

SJD PROVINCIA ESPAÑA **MEMORIA** Clínica Nuestra Señora de la Paz





Índice

01	Presentación p.5
02	Nuestro Centro p.6
03	Líneas de acción p.11
04	Cartera de servicios y actividad asistencial p.16
05	Personas y Valores p.19
06	Solidaridad p.21
07	Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER) p.24
80	Bioética p.25
09	Docencia e Investigación p.26
10	Calidad p.29
11	Comunicación p.33





01 Presentación

La memoria del año 2023 refleja la actividad de la Clínica Nuestra Señora de la Paz en este periodo y pone de relieve el esfuerzo y compromiso de nuestros profesionales para mejorar la vida de las personas que atendemos, no solo curando y cuidando, sino enseñando, innovando e impulsando el conocimiento científico en el área de la patología psiquiátrica y las adicciones.

Nos avala nuestro Modelo Asistencial propio, enfocado en el abordaje integral de los diferentes problemas de salud mental, donde integramos áreas complementarias con la práctica clínica y los cuidados, en aspectos fundamentales como la Bioética y el Servicio de Atención Espiritual y Religiosa. La humanización de la asistencia sanitaria es también un objetivo prioritario para la Clínica.

Contamos con una plantilla asistencial multidisciplinar, con expertos en psiquiatría, medicina de familia, psicología, enfermería especialista en salud mental, así como en otras disciplinas para las diferentes terapias y cuidados, que consiguen que la Clínica sea actualmente un referente en la atención de la salud mental madrileña.

Nuestra labor como centro docente y universitario se centra en la formación especializada a MIR, PIR y EIR, así como en los diferentes grados de Ciencias de la Salud, facilitando la rotación en prácticas en varias disciplinas. En este año, y en el campo de la investigación, hemos tenido la oportunidad de iniciar un proyecto, financiado con fondos europeos y en colaboración con un centro universitario y una empresa especializada en soluciones mediante Inteligencia Artificial, iniciando el camino de la Transformación Digital y la IA, para así dar respuesta a las nuevas necesidades del sector y mejor servicio a nuestros pacientes.

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

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

Y también, como en años anteriores, se ha mantenido la atención a los diferentes Programas del área de Solidaridad, dando respuesta a las necesidades de los más vulnerables. Agradecemos nuevamente, su dedicación al equipo de voluntarios que nos acompañan en estas acciones.

Desde aquí, el equipo directivo manifiesta su reconocimiento a todos los profesionales de la Clínica por su contribución en consolidarnos entre los mejores, y manteniendo nuestro compromiso con la excelencia sanitaria en el ámbito de la salud mental.

Dra. Elvira Conde ReinaDirectora Gerente

Calixto Plumed Moreno o.h. Consejero Delegado



02 Nuestro Centro

2.1 Clínica Nuestra Señora de La Paz

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

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

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

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

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

En España la Orden Hospitalaria cuenta con la presencia de 180 Hermanos y 80 centros sanitarios, sociales, sociosanitarios, docentes y de investigación. Junto a 17.000 profesionales, 4.500 voluntarias y voluntarios, y numerosos donantes y bienhechores.



- 6 -

02 Nuestro Centro

2.2 Propósito, visión y valores

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

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

Los valores constituyen el elemento vertebrador de la Cultura de la Orden Hospitalaria y marcan una dirección común para todos los profesionales que colaboran en los Centros de la Orden. Estos Valores son de contenido universal. La Hospitalidad es el valor central, que se expresa y se concreta en cuatro posibles valores guía: calidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad.

