



Osakidetza



Memoria 2021



# Índice de contenidos

1. Introducción

2. Contexto de la Organización

3. Nuestro enfoque, estrategia y planificación

Plan estratégico  
Ejes y objetivos estratégicos 2014-2020  
Plan anual de gestión  
Revisión de la estrategia  
Despliegue

4. Nuestro impacto en los pacientes

Centros y servicios del hospital  
Programas y proyectos  
Hitos realizados  
Encuesta de satisfacción

5. Nuestro impacto en los profesionales

Quienes somos  
Formación y docencia  
Salud laboral  
Euskera

6. Nuestro impacto para con el entorno

Sociedad  
Certificaciones  
Alianzas y grupos de interés  
Programas y proyectos  
Mejoras en equipamiento, instalaciones y procesos

7. Nuestro impacto en materia de innovación

Plan de innovación y comité de I+D+i  
Programas y proyectos

8. Resultados

Resultados estratégicos  
Resultados en clientes  
Resultados en la sociedad y medioambiente

9. Reflexión final

(doble click encima de las opciones para acceder directamente al contenido)  
(doble click triángulo inferior derecha para volver al índice)

# 1. Introducción

---

La memoria 2021 recoge la trayectoria del Hospital Gorliz durante este año, inmersos todavía en la era de la pandemia por el virus COVID 19, pero con las adaptaciones necesarias a cada momento y situación, y con la vista puesta en la normalización de nuestro quehacer.

Estos momentos y circunstancias, además de suponer retos para dar una respuesta adecuada, han sido también situaciones para el aprendizaje, que hemos incorporado a nuestra práctica cotidiana.

Hemos recorrido este año, revisando, readaptando y reponiendo la actividad del centro. Hemos reactivado procesos y su sistemática de trabajo.

Este año 2021, nos ha colocado en la ruta para desempeñar un año 2022, de proyectos y mejoras.

Con todo ello, siempre con el objetivo de proporcionar a los pacientes y a nuestro entorno, la mejor atención sanitaria, de forma sostenible, para obtener los mejores resultados en salud.

Fdo.: Carmen Rodríguez  
Directora-Gerente

## 2. Contexto de la Organización

La organización sanitaria Hospital Gorliz, es una organización de servicios sanitarios perteneciente a la Red de Osakidetza, ente público de Derecho Privado, dependiente del Departamento de Salud del Gobierno Vasco.

Somos un centro de atención a patologías subagudas, con unidades de Rehabilitación de procesos de Traumatología, Procesos Sistémicos generales y Rehabilitación de Daño Cerebral, así como unidades de Medicina Interna para procesos de estabilización y convalecencia y atención paliativa. También prestamos servicios de rehabilitación en modalidad extrahospitalaria.



Ubicado en el municipio de GORLIZ, Bizkaia, nos relacionamos con otros centros para atender a pacientes de área de Bizkaia para algunos procesos y de la Comarca de URIBE KOSTA para otros, tanto en modalidad de hospitalización como extrahospitalaria.

### Hospitalización

El régimen de hospitalización está orientado a la atención de personas con procesos moderados graves en los que una vez superado el período agudo precisan control-evolución y/o rehabilitación, así como también atención paliativa.

Los servicios disponibles para esta atención son:

- Medicina Interna: Con Unidad de Estabilización y Convalecencia y Unidad de Atención Paliativa.
- Rehabilitación: Atendemos pacientes con necesidad de recuperación en procesos:
- Daño Cerebral Adquirido
- Procesos traumatológicos
- Amputaciones
- Procesos neurológicos periféricos graves
- Procesos de desacondicionamiento complejos.

Como apoyo a estos procesos asistenciales existen otros transversales como: Seguridad Clínica del paciente, Farmacia, Admisión y Gestión de pacientes, Atención al paciente y usuario y Acompañamiento al alta.

### Extrahospitalaria

En el ámbito extrahospitalario, trabajamos en dos comarcas sanitarias (OSI BARRUALDE/Comarca Interior y OSI URIBE-KOSTA/Comarca Uribe Kosta), en 14 Centros de Salud.

Atendemos, tanto con consulta médica de rehabilitación como con áreas de terapias de rehabilitación. Los procesos atendidos, son aquellos que no precisan ingreso hospitalario.

## 3. Nuestro enfoque, estrategia y planificación Plan estratégico

Trabajamos con un Plan Estratégico (PE) de período 2014-2020, alineado con los retos y Proyectos de Osakidetza (2017-2020) y con la Política de Salud 2013-2020. Para la elaboración de este PE, el Consejo de Dirección definió una visión y 6 ejes estratégicos sobre los que pivotar el plan, ajustando la MISIÓN y los VALORES ya definidos en anteriores planes.

### Misión, Visión y Valores

#### MISIÓN

Como Hospital de subagudos perteneciente a la red sanitaria pública vasca, atendemos con calidad, equidad y responsabilidad social a la población de Bizkaia, cumpliendo con los requerimientos de este nivel de atención e incorporando criterios de sostenibilidad.

#### VISIÓN

Queremos ser un hospital bien integrado con los demás niveles asistenciales, líder en la provisión de cuidados subagudos\*, reconocido por la eficiencia, sostenibilidad y transparencia de sus actuaciones y el respeto al medio ambiente. Un centro investigador, docente e innovador que promueve la participación de pacientes, familias e instituciones y fomenta la implicación y el orgullo de las personas que trabajan en él.

