de imposible o difícil recuperación -los fallecimientos, la cercanía, los abrazos, la libertad, la economía - y ha puesto a prueba a todas las personas que integramos la Orden Hospitalaria.

Después de dos meses de inicio de año ilusionantes, empezamos marzo con incertidumbre y con acciones tímidas ante lo que se nos avecinaba. Suspendimos casi todos los actos programados para el día 8 de marzo, festividad de San Juan de Dios, y, apartir de ahí, la vorágine. Desconocíamos al enemigo, pero sabíamos que no iba a ser fácil. Las informaciones generaban algo de confusión y, al poco, se desató una batalla sin norte en búsqueda de lo más esencial. El material de protección. Las mascarillas y los trajes de protección (EPI) se convirtieron en artículos de lujo.

Conseguir este material fue un ejercicio de imaginación y desesperación, complicado y costoso económicamente. Las empresas locales de otros sectores adaptaban su producción a la necesidad emergente. Desde delantales a tubos de equipos de ventilación mecánica.

Nuestro centro residencial de Ciempozuelos comunicó el 10 de marzo el primer caso positivo en la Provincia Bética. A partir de ahí, aprendimos a sectorizar muy pronto. Todos los centros diseñaron planes de escalada que evolucionaban según lo hacía la pandemia. Generamos nuevos circuitos, eliminamos las visitas a los centros, y señalizamos zonas de seguridad. Los centros residenciales se convirtieron en lugares de riesgo. Las sectorizaciones, los equipos estancos y los grupos burbuja se convirtieron en nuestra normalidad. Incorporamos la videollamada como una herramienta de humanización y acercamiento a las familias y como un elemento indispensable para el trabajo. Zoom se convirtió en el mejor aliado para mantenernos en comunicación 24 horas al día. Para la mayoría de los profesionales de nuestros centros residenciales, el trabajo era seguir a pie de cama, cuidando, atendiendo, acompañando y consolando en un entorno de escasez, incertidumbre y falta de protección efectiva.

De la misma manera, nuestros hospitales se pusieron a disposición de las administraciones públicas. Enviamos doce respiradores a Madrid, epicentro de la primera ola, y toda nuestra capacidad asistencial se volcó en el apoyo a la necesidad del momento. Se nos solicitó poner a disposición de las necesidades emergentes todos los recursos de los que disponemos. Y así lo hicimos.

Después, vimos llegar la segunda ola. Ya sabíamos qué era lo que había que hacer. Pero esta segunda ola fue más prolongada y agresiva que la primera. Hemos multiplicado por cinco nuestros puestos de UCI, que ya estuvieron saturadas durante el inicio de la pandemia; hemos blindado plantas de hospitalización completas; todos los profesionales, independientemente de la especialidad, se han dedicado a la atención de pacientes con COVID-19; hemos trabajado muy activamente en la medicalización de los centros de mayores y hemos mantenido la alerta para evitar, en la mayor medida posible, el impacto de la pandemia en nuestras personas atendidas.

En 2020 hemos hecho muchas más cosas, pero quedan en un segundo lugar.

El final de año coincidió con el descenso de la segunda ola. Y no presagiaba nada bueno.

Los datos de actividad son importantes, pero este año la memoria es un reconocimiento al trabajo y a la dedicación de todos y todas cuanto trabajan en la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.

Gracias.