2.3. Grupos de interés

Los grupos de interés definidos son:

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

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

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

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

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

-7-





02 Nuestro Centro

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

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

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

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

02 Nuestro Centro

2.4 Propuesta de valor

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

Grupos de interés	Nuestra propuesta de valor
Pacientes y Familias	 Asistencia integral al paciente. El paciente es el centro de la asistencia. Atención conjunta a pacientes y familiares (modelo de atención de la Orden Hospitalaria).
Colaboradores	Desarrollo profesional individualizado de colaboradores.Adaptación a necesidades personales.
Financiadores	 Servicio de calidad con precios ajustados. Fiabilidad por experiencia en Salud Mental y Adicciones. Ubicación e instalaciones. Profesionales de referencia.
Propietarios	 Gestión carismática: Modelo asistencial y Valores de la Orden Hospitalaria. Sostenibilidad económica. Cumplimiento de propósito, visión, principios y valores
Partners y proveedores clave	Red de Centros.Oportunidad de mercado.Estabilidad y solvencia económica.
Sociedad	 Desarrollo de proyectos desde el área de solidaridad para la atención de necesidades de personas en riesgo de exclusión social. Servicio de Pastoral de la Salud al Entorno (Parroquia). Pertenencia al Comité de Ética Asistencial San Juan de Dios Madrid.
Docencia	 Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental acreditada. Formación superespecializada en adicciones a alumnos y especialistas en formación. Integración en los programas de Salud Mental.







■ 03 Líneas de acción

3.1 Líneas estratégicas

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

Línea Estratégica 1	Orientación Institucional y Corporativa	
Línea Estratégica 2	Orientación al usuario y garantía de derechos	
Línea Estratégica 3	Continuidad asistencial y gestión de la atención	
Línea Estratégica 5	Gestión de personas	
Línea Estratégica 6	Sistemas de información	
Línea Estratégica 7	Adecuación del uso de recursos y eficiencia	
Línea Estratégica 8	Orientación a la evaluación y a la calidad de resultados	
Línea Estratégica 9	Docencia, investigación y desarrollo	
Línea Estratégica 10	Solidaridad	
Línea Estratégica 11	Calidad	
Línea Estratégica 12	Seguridad	
Línea Estratégica 13	Bioética	
Línea Estratégica 14	Visibilidad	
Línea Estratégica 16	Ámbito del negocio	



03 Líneas de acción

3.2 Comisiones y Grupos de trabajo

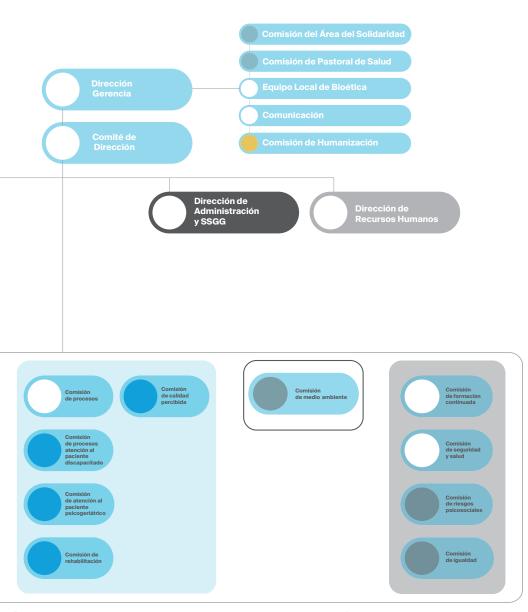
En 2023 se ha continuado impulsando el correcto funcionamiento de las Comisiones y Grupos de trabajo. Su principal objetivo es asesorar a la Dirección del Centro, así como desplegar la estrategia y las principales líneas de acción.

La gestión de la organización se estructura en un sistema de reuniones, comisiones y comités, algunos de ellos de forma compartida junto con el Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos. La Clínica está representada en la Junta de Coordinadores y en la Junta de enfermería, así como en las comisiones de Procesos, Formación, Docencia, UDM, Seguridad del Paciente, Investigación, Farmacia, Documentación Clínica, Garantía de Calidad, Equipo Local de Bioética.

Dirección Médica

Junta Facultativa

Comisión Prevención del



de dietética y

clínca y seguridad de la Dirección de Enfermería

Junta de Coordinadores

actividades de convivencia e

de Enfermería

Junta de Trabajo Social

03 Líneas de acción

3.3 Objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

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

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

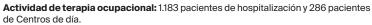
ACTUACIONES ODS

Programas del Área de Solidaridad:

- 134 usuarios atendidos.
- 859 ayudas concedidas / 15.671 € de cuantía económica.
- 33 voluntarios.