\* **Hospital de Subagudos:** centro que ofrece atención a personas con procesos que no requieren la utilización de medidas diagnósticas ni terapéuticas de alta complejidad. Un hospital que atiende, fundamentalmente, a pacientes con patología no aguda en fase de estabilización, convalecencia, cuidado paliativo y tratamiento rehabilitador.

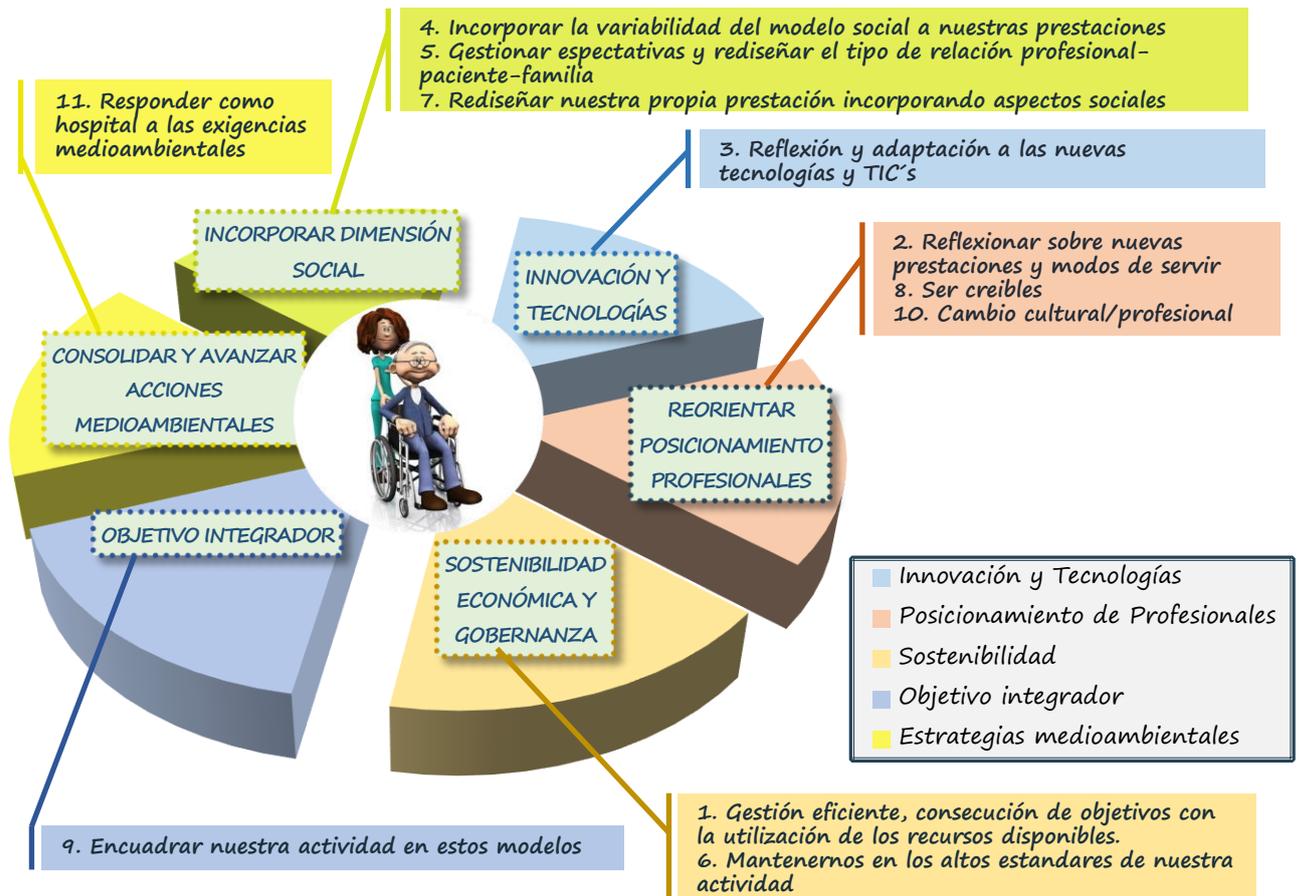
#### VALORES

**Equipo de personas** con sentimiento de pertenencia que trabaja participativamente en el que todos somos reconocidos, se genera confianza y se trabaja con generosidad

- ❖ **Implicarse y comprometerse** con las personas y la sociedad
- ❖ **Dinamismo**, constante reflexión para responder adecuadamente a las necesidades de las personas con espíritu innovador para la mejora continua y la eficiencia.
- ❖ **Conocimiento** adquirido por la experiencia y por la incorporación permanente de áreas que nos ayudan a progresar en la búsqueda de la excelencia.