**Antonio de Toro**  
Director Asistencial corporativo



ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS

Curia Provincial Bética

Avda. Eduardo Dato, 42

41005 - Sevilla

Tfno.- 954933870

## Orden Hospitalaria de San Juan de Dios Provincia Bética

MEMORIA DE ACTIVIDAD ASISTENCIAL

2020

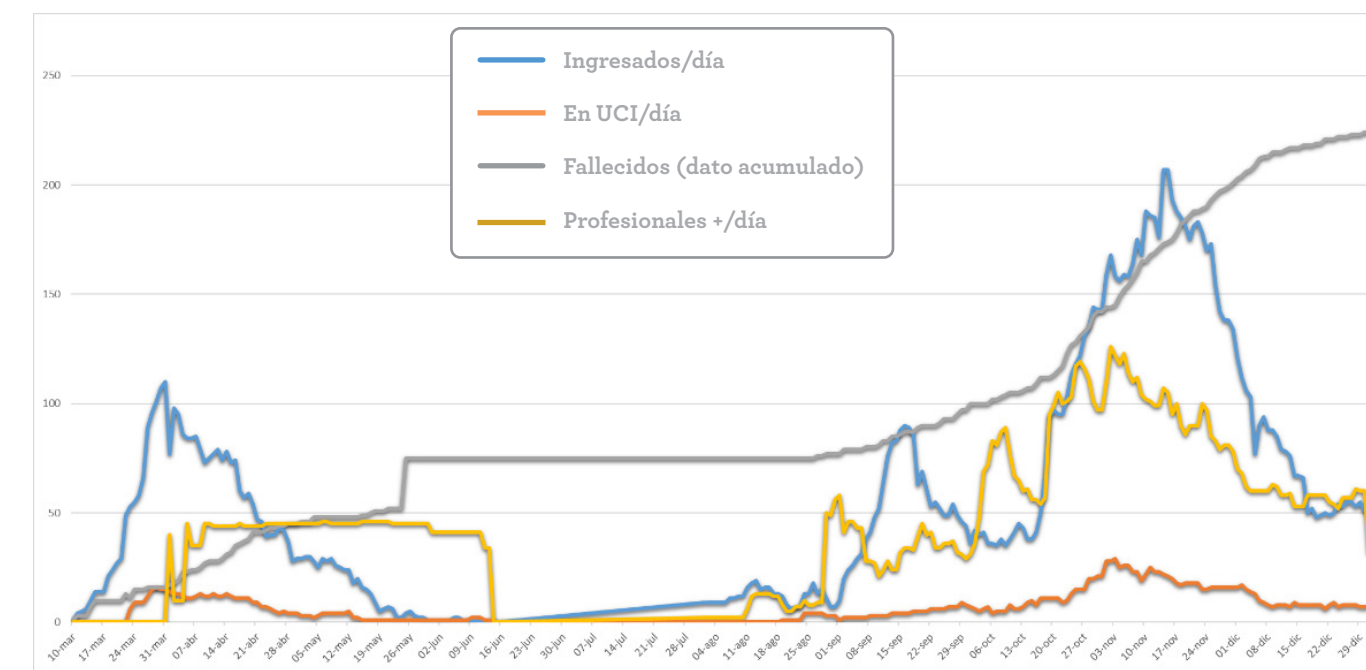
www.sjd.es

ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS



Localización de los centros de la Orden de San Juan de Dios

### IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LOS CENTROS DE SAN JUAN DE DIOS EN LA PROVINCIA BÉTICA



### CENTROS

**8 centros con actividad médica o médico-quirúrgica** (Almendralejo, Bormujos, Sevilla, Tenerife, Granada, Jerez, Córdoba, Málaga)

**5 residencias de mayores** (Almendralejo, Sevilla, Granada, Jerez, Antequera)

**7 centros de atención a la discapacidad** (Tenerife, Málaga, Alcalá de Guadaíra, Ciempozuelos, Granada, Las Palmas)

**3 colegios de educación especial** (Granada, Alcalá de Guadaíra y Las Palmas)

**5 centros de atención psiquiátrica y psicogeriátrica** (Málaga, Ciempozuelos, Madrid, Las Palmas, Villaverde)

**2 centros docentes** (Bormujos y Ciempozuelos)

**5 centros de atención infantil temprana (CAIT)** (Las Palmas, Sevilla, Jerez, Córdoba, Granada)

“Recordar es fácil para el que tiene memoria, olvidar es difícil para quien tiene corazón.”