Actividad socio sanitaria:

- 99 camas de hospitalización, 60 plazas de centros de día y 11 consultas externas.
- 1.119 ingresos, 33.205 estancias y 88% de ocupación.





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

- 10 residentes propios.
- 46 residentes de otras Unidades Docentes: 16 MIR, 20 PIR y 10 EIR.
- 30 sesiones clínicas y 30 seminarios impartidos dentro del calendario Docente.

45 alumnos en prácticas / 31 convenios.

Participación de los profesionales en congresos y jornadas.

Actividades de difusión y sensibilización.

El 79% de la plantilla son mujeres.

Plan de igualdad

Comisión de Igualdad.



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



El 100% de la energía eléctrica que se consume es de origen renovable.

Adquisición y mejora de equipos e instalaciones encaminados a la reducción de los consumos energéticos.



03 Líneas de acción

ACTUACIONES

ODS

El 91% de los trabajadores cuentan con contrato indefinido.

Programas de la Obra Social del Área de Solidaridad.

Actividades de terapia ocupacional: orientación socio-laboral para la búsqueda activa de empleo.



7 líneas de investigación e innovación.

99.023 € invertidos en 2023 para la adecuación y reforma de equipos e instalaciones.



Programas del Área de Solidaridad.

Actividades de difusión y sensibilización relacionadas con la salud mental.

4 personas con discapacidad en la plantilla.

Servicio de lavandería externa y mantenimiento de jardines que trabaja con personas con discapacidad.



Asesoramiento con los servicios sociales de Ciudad Lineal - Programas de la Obra Social

Vinculación social con el barrio: contacto con la Parroquia, servicios sociales, comercios, colaboraciones con Grupo Scout.



Acuerdos con proveedores que garantizan modalidades de consumo y producción sostenible:

- Cocina y catering: acreditación Kilómetro Cero, Huella de Carbono, Huella Hídrica y ODS.
- Suministro de papel de oficina con etiqueta ecolabel y certificado PEF y FSC.
- Suministro de bolsas de material 100% reciclado.

Talleres Ocupacionales: reutilización de materiales.



El 100% de la energía eléctrica que se consume es de origen renovable.

Adquisición y mejora de equipos e instalaciones encaminados **a la reducción de los consumos energéticos.**



Recogida de 9.164 Kg de ropa usada.

14.173 m² de finca / 6.430 m² de superficie ajardinada.

Actuaciones para la conservación y promoción de la **biodiversidad** - talleres ocupacionales.



Jardines e instalaciones de la Clínica realización de actividades lúdicas y deportivas para pacientes y familiares

Carta de Identidad de la Orden Hospitalaria.

Código ético y principios de actuación.

Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER).



Apostamos por la creación de **Alianzas Sólidas** con diferentes partners y proveedores clave, así como con nuestros diferentes tipos de clientes: alianzas internas y externas, acuerdos con la Administración Pública, acuerdos corporativos para la adquisición de bienes y servicios.

- 15 -



- 14 -

04 Cartera de Servicios y Calidad Asistencial

4.1 Áreas de atención

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

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

- Unidad de hospitalización breve (UHB):
 - UHB de Adolescentes:
 - Contrato con la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Aseguramiento de la Comunidad de Madrid. Pacientes de patología psiguiátrica hospitalizados.
 - Pacientes de patología psiquiátrica de sociedades y privados hospitalizados.
 - UHB de Adultos:
 - Pacientes de patología psiquiátrica de sociedades y privados hospitalizados.
- Centro de Patología Dual. Contrato con el Instituto de Adicciones del Ayuntamiento de Madrid:
 - Pacientes con Patología Dual: pacientes con patología psiquiátrica y consumo de sustancias.
 - Unidad de desintoxicación de alcohol (UDA): pacientes en tratamiento de desintoxicación de alcohol.
 - Unidad de día de Patología Dual (UDPD): 20 plazas para pacientes derivados de la Unidad de hospitalización.
- Unidad de Toxicomanías. Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Aseguramiento de la Comunidad de Madrid:
 - Unidad de hospitalización para pacientes con adicción a cocaína.
 - Centro de día Toxicomanías: 20 plazas pacientes derivados de la Unidad de hospitalización.
- Hospital de día Psiquiatría (HdDP) (20 plazas). Pacientes de sociedades y privados:
 Pacientes derivados de la UHB de Adultos y de las Consultas Externas.
 - Unidad de trastornos Bipolares (UBIP): pacientes de sociedades y privados:
 - Tratamiento individual y grupal de pacientes en seguimiento intensivo ambulatorio.