## Ejes y objetivos estratégicos 2014-2020 (prorrogados para 2021)

### Relación de los Objetivos Estratégicos del Hospital Gorliz con las Líneas Estratégicas de Osakidetza 2013-2016



### Objetivos Estratégicos 2014-2020 (prorrogados para 2021)

| 1.  | 2.  | 3.  | 4.   | 5.  | 6.   |
|---|---|---|--|---|--|
| Consolidar y avanzar acciones, y programas de impacto medioambiental orientados a las personas y su salud | Reforzar la dimensión social de nuestras prestaciones | Potenciar la innovación y tecnologías en el trabajo de nuestros profesionales | Reorientar nuestro posicionamiento profesional | Trabajar con criterios de Sostenibilidad económica y Gobernanza | Promover adaptaciones asistenciales con el objetivo integrador |

## Plan anual de gestión

Para la ejecución y gestión del PE (Plan Estratégico), cada año se establece un PAG (Plan Anual de Gestión). En él se planifican las orientaciones, proyectos y acciones a realizar ese año, orientado a resolver el PE. Dicho PAG, se evalúa y encadena con el PAG siguiente.



| ESTRUCTURA SEGÚN OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL HOSPITAL GORLIZ (Plan Estratégico 2014-2020)<br>2019 | Acciones<br>Planificadas | Meta o<br>Estándar | % PAG<br>Alcanzado |
|--|--------------------------|--------------------|--------------------|
| PERSONAS: OEG 1 "Consolidar y avanzar en Proyectos de Impacto Medioambiental"                    | 2                        | >80%               | 100                |
| PERSONAS: OEG 2 "Reforzar la dimensión social de nuestras prestaciones"                          | 2                        | >80%               | 100                |
| PROFESIONALES: OEG 3 "Potenciar innovación y tecnologías en el trabajo de los profesionales"     | 6                        | >80%               | 100                |
| PROFESIONALES: OEG 4 "Reorientar nuestro posicionamiento profesional"                            | 9                        | >80%               | 80                 |
| ORGANIZACIÓN: OEG 5 "Trabajar con criterios de sostenibilidad económica y gobernanza"            | 8                        | >80%               | 100                |
| ORGANIZACIÓN: OEG 6 "Promover adaptaciones asistenciales con el fin integrador"                  | 6                        | >80%               | 100                |
| <b>TOTALES</b>   | <b>33</b>                | <b>&gt;80%</b>     | <b>97</b>          |

\*prorrogado para 2021

## Revisión de la estrategia

En el contexto de la evaluación del PAG (Plan Anual de Gestión), se revisa la estrategia por parte del Equipo Directivo, apoyado en los resultados, objetivos y planes para el próximo año, y si hay que incorporar algo nuevo, queda recogida y se elabora así el PAG (Plan Anual de Gestión) del año siguiente.



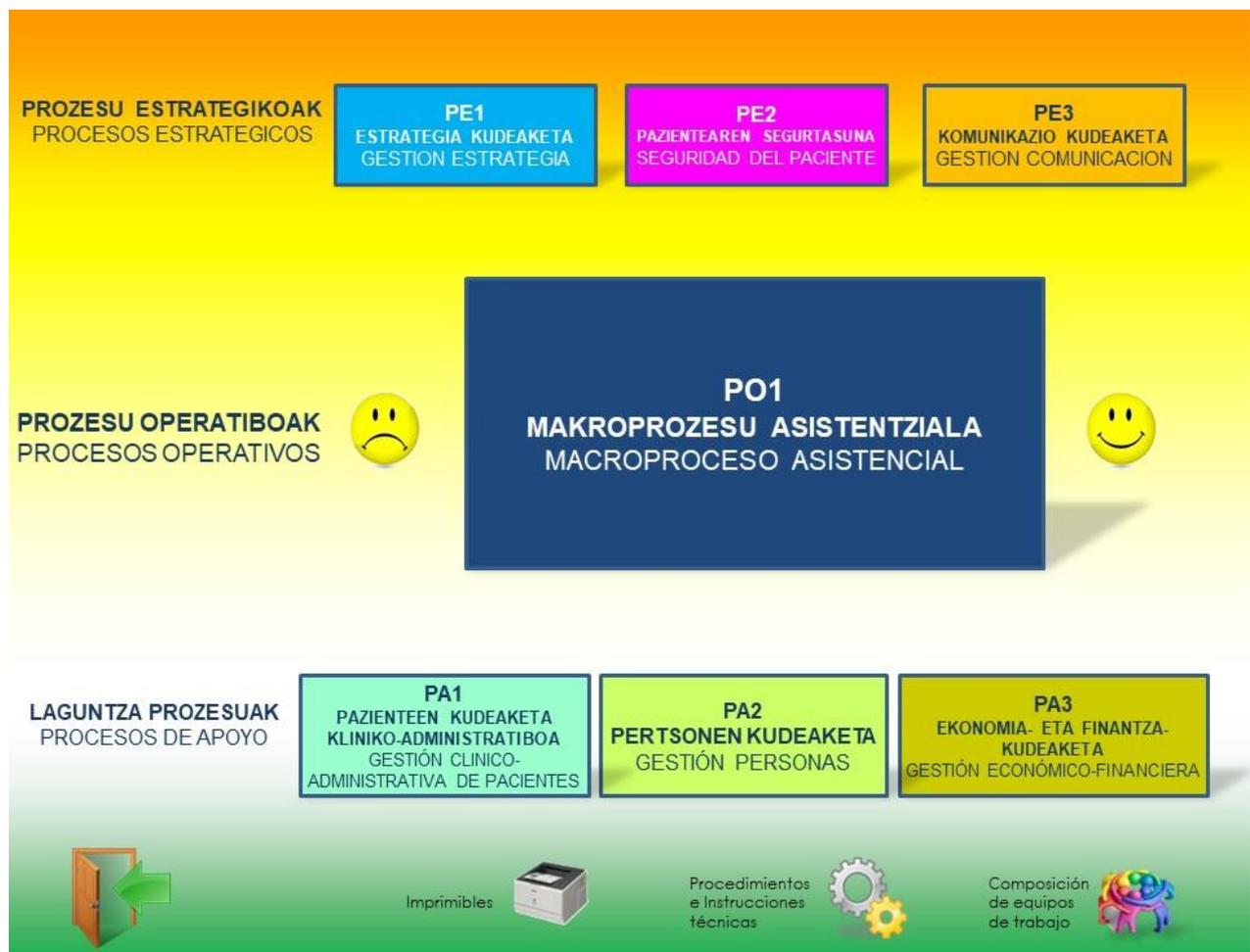
## Despliegue

Desplegamos y trabajamos la Estrategia a través del Mapa de Procesos, en el que se recogen todos los procesos que categorizamos en tres niveles: estratégicos, operativos y de apoyo.