La memoria de este año quiere ser un reconocimiento al trabajo, la dedicación, la profesionalidad y la entrega de las personas que han estado a pie de cama, al cuidado de tantos enfermos, de los ancianos, de las personas con discapacidad o de las que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

“Hacer el bien bien hecho”

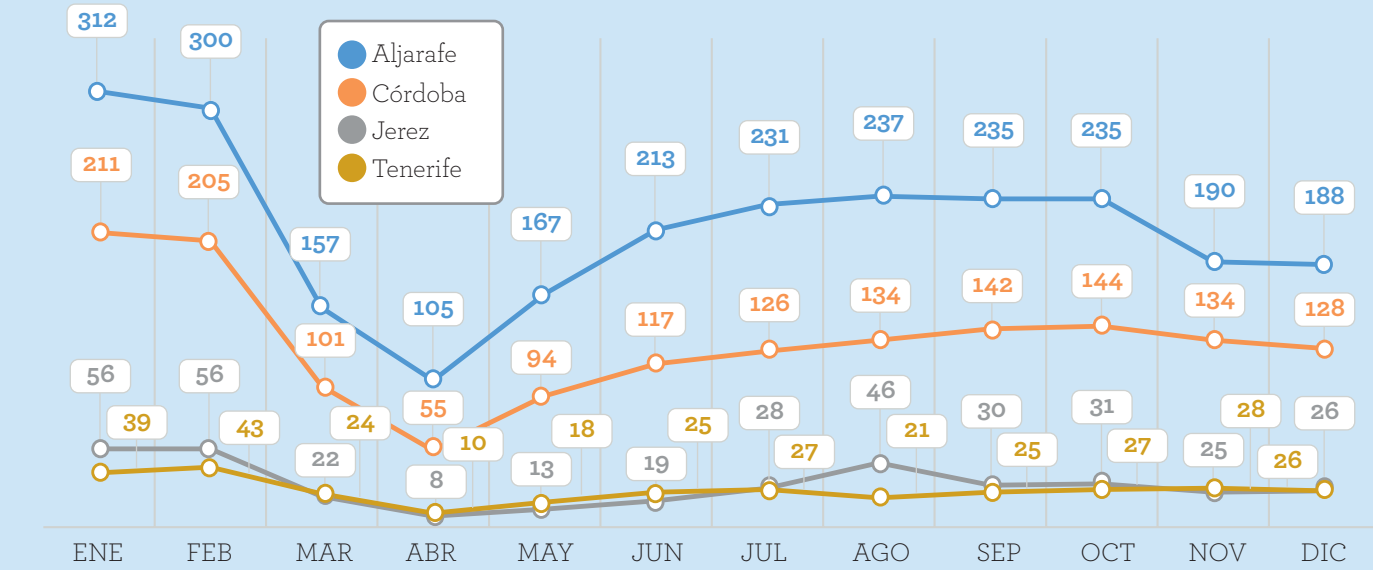
## Impacto Covid-19 en las Urgencias hospitalarias

La respuesta de la ciudadanía al Estado de Alarma se refleja en la frecuentación de urgencias.

formación en el entorno de incertidumbre y de las dificultades para la comunicación.

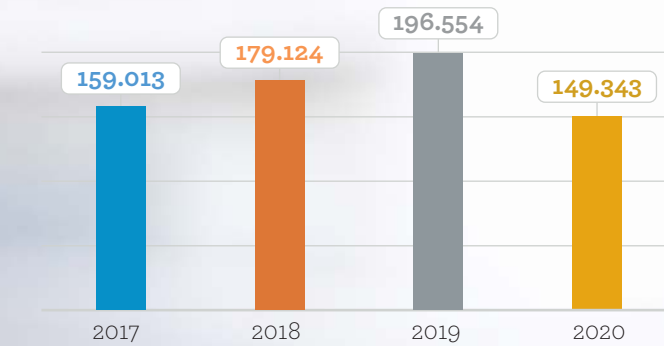
La evolución refleja claramente que se respetó el confinamiento, quizá combinado con el miedo al contagio. Los pacientes atendidos en las urgencias presentaban una mayor complejidad por la propia patología y por la necesidad de garantizar la separación de circuitos, la protección de profesionales, usuarios y pacientes, la in-

### PROMEDIO URGENCIAS/DÍA



En la comparativa con el año anterior, exceptuando los meses de enero y febrero, observamos un descenso drástico de los valores absolutos que nos sitúan en niveles de frecuentación inferiores a 2017.