04 Cartera de Servicios y Calidad Asistencial

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

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

4.2 Instalaciones

Las instalaciones de la Clínica se enumeran a continuación:

99 camas de hospitalización y 60 plazas de centros de día

- Unidad de Hospitalización Breve (UHB) de Adultos
- Unidad de Hospitalización Breve (UHB) de Adolescentes
- Centro de Patología Dual (CDP)
- Unidad de desintoxicación de alcohol (UDA)
- Unidad de día Patología Dual (UDPD)
- Unidad de Toxicomanías
- Centro de día Toxicomanías
- Hospital de Día Psiquiátrico (HdDP)

Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP)

Servicio de Urgencias Psiquiátricas

11 Consultas externas

Talleres terapéuticos

Gimnasio y salas de psicomotricidad

Zona de ocio (billar, ping-pong, futbolín, piano)

Piscina climatizada

Pistas deportivas

Zonas aiardinadas con terrazas

Capilla

Tanatorio

Biblioteca

Depósito Farmacia

Archivo de Historias Clínicas

Cocina

Cafetería

Lavandería

Parking



m² de finca

14.173



m² zonas verdes

6.430







04 Cartera de Servicios y Calidad Asistencial

4.3 **Actividad asistencial**

General

33.205 1.119

88%

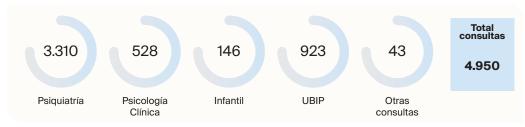
Índice de

Ingresos

Estancias Ocupación

	Estancias	Índice de Ocupación
Unidad de Hospitalización Breve (UHB) Adultos	7.871	94%
Unidad de Hospitalización Breve (UHB) Adolescentes	6.912	68%
Centro de Patología Dual (CPD)	7.756	79%
Unidad de desintoxicación de alcohol (UDA)	773	71%
Unidad de día de Patología Dual (UDPD)	3.880	79%
Unidad de Toxicomanías	9.893	90%
Centro de día Toxicomanías	4.641	94%
Hospital de día Psiquiatría (HdDP)	3.796	78%

Consultas Externas y Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP)



Atención a familias



Urgencias



05 Personas y valores

5.1 Composición

Durante el año 2023 se contó con una plantilla media estructural de 114 personas, más otras 12 de promedio dedicadas a sustituciones.

Personal estructural		
Técnicos en cuidados auxiliares de enfermería - T. Farmacia	42	36,8%
Enfermeros	19	16,7%
Facultativos	14	12,3%
Psicólogos clínicos	10	8,8%
Profesionales Servicios Generales	7	6,1%
Terapeutas ocupacionales	7	6,1%
Administrativos	5	4,4%
Director Médico/Coordinadores	4	3,5%
Animadores socioculturales	3	2,6%
Trabadores sociales	2	1,7%
Agente de pastoral	1	0,9%
Total trabajadores	114	



Características de la plantilla 5.2

De las 126 personas que ha contado la Clínica en el pasado año, el 79% son mujeres. Proporción mayoritaria en todas las categorías.

Al 31 de diciembre de 2023 el 99,1% de la plantilla estructural tiene contrato indefinido y el 67,7% a tiempo completo.

La edad media es de 39,6 años y la antigüedad media del personal es de 9,3 años.



■ 05 Personas y valores

5.3 Evolución

La plantilla total se mantiene prácticamente estable en estos tres últimos años.

	2021	2022	2023
Estructural	113	116	114
Sustituciones	11	9	12
Total	124	125	126

5.4 Absentismo

La ratio de absentismo promedio ha sido del 5,6% fundamentalmente por enfermedad común, dado que el índice de accidentabilidad fue del 0,8%.