A su vez, se despliegan por la línea de mando, a través del CODIAM (Consejo de Dirección Ampliado).

La gestión por procesos, nos permite seguir una sistemática, un orden que ayuda al despliegue de la estrategia, y por tanto la definición de objetivos, acciones y control de los resultados, para continuar el ciclo de análisis, evaluación y áreas de mejora.

El PAG (Plan Anual de Gestión) nos ayuda a desplegar la estrategia, porque nos relaciona directamente con el Plan Estratégico (PE), que es la guía de nuestro hacer.

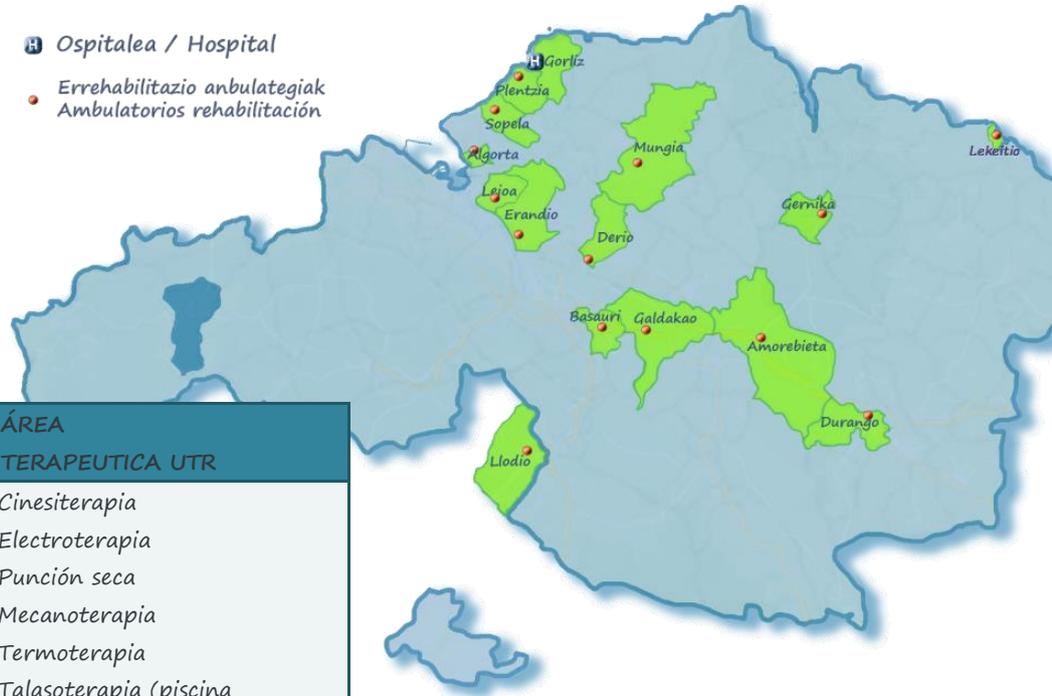


## 4. Nuestro impacto en los pacientes

### Centros y servicios del hospital

|  |  |
|--|--|
| <b>HOSPITAL GORLIZ</b>   |  |
| <b>HOSPITALIZACIÓN</b>   |  |
| MEDICINA INTERNA - CUIDADOS PALIATIVOS   |  |
| 54 Camas   |  |
| Consultas no presenciales para Atención Primaria   |  |
| <b>REHABILITACIÓN</b>  |  |
| 90 Camas   |  |
| <b>CONSULTAS EXTERNAS DE REHABILITACIÓN</b>  | <b>ÁREA TERAPEUTICA UTR</b>                        |
| C. Neuropsiquiatría  | Cinesiterapia                                      |
| C. Rhb. Neurológica (inc. consulta específica tox. botulínica)   | Electroterapia                                     |
| C. Rhb. Traumatología  | Punción seca                                       |
| C. Rhb. General  | Mecanoterapia                                      |
| C. Rhb. Vascular (amputados)   | Termoterapia                                       |
| C. Salud Escolar   | Talasoterapia (piscina climatizada de agua de mar) |
|  | Terapia ocupacional                                |
|  | Logoterapia  |
|  | Neuropsicología                                    |
|  | Neuropsiquiatría                                   |
|  | Aula Ocioestímulo                                  |
|  | Hospital de Día en Prótesis de Rodilla             |
|  | Evaluación y Reentrenamiento de la Marcha          |
| Consultas no presenciales para Atención Primaria   |  |
| <b>SERVICIOS DE APOYO</b>  |  |
| <b>RADIOLOGÍA</b>  |  |
| Desde el servicio de Radiología del Hospital ofrecemos cobertura radiológica tanto al propio Hospital, como a los diferentes ambulatorios y centros de salud de poblaciones limítrofes |  |
| <b>FARMACIA</b>  |  |
| <b>ALIMENTACIÓN / COCINA</b>   |  |
| SAPU   |  |
| <b>INFORMACIÓN / ADMISIÓN</b>  |  |
| INFORMÁTICA,   |  |
| MANTENIMIENTO  |  |