### URGENCIAS (Usuarios atendidos)





## Actividad en centros medico quirúrgicos

### Área de consultas externas

Las consultas han mantenido los ratios de primera/sucesiva por encima del 50% con una apuesta por la consulta no presencial que llega a ser del 25% del total. El esfuerzo de adaptación de los sistemas de información, de los profesionales y de los pacientes ha sido encomiable. En cualquier caso, la actividad es mucho menor a la de años anteriores. Esto se debe principalmente a la disminución de las consultas por ausencia de derivación desde los hospitales públicos a los centros concertados (puestos a disposición de la Administración); y a la lógica disminución de la frecuentación en centros privados y en el Hospital del Aljarafe

### Área de hospitalización, área quirúrgica y de pruebas complementarias

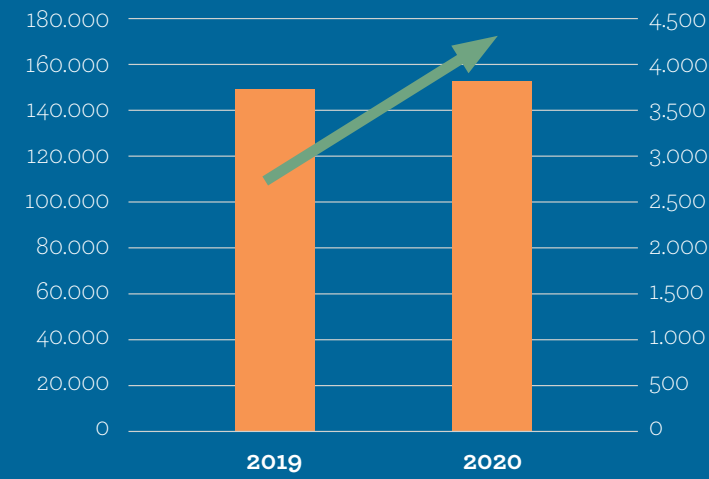
El total de estancias en los centros médico-quirúrgicos

ha sufrido un descenso debido a la suspensión de la actividad quirúrgica programada con ingreso. Sin embargo, los servicios de medicina interna y de UCI han trabajado sobrepasando la plena capacidad en relación a la dotación de camas (13% global) y de profesionales de los centros. Los servicios de UCI han experimentado importantes incrementos, con un 56% de más estancias que en 2019.

Todas las camas de hospitalización han estado disponibles para que la Administración Pública las utilizara, ya fuera como centros libres de Covid o para hospitalización de pacientes positivos. Y así ha ocurrido con carácter general.

A toda la complejidad clínica debemos sumar las medidas de seguridad relacionadas tanto con los equipos de protección individuales, como con la sectorización y la modificación de circuitos. Además, no puede minimizarse el gran impacto que supone la atención a la soledad en la enfermedad.