5.5 Formación

Se ha impartido formación en movilización pacientes, escuela de espalda, protección de datos, así como en valores institucionales, entre otros. además, se han atendido todas las solicitudes ya sea máster, como asistencia y participación en los diversos congresos y jornadas.



06 Solidaridad

6.1 Voluntariado



Programas asistenciales		
Ámbito de actuación	Actividad	Tarea
Salud mental	Acompañamiento asistencial	Acompañamiento interno
Salud mental y adicciones	Acompañamiento asistencial	Acompañamiento externo
Salud mental y adicciones	Eventos puntuales	Organización y participación
Familiares y salud mental	Apoyo SAER	Celebración eucaristía

Programas Obra Social		
Ámbito de actuación	Actividad	Tarea
Salud mental	Mercadillo solidario	Preparación, acompañamiento y supervisión
Exclusión social	Banco de alimentos	Recuento y preparación de bolsas
		Recepción de familias y entrega de alimentos

Programas voluntariado profesional		
Ámbito de actuación	Actividad	Tarea
Salud mental y adicciones	Belleza solidaria	Acompañamiento a peluquería y estética
		Cortar y peinar

Voluntariado	
Voluntarios	33
Horas de intervención	1.930
Intervenciones	985





06 Solidaridad

6.2 Obra Social

6.2.1 Programas de Garantía alimentaria

En la actualidad son 81 personas las que reciben con carácter mensual esta ayuda.

Programa garantía alimentaria entrega de vales canjeables		
N° personas atendidas	Ayudas concedidas	
88 459		

6.2.2 Programas de Urgencia Social

6.2.2.1 Necesidades personales

Destinada a personas sin recursos económicos suficientes y que tras valoración técnica se considera necesario cubrir una necesidad específica. Va destinada tanto a pacientes como a familias derivadas de servicios sociales de zona.

6.2.2.2 Ropa y calzado

Mensualmente se proporciona ropa a las diferentes unidades del centro para aquellos pacientes que precisan de dicha ayuda.

Puntualmente se entregan vales canjeables en Humana por valor de 30€ a familias con esta necesidad, derivadas desde servicios sociales de zona.

6.2.2.3 Transporte

Destinado a pacientes que deben continuar su tratamiento en los centros de día y que no cuentan con suficientes recursos económicos. También va destinada esta ayuda a familias en situación de exclusión social derivadas por servicios sociales de zona.

Programas urgencia social		
Proyectos	Personas atendidas	N° Ayudas concedidas
Necesidades personales	6	5
Ropa y calzado	9	6
Transporte	35	275
Farmacia	6	54

06 Solidaridad

6.2.3 Programa atención a la infancia

Pretende facilitar la integración del menor en su medio, contribuyendo a una normalización de las situaciones de precariedad y déficit socio-económico por las que atraviesan sus familias.

Programa atención a la infancia	ı	
Proyectos	Atenciones	Ayudas concedidas
Infancia	29	24

Resumen ayudas		
Personas atendidas	Ayudas concedidas	Importe
173	859	15.587 €

Donantes		Donaciones		
Simpatizantes	Periódicos	Puntuales	Económicas	Especie
104	97	214	24.732 €	13.568 €

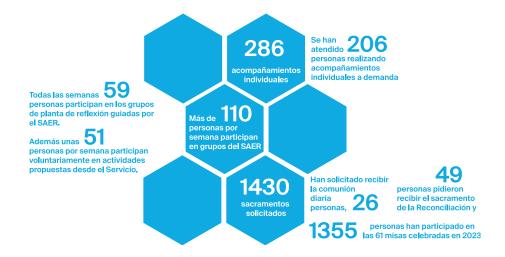




07 Servicio de Atención Espiritual

7. Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER)