-  Ospitalea / Hospital
-  Errehabilitazio ambulategiak
-  Ambulatorios rehabilitación



### EXTRAHOSPITALARIAS

| CONSULTAS EXTERNAS DE REHABILITACIÓN | ÁREA TERAPEUTICA UTR |
|--------------------------------------|----------------------|
| <b>OSI URIBE</b>                     |                      |
| Algorta Bidezabal                    | Cinesiterapia        |
| Algorta Alango                       | Electroterapia       |
| Erandio                              | Termoterapia         |
| Derio                                | Mecanoterapia        |
| Leioa                                | Escuela de Espalda   |
| Mungia                               | Terapias Grupales    |
| Plentzia                             | Punción seca         |
| Sopelana                             |                      |
| <b>OSI BARRUALDE-GALDAKAO</b>        |                      |
| Amorebieta                           | Cinesiterapia        |
| Basauri                              | Electroterapia       |
| Galdakao                             | Termoterapia         |
| Durango                              | Mecanoterapia        |
| Gernika                              | Escuela de Espalda   |
| Llodio                               | Terapias Grupales    |
| Lekeitio                             | Punción seca         |

## Programas y proyectos

Se mantiene

**Nuevo**

Suspendido

### ÁREA REHABILITACIÓN NEUROLÓGICA

- Programa: Reactivación del aula de ocio-estímulo
- Programa: Reactivación de la escuela de daño cerebral, revisada y actualizada
- Programa: Formación individualizada a familiares/cuidadores en el manejo del paciente con daño cerebral de cara al alta hospitalaria a pie de cama.
- Programa: Abordaje precoz multidisciplinar cognitivo-conductual en el paciente con daño cerebral adquirido, por parte de Neuropsicología y Terapia Ocupacional.
- Programa: Valoración y tratamiento de la disfagia con técnica de electroestimulación.
- Programa: Abordaje multidisciplinar e integral de la disfagia a pacientes con Daño cerebral Adquirido
- Programa: Recomendaciones de alimentos para paciente con disfagia leve.
- Elaboración de un dietario para el domicilio para pacientes con disfagia.
- Programa: Incorporación al equipo de Rehabilitación Neurológica de médico especialista en neurología para mejorar la atención al paciente.

### ÁREA REHABILITACIÓN TRAUMATOLÓGICA

- Programa: Atención rehabilitadora precoz en cirugías de rodilla y hombro.
- Programa: Hospital de día para pacientes intervenidos de artroplastia de rodilla
- Programa: abordaje integral al paciente con fractura de cadera.
- Programa: Escuela de fractura de cadera

### ÁREA REHABILITACIÓN GENERAL/VASCULAR

- Programa: Escuela de amputados. Incorporación de paciente activo.
- Programa Abordaje integral y multidisciplinar a paciente post covid en fase subaguda
- Programa de rehabilitación integral a pacientes con polineuropatía periférica compleja

### ÁREA REHABILITACIÓN EXTRAHOSPITALARIA

- Programa: Atención al paciente neurológico infantil.
- Programa: Terapia Onda de Choque.
- Programa: Tratamiento mediante Infiltraciones y Bloqueos nerviosos ecoguiados.
- Programa: Incorporación de consulta telefónica a pacientes con procesos osteomusculares crónicos.
- Adaptación del modelo de atención a pacientes en la atención extrahospitalaria, incorporando la teleconsulta y telerehabilitación con seguimiento individualizado y con el envío de ejercicios en video y atención según necesidad personalizada.

### ÁREA MEDICINA INTERNA: ESTABILIZACIÓN. CUIDADOS PALIATIVOS

- Programa: Atención al paciente pluripatológico. Rutas con residencias. Integración con la OSI Uribe y la OSI Barrualde-Galdakao.
- Programa: Confort de paciente paliativo en domicilio.

- Programa: Plan de acción integral bio-psico-social al paciente/familia con necesidades paliativas.
- Programa: Procedimiento de atención en la agonía con participación de la familia.
- Programa: Terapia física para paciente oncopaliativo.
- Programa: Carta de condolencia.
- Programa Incorporación de médico especialista en Medicina Interna en los equipos multidisciplinares de las unidades de Rehabilitación hospitalaria
- Participación en el Programa corporativo Innopal