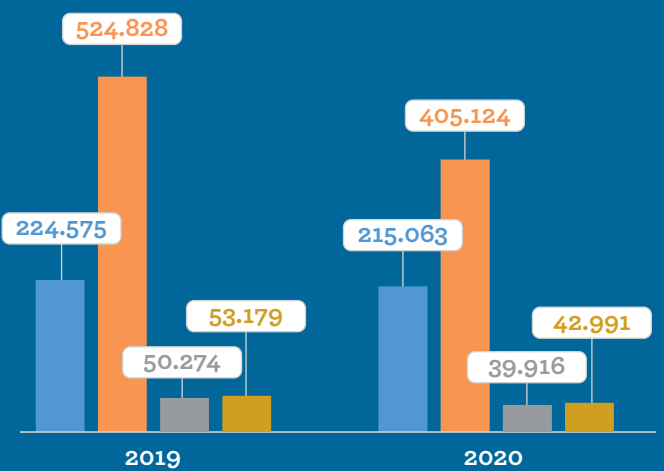
### ESTANCIAS



● Medicina ● UCI

2019	149.097
2020	152.880

La actividad quirúrgica y de pruebas complementarias se ha limitado a la cirugía urgente y a la cirugía programada sin ingreso concentrada en los meses de recuperación y apertura. Solo en los periodos entre olas, y con todas las garantías pertinentes, hemos recuperado cierta actividad de manera controlada.



● Estancia ● Consultas Externas (Usuarios atendidos) ● Pruebas (RN + TAC + endoscopias) ● Intervenciones Quirúrgicas

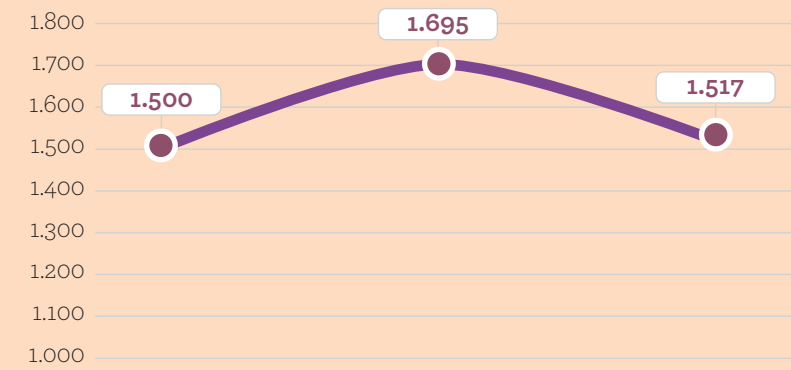


## Actividad en centros para la discapacidad

### ATENCIÓN TEMPRANA

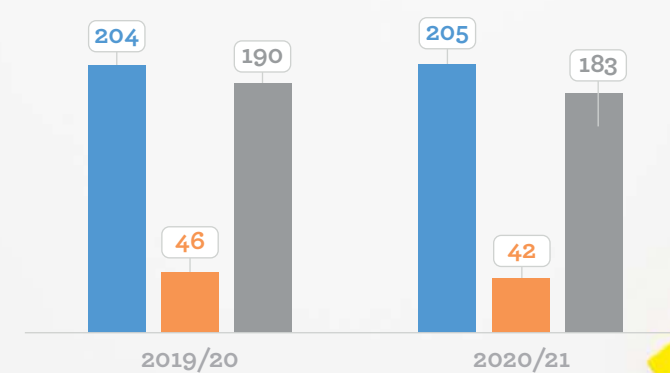
Los niños y niñas han sufrido el confinamiento junto a sus padres. Especialmente aquellos con alguna discapacidad o con riesgo de padecerla. De esta manera, a pesar del esfuerzo de profesionales y familias para mantener el apoyo y las terapias, las sesiones de atención temprana han disminuido un 10,5%. La apuesta por la terapia on-line ha sido muy importante, llegando a cotas del 100% de las sesiones en los periodos de mayor incidencia.

### LÍNEA TEMPORAL EN ATENCIÓN TEMPRANA



### EDUCACIÓN ESPECIAL

Lo mismo ha ocurrido en los colegios de educación especial. Los tres centros, a través del seguimiento estricto de las normas, han mantenido a raya la tasa de positivos y han sufrido un gran cambio en los modelos de relación profesores-alumnos-familias. En cualquier caso, las matriculaciones se han mantenido estables, aunque el absentismo ha sido la norma.