- En todos los centros de la OHSJD se garantiza una adecuada atención espiritual y religiosa. En la Clínica dicho servicio cuenta con personal cualificado y un equipo de colaboradores (otros profesionales y voluntarios) que ayudan a dar respuesta a las acciones y proyectos planificados desde el mismo.
- Su finalidad dentro del área asistencial es velar por que todos los integrantes del centro sean atendidos en su dimensión espiritual y religiosa, participando en el cuidado integral de la persona atendida desde la promoción de las capacidades espirituales/religiosas, así como la detección de necesidades que puedan surgir en los procesos de salud/ enfermedad que durante su estancia se soliciten. Dicho servicio está a disposición de todas las personas atendidas, sus familiares y del resto de colaboradores del centro.
- El cuidado de la dimensión espiritual/religiosa en la Clínica se lleva a cabo de modo interdisciplinar, participando el profesional SAER como miembro de los equipos de las diferentes unidades.
- Además, se ha colaborado en la creación de una cultura de hospitalidad con formaciones
 y la promoción de actividades que promuevan el metavalor de la Hospitalidad y la figura
 de San Juan de Dios. SAER en datos:



08 Bioética

El **Equipo Local de Bioética (ELB)** está formado por un grupo multiprofesional de colaboradores de dos centros, el Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos y la Clínica Nuestra Señora de la Paz, que asume la tarea de sensibilizar, formar e investigar en cuestiones de Bioética.

Se sitúa al servicio de los profesionales y de los usuarios del Centro, con el objetivo de:

- Proteger los derechos de la persona enferma.
- Promover la humanización de la asistencia.
- Asesorar el proceso de decisión en casos de conflicto ético.

Especificando que las respuestas que se consensuan no son vinculantes sino orientativas y no tienen un carácter de oficialidad, ya que éste no es un comité de ética asistencial. Intenta asesorar en la resolución de los posibles conflictos éticos derivados de la labor asistencial.

La Clínica está representada en el **ELB** por tres personas, y a su vez, una de ellas, participa en el Comité de Ética Asistencia San Juan de Dios Madrid.

Las principales líneas de actividad realizadas en el **ELB** son:



Otras actividades:



Este equipo asume como sistema ético de referencia la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los principios fundamentales recogidos en la Carta de Identidad de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios y los fundamentos de la Ética Cristiana.





09 Docencia e Investigación

9.1 Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental

En el año 2011, el Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos, de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, fue acreditado como **Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental (UDMSM)**, según el RD 183/2008 por el que se determinan y clasifican
las especialidades de Ciencias de la Salud, estableciendo que se formarán en la misma
unidad docente las especialidades que, aun requiriendo para su acceso distinta titulación
universitaria, incidan en campos asistenciales afines. Desde mayo de 2012 se acoge la
formación de residentes en las disciplinas de Psiquiatría, Psicología Clínica y Enfermería.

Desde el año 2015 hemos alcanzado la capacidad plena de nuestra UDM, 10 residentes.

Además, la Unidad Docente Multiprofesional San Juan de Dios, es **Unidad Docente Asociada** a otras Unidades Docentes. Por la Clínica han rotado 16 MIR, 20 PIR y 10 EIR.

El porcentaje de satisfacción es:

- Satisfacción del Residente de la UDMSM: 84,5%
- Satisfacción del Residente de otras Unidades Docentes: 87,3%

9.2 Docencia de pregrado, grado y postgrado

9.2.1 Alumnos en prácticas

Docencia pregrado	
Técnico en cuidados auxiliares de enfermería (TCAE)	3
Alumnos de 4° de la ESO (programa ESO + EMPRESA)	2
Animación sociocultural	1
Docencia postgrado	
Psicología	1
Máster psicofarmacología y drogas de abuso	1

Docencia grado	
Medicina	17
Enfermería	10
Trabajo Social	1
Terapia ocupacional	9

TOTAL	
45	

09 Docencia e Investigación

9.2.2 Satisfacción de alumnos

Satisfacción de alumnos por tipo de formación:

Terapia Ocupacional	Enfermería	Medicina	Trabajo Social	Psicología	ESO	Total
92%	97%	89%	100%	100%	93%	92,1%

9.2.3 Convenios

Se mantienen los convenios de años anteriores, incorporándose en el año 2023, un convenio de colaboración con La Universidad de Hamburgo para 1º de medicina, y con el IES la Fortuna para el desarrollo del "programa de 4º de ESO + empresa".