#### **TRANSVERSALES: AFECTAN A TODAS LAS ÁREAS**

- Programa: Formación a cuidadores en los cuidados al paciente encamado.
- Programa: Grupos de apoyo familiar.
- Programa: Estrategia para el empoderamiento de familia/cuidadores.
- Programa: Enfermera de enlace. Programa de acompañamiento al alta.
- Programa: Valoración del riesgo social al ingreso.
- Programa: Consultas no presenciales en todas las áreas
- Programa: Seguridad del Paciente.
  - Abordaje del estado nutricional del paciente hospitalizado.
  - Prevención, vigilancia y control de las infecciones nosocomiales. PROA.
  - Promoción de la cultura de seguridad.
  - Gestión de los riesgos de seguridad.
  - Abordaje UPP: prevención y tratamiento.
  - Prevención de caídas.
  - Identificación inequívoca del paciente.
  - Uso seguro del medicamento.
  - Conciliación de la medicación.
  - Seguridad transfusional.
  - Utilización de tablets para la identificación inequívoca de pacientes y registro en la Historia Clínica.
  - Control de anticoagulación.
- Programa: Incorporación de médico especialista en geriatría para mejorar la atención al paciente.
- Aplicación de la estructura de gestión por procesos simplificada en dos procesos: medicina Interna y Rehabilitación
- Abordaje holístico del dolor.
- Programa de Adecuación de la practica asistencial
- Programa: Implementación de redes de comunicación para difusión de recomendaciones en el domicilio.
- Continuación con Proyectos de investigación en las diferentes áreas asistenciales.
- Valoración y Objetivos de movilización para pacientes en Unidades Especiales.
- Asegurar la continuidad asistencial de los pacientes. - Colaboración con OSAREAN.
- Proyecto de Ecografía clínica con la participación de todos los perfiles profesionales y ámbitos de atención (hospital y extrahospital).
  - Formación interna a enfermeras y médicos
  - Implementación de la ecografía urinaria con formación a formadores

El hospital Gorliz participa igualmente en los proyectos corporativos que afectan al hospital en el ámbito asistencial y de seguridad del paciente

### PROYECTOS DE COLABORACION

- Plan de abordaje al paciente con patología osteomuscular en la OSI URIBE.
- Rehabilitación respiratoria al paciente COVID hospitalizado en áreas críticas en OSI URIBE.
- Plan de abordaje al paciente con patología osteomuscular en la OSI BARRUALDE.
- Proyecto de colaboración con Medicina Preventiva y UBP de la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces.
- Colaboración en la Red de vigilancia epidemiológica.
- Colaboración con el programa de vacunación COVID en vacunódromo y como centro vacunador

### PROCEDIMIENTOS CREADOS A PROPÓSITO DE LA SITUACIÓN COVID-19

Todos los procedimientos de atención desde la Seguridad del Paciente se adaptaron a la situación Covid, todos ellos se encuentran actualizados y disponibles para todos los profesionales en el Mapa de Procesos:

- Recomendaciones generales y particulares por parte de Unidad Básica de Prevención (UBP), adaptándolos según las guías y protocolos corporativos en función de la evolución de la pandemia: Utilización de EPIs, Higiene de manos. Recomendaciones preventivas de higiene y vigilancia pasiva de la salud.
- Procedimientos generales: Limpieza y desinfección de materiales y superficies, de habitaciones, circuitos de limpio/sucio, gestión de residuos, readaptación de circuitos internos y externos para evitar cruce entre profesionales entre zona limpia y COVID.
- Procedimientos clínicos que se van adaptando en función de la situación epidemiológica y de los protocolos establecidos: Manejo clínico de paciente sintomático, manejo de paciente con fiebre, criterios de aislamiento, manejo de cohortes...

### OTROS PROCEDIMIENTOS CREADOS A PROPÓSITO DE LA SITUACIÓN COVID-19.

#### CLÍNICOS

Se ha adaptado la rehabilitación al entorno de hospitalización cuando la situación no recomendaba realizar la terapia en la UTR. Se han creado procedimientos de:

- Movilización a paciente encamado COVID.
- Ejercicios para pacientes COVID hospitalizados.
- Manejo respiratorio en pacientes hospitalizados.

En el ámbito paciente no hospitalizado:

- Programa de Telerehabilitación.
- Programa de Teleconsulta.
- Nuevo modelo asistencial en RHB.

## GENERALES

- Protocolo de Gestión de visitas y Acompañamiento a familiares.
- Procedimiento de éxitus. Manejo de pertenencias.
- Procedimiento asistencia religiosa.
- Procedimiento para el alta hospitalaria, incluyendo un modelo de carta de despedida y un modelo de carta de condolencia (en caso de fallecimiento).
- Programa de humanización: acciones orientadas a humanizar pacientes COVID.
  - Protocolo de Comunicación/Información a familiares: video-llamada, e-mail específico por donde los familiares pueden hacer llegar cartas, fotos, mensajes...que entregaremos a los pacientes.
  - Procedimiento de apoyo emocional para pacientes con el equipo de psicólogos.
  - TV gratuita durante su estancia.
  - Disponibilidad de prensa, revistas, pasatiempos, radio.
  - Actuaciones especiales en Navidad: menú especial, postales de navidad, comunicación con sus familias los días especiales...

En todas las camas se dispone de una ficha con la relación de todas las posibilidades.



**OFERTA PARA SU ENTRETENIMIENTO DURANTE EL AISLAMIENTO**

- Comunicación con su familia vía video  
- E-mail : [comunicacionpacientes.hgorliz@osakidetza.eus](mailto:comunicacionpacientes.hgorliz@osakidetza.eus), para recibir fotos, cartas, notas, dibujos...
- Tv gratuita 
- Pasatiempos 
- Revistas 
- Radio 

**Si tiene alguna petición, coméntelo con el personal que le atiende, por si estuviera en nuestra mano resolvérselo.**

## Hitos realizados

- Seleccionado como centro comprometido con la excelencia en cuidados: Programa BPSO para la implementación de tres guías:

- Cuidados centrados en la persona y la familia
- Acceso vascular
- Enfoque paliativo de los cuidados en los últimos doce meses de vida



- Consolidación de la intervención del equipo ETI en el abordaje de los accesos vasculares: creación de procedimientos, implementación, seguimiento de indicadores...
- Creación de la comisión de Ayuda para morir.
- Incorporación del médico Geriatra a la actividad hospitalaria.
- Incorporación de Biocruces Bizkaia a la comisión de Innovación e Investigación del Hospital Gorliz.
- Incorporación de nueva tecnología que mejora la practica asistencial.
- Implementación de programa de Rondas de seguridad del paciente.