● Alcalá de Guadaíra ● Granada ● Las Palmas

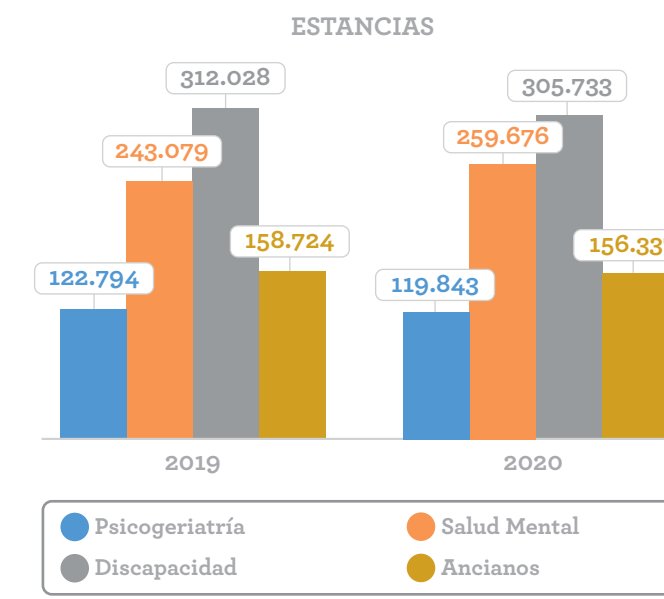


## Actividad en centros residenciales

### CENTROS RESIDENCIALES

Los centros residenciales, especialmente los de mayores, han estado sometidos a una elevada presión y a una continua observación por parte de la opinión pública (especialmente en la primera ola). Trabajadores y residentes formaban grupos "burbuja" con objeto de sectorizar y controlar contagios en caso de producirse. Como contrapartida, y aunque se instauraron en nuestros centros las videollamadas entre residentes y allegados, la suspensión de las visitas, de las actividades colectivas en talleres y terapias y de las salidas terapéuticas han sido un gran reto para todos en el día a día.

El global de estancias en centros residenciales es muy similar respecto al año anterior (10,6%), con disminución en las áreas de discapacidad y de mayores, pero con incrementos en las de salud mental.

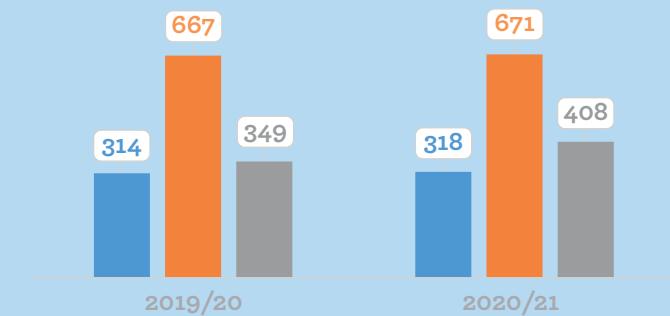


● Psicogeriatría ● Salud Mental ● Discapacidad ● Ancianos

## Actividad en centros docentes

### DOCENCIA REGLADA

La actividad de las dos facultades y del Centro de Formación Profesional de la Provincia se ha desplazado a la no presencialidad. Pese a ello, el número de alumnos ha crecido respecto al año anterior, especialmente en las seis líneas de grado medio y superior del Centro de Formación Profesional.



● Centro Universitario de Enfermería de Bormujos ● Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia de Ciempuzuelos ● Centro de Formación Profesional Específica de Ciempuzuelos



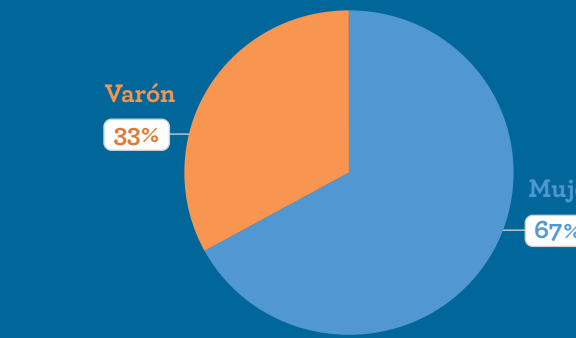
Por último, los dos centros especiales de empleo han incrementado los puestos de trabajo para las personas con discapacidad (de 90 a 103 puestos), y las fundaciones tutelares han mantenido su actividad durante esta pandemia con 174 personas en tutela o pretutela.