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

Medicina	Psicología	Enfermería
U. San Pablo Ceu	U. Complutense de Madrid	U. Pontificia de Comillas
U. Francisco de Vitoria	U. Autónoma de Madrid	C.f. Profesional San Juan de Dios
U. Alfonso X El Sabio	U. Pontificia de Comillas	West Coast University
U. de Hamburgo*	U. Cardenal Cisneros	
	UNED	
	U. Europea de Madrid	
	U. San Rafael Nebrija	+
۲(۳)>	U. Loyola Andalucía	
	U. Europea Miguel de Cervantes	
	C.U. Superior Europeo (Cuse)	
	U. Francisco de Vitoria	





09 Docencia e Investigación









Trabajo Social	Terapia Ocupacional	Comunes "Ciencias de la Salud"	Otros
U. Rey Juan Carlos	U. de Castilla La Mancha	U. Rey Juan Carlos	IES Alarnes
U. Pontificia de Comillas	U. de Lasalle	U. Salamanca	
U. Complutense de Madrid	West Coast University	Colegio Internacional G.nicoli	
C.U. La Salle	U. Rey Juan Carlos	les La Fortuna*	

^{*}Nuevas incorporaciones y actualizaciones año 2023.

Satisfacción de Entidades Docentes: 93 %

9.3 Líneas de investigación e innovación

- Consolidación del Departamento de I+D+i y apuesta por la Investigación, el Desarrollo y la Innovación.
- Innovación: consolidación del modelo de trabajo de la Unidad hospitalaria de estancia breve para adolescentes y de la Unidad de Trastorno Bipolar ambulatorio.
- Frecuente actividad investigadora realización de trabajos que se traducen en artículos científicos publicados en revistas nacionales e internacionales.
- Proyecto PreCARE: prevención de recaídas en Asistencia sanitaria en salud mental, con la participación de la Universidad Carlos III de Madrid y la empresa Evidence Based Behavior (eB2).

10 Calidad

10.1 Procesos

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

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

El Mapa de Procesos se estructura en:

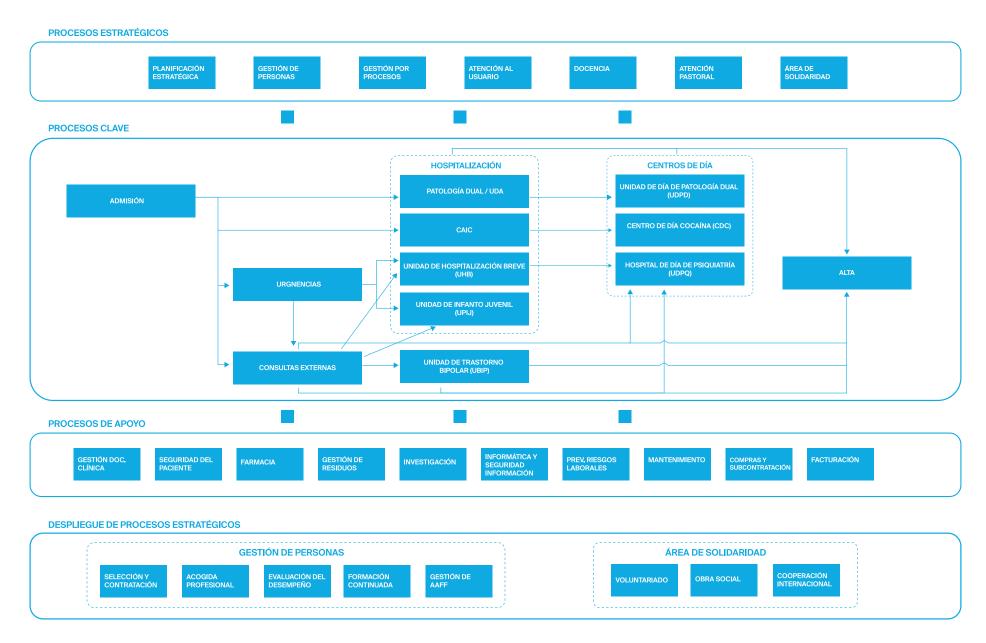
- procesos estratégicos, para el desarrollo e implantación de la estrategia.
- procesos clave, para la prestación del servicio asistencial dirigidos a la satisfacción del paciente.
- procesos de soporte, asistenciales y no asistenciales, directa o indirectamente vinculados al desempeño de procesos clave.