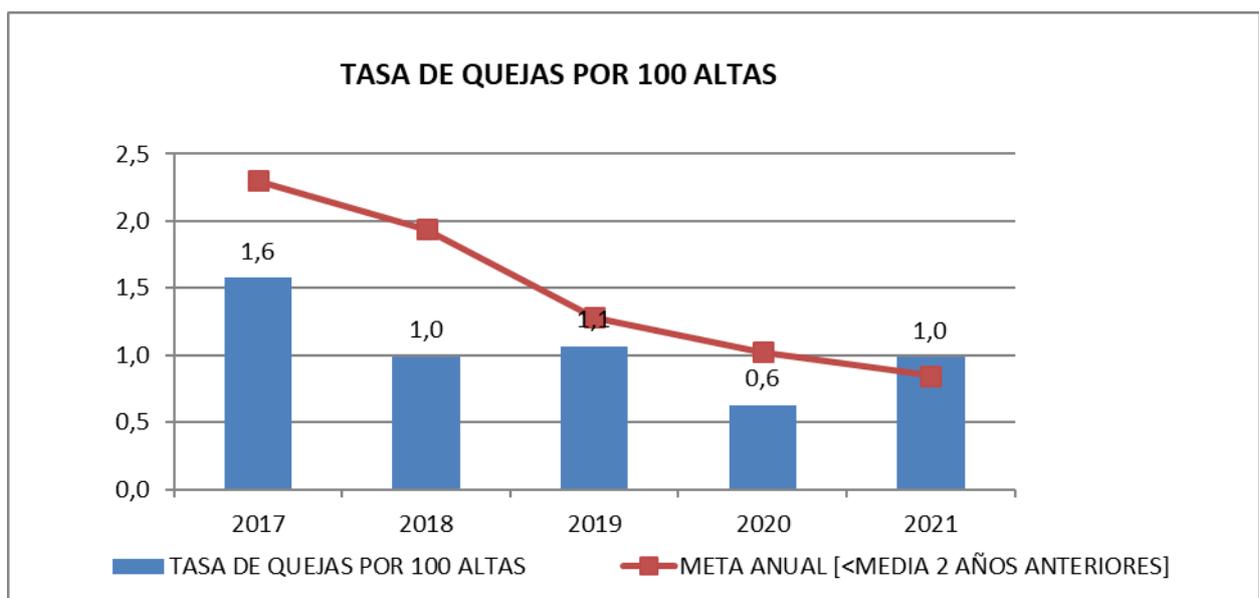
## Encuesta de satisfacción

Todas las quejas, reclamaciones y sugerencias son gestionadas y atendidas a través del Servicio de Atención al Paciente y Usuario (SAPU). Adicionalmente, las áreas de hospitalización disponemos de buzones de sugerencias para pacientes y familiares.



### MONITORIZACIÓN INDICADORES SAPU

|                                       | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021        |
|---------------------------------------|------|------|------|------|-------------|
| RIESGO SOCIAL. INDICE DE COBERTURA    | 94   | 79   | 83   | 50   | <b>83</b>   |
| INDICE DE ALERTA                      | 102  | 100  | 99   | 100  | <b>101</b>  |
| INDICE DE INTERVENCION                | 113  | 70   | 77   | 78   | <b>100</b>  |
| Nº DE QUEJAS                          | 30   | 19   | 20   | 13   | <b>19</b>   |
| Nº RECLAMACIONES                      | 236  | 90   | 235  | 165  | <b>251</b>  |
| Nº AGRADECIMIENTOS                    | 29   | 26   | 27   | 15   | <b>18</b>   |
| % RESOLUCION <30 DIAS                 | 100  | 100  | 99   | 100  | <b>100</b>  |
| ALTAS GENERADAS                       | 1904 | 1926 | 1882 | 2067 | <b>1932</b> |
| TASA DE QUEJAS POR 100 ALTAS          | 1,6  | 1,0  | 1,1  | 0,6  | <b>1,0</b>  |
| META ANUAL [<MEDIA 2 AÑOS ANTERIORES] | 2,3  | 1,9  | 1,3  | 1,0  | <b>0,8</b>  |



Paralelamente evaluamos la satisfacción de nuestros pacientes a través de encuestas corporativas específicas en diferentes ámbitos, tanto de atención primaria como de atención hospitalaria.

| SATISFACCION GLOBAL DE NUESTROS PACIENTES CON LA ASISTENCIA RECIBIDA.   |      |      |      |      |             |
|---|------|------|------|------|-------------|
|   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021        |
| P 38.- Valoración global positiva de la asistencia recibida (% Excelente+Muy Bien+Bien)                       | 93,4 | 89,9 | 92,8 | 91,6 | <b>90,5</b> |
| P 38.- Valoración global excelente de la asistencia recibida (% Excelente+Muy Bien)                           | 50,9 | 61,7 | 60,3 | 41,3 | <b>66,7</b> |
| P 39.- Valoración positiva de la estancia respecto a expectativas (% Mucho mejor + algo mejor de lo esperado) | 46,8 | 40,0 | 17,6 | 52,7 | <b>47,2</b> |
| P 39.- Valoración negativa de la estancia respecto a expectativas (% Mucho peor + algo peor de lo esperado)   | 10,2 | 10,0 | 12,6 | 8,9  | <b>12,6</b> |
| P 40.- Volvería a este hospital en caso de poder elegir (% Sí, volvería + probablemente si)                   | 90,9 | 84,7 | 87,3 | 90,3 | <b>89,3</b> |
| P 40.- Volvería a este hospital en caso de poder elegir (% Sí, volvería)                                      | 84,8 | 90,0 | 85,5 | 84,2 | <b>81,5</b> |