## Plantillas

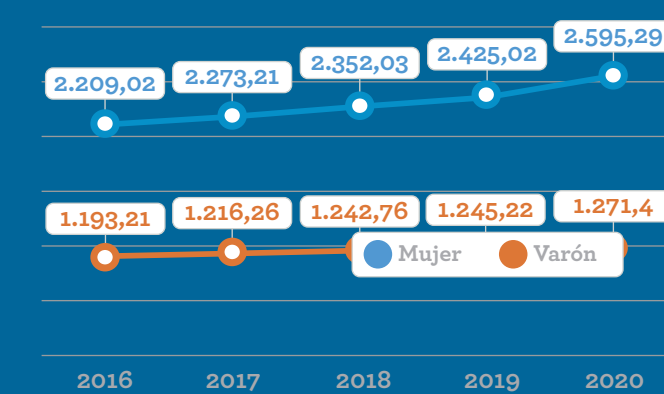
### EVOLUCIÓN PLANTILLA



### EVOLUCIÓN PLANTILLA POR SEXO



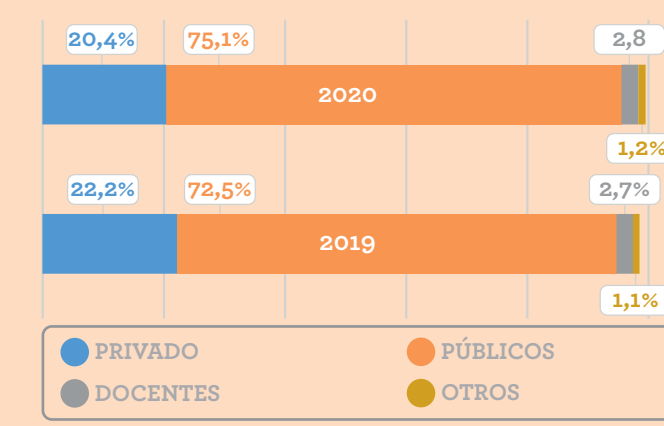
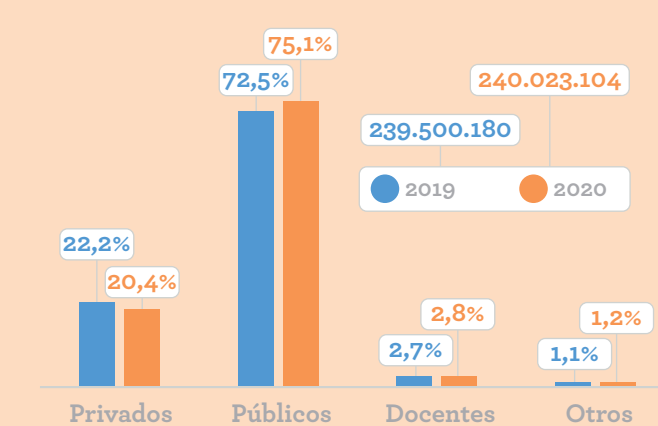
### EVOLUCIÓN PLANTILLA POR SEXO



Desde el punto de vista de las personas, este año, marcado por la pandemia, se ha centrado en mantener las estructuras y reforzar las áreas con mayores necesidades, pese a las dificultades por la escasez de profesionales. En este periodo, el incremento de plantilla ha sido del 5,16% respecto de 2019.

Junto a lo anterior, la Institución ha consolidado su compromiso con los profesionales haciendo un esfuerzo por dar una mayor estabilidad al conjunto de su plantilla, concretándose este hecho en una subida de entre un 7-10% de la plantilla indefinida.

## Facturación



● PRIVADO ● PÚBLICOS ● DOCENTES ● OTROS