■ 10 Calidad

■ 10 Calidad





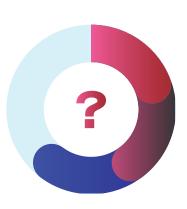


10 Calidad

10.2 Calidad percibida

10.2.1 Satisfacción de pacientes

Preguntas	Pregunta
reguntas	i regunta
Predisposición del personal	90%
Amabilidad y respeto	88%
Preparación y profesionalidad	94%
Compromiso y respeto al medioambiente	88%
Acciones de la Obra Social y Voluntariado	89%
Recomendación de la Clínica	94%
Imagen y prestigio de la Clínica	89%
Índice de satisfacción general	87,5%
NPS*	67%



* Índice de Promotores Netos (NPS), indicador de referencia cuyo objetivo es conocer el porcentaje de usuarios que, además, son prescriptores del servicio

10.2.2 Índice de reclamaciones oficiales

Índice de reclamaciones oficiales*	N°
Clínica Nuestra Señora de la Paz	18,1
Objetivo	24
Hospitales del Servicio Madrileño de Salud	47,9**

^{*} nº de reclamaciones por cada 10.000 actos asistenciales.

10.2.3 Compromiso con la Calidad

La Clínica Nuestra Señora de la Paz, en su compromiso con la calidad, uno de los valores principales de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, renueva desde 2008 las certificaciones EFQM que concede el Club Excelencia en Gestión. En febrero de 2022, la Clínica obtuvo por primera vez la **Certificación internacional Sello EFQM 500** por su gestión excelente, innovadora y sostenible basada en el modelo europeo de excelencia empresarial (EFQM), certificación que se mantiene en la actualidad.



11 Comunicación

11.1 Comunicación

El año 2023 se puede considerar, en términos de comunicación, como un año de asentamiento y de reorganización interna. Tras el resurgir de 2022, con una mayor actividad después del paréntesis de los años de pandemia, durante 2023 se ha buscado consolidar muchos aspectos del área y la profesionalización de determinadas formas de hacer en la Clínica Nuestra Señora de La Paz.

Se ha continuado impulsando la comunicación externa y se ha afianzado la existencia del departamento dentro de la Clínica. Se han fortalecido nuevas relaciones y mecanismos para mejorar la comunicación interna y externa.

11.2 Comunicación Interna

Mensualmente, se ha continuado con la publicación del Boletín de la Clínica, informando de todo lo que sucede en las distintas áreas y dando conocimiento de actividades tanto de la Clínica como de la Orden Hospitalaria o de otros centros o instituciones.

Además, se han intentado establecer nexos de comunicación con los colaboradores y mostrando la receptividad a dar a conocer el trabajo realizado por todos.

En esta línea, a través de unos monitores, se da a conocer el trabajo que se va realizando en la Clínica para que sea por todos conocido.

11.3 Comunicación externa

Se han reforzado los esfuerzos en búsqueda de nuevos contactos y relaciones. Hemos reforzado la atención a los medios y empresas cinematográficas acuden a nosotros para poder documentarse y dar una visión lo más profesional posible.

Este tipo de esfuerzos contribuyen a uno de los objetivos de la Clínica que es reducir los estigmas que existe en torno a las enfermedades mentales y es sólo mediante la apertura como se puede llegar a la sociedad y eliminar prejuicios.





^{**}pendiente de publicar los datos de 2023.

■ 11 Comunicación

11.4 Elementos de difusión







Noticias en página web



Publicaciones en Facebook



Publicaciones en twitter



Apariciones en medios de Comunicación



1 Boletín informativo



Pantallas en el hall





SJD PROVINCIA ESPAÑA

MEMORIA

2023

Clínica Nuestra Señora de la Paz

Clinica Nuestra Señora de la Paz

Esta memoria anual es un informe en el que se recopilan las actividades y resultados del año 2023 de la Clinica Nuestra Señora de la Paz. Contiene información sobre los objetivos, metas, filosofía y acciones, así como detalles económicos y financieros que aportan transparencia en la gestión.