| VALORACION DEL CONOCIMIENTO Y COMPETENCIA DE LOS PROFESIONALES  |      |      |      |       |             |
|---|------|------|------|-------|-------------|
|   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020  | 2021        |
| P7.- ¿Cómo valora los conocimientos y la competencia del personal médico que le atendió? (% Excelente+Muy Bien+Bien)                | 94,9 | 94,6 | 94,6 | 99,4  | <b>97,6</b> |
| P7.- ¿Cómo valora los conocimientos y la competencia del personal médico que le atendió? (% Excelente+Muy Bien)                     | 57,0 | 65,3 | 65,5 | 53,5  | <b>72,3</b> |
| P7.- ¿Cómo valora los conocimientos y la competencia del personal médico que le atendió? Escala 0 - 5                               | 3,7  | 3,9  | 3,8  | 4,0   | <b>4,0</b>  |
| VALORACIÓN DE CONOCIMIENTO Y COMPETENCIA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA   |      |      |      |       |             |
| P11.- ¿Cómo valora los conocimientos y la competencia del personal de enfermería que le atendió? (% Excelente+Muy Bien+Bien)        | 92,7 | 93,0 | 90,3 | 93,5  | <b>96,9</b> |
| P11.- ¿Cómo valora los conocimientos y la competencia del personal de enfermería que le atendió? (% Excelente+Muy Bien)             | 56,7 | 57,1 | 57,6 | 61,9  | <b>63,2</b> |
| P11.- ¿Cómo valora los conocimientos y la competencia del personal de enfermería que le atendió? Escala 0 - 10                      | 3,6  | 3,7  | 3,6  | 3,7   | <b>3,9</b>  |
| VALORACIÓN DE CONOCIMIENTO Y COMPETENCIA DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ EN EL GIMNASIO   |      |      |      |       |             |
| OP2_GORLIZ.-¿Cómo valora los conocimientos y la competencia del personal que le atendió en el Gimnasio? (% Excelente+Muy Bien+Bien) | 96,1 | 97,2 | 97,1 | 100,0 | <b>93,9</b> |
| OP2_GORLIZ.-¿Cómo valora los conocimientos y la competencia del personal que le atendió en el Gimnasio? (% Excelente+Muy Bien)      | 62,5 | 67,5 | 68,5 | 59,3  | <b>66,7</b> |
| OP2_GORLIZ.-¿Cómo valora los conocimientos y la competencia del personal que le atendió en el Gimnasio? Escala 0 - 5                | 3,7  | 3,9  | 3,8  | 3,9   | <b>4,0</b>  |

## VALORACION DE LA AMABILIDAD Y EL RESPETO DE LOS PROFESIONALES

| VALORACIÓN DE LA AMABILIDAD Y RESPETO DEL PERSONAL MÉDICO  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020  | 2021        |
|--|------|------|------|-------|-------------|
| P9.- ¿Cómo valora la amabilidad y respeto con que le trató el personal médico? (% Excelente+Muy Bien+Bien)                               | 97,6 | 97,1 | 95,3 | 98,2  | <b>93,5</b> |
| P9.- ¿Cómo valora la amabilidad y respeto con que le trató el personal médico? (% Excelente+Muy Bien)                                    | 67,5 | 71,2 | 74,6 | 73,2  | <b>75,1</b> |
| P9.- ¿Cómo valora la amabilidad y respeto con que le trató el personal médico? Escala 0-5  | 3,8  | 4,0  | 3,9  | 3,9   | <b>4,0</b>  |
| VALORACIÓN DE LA AMABILIDAD Y RESPETO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020  | 2021        |
| P13.- ¿Cómo valora la amabilidad y el respeto con que le trató el personal de enfermería? (% Excelente+Muy Bien+Bien)                    | 94,0 | 93,6 | 93,5 | 94,0  | <b>95,2</b> |
| P13.- ¿Cómo valora la amabilidad y el respeto con que le trató el personal de enfermería? (% Excelente+Muy Bien)                         | 64,9 | 67,1 | 65,3 | 73,8  | <b>73,8</b> |
| P13.- ¿Cómo valora la amabilidad y el respeto con que le trató el personal de enfermería? Escala 0-5                                     | 3,7  | 3,8  | 3,8  | 4,0   | <b>4,1</b>  |
| VALORACIÓN DE LA AMABILIDAD Y RESPETO DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ EN EL GIMNASIO   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020  | 2021*       |
| OP3_GORLIZ.-¿Cómo valora la amabilidad y respeto con que le trató el personal que le atendió en el Gimnasio? (% Excelente+Muy Bien+Bien) | 96,2 | 99,1 | 97,1 | 100,0 | <b>89,8</b> |
| OP3_GORLIZ.-¿Cómo valora la amabilidad y respeto con que le trató el personal que le atendió en el Gimnasio? (% Excelente+Muy Bien)      | 63,4 | 74,3 | 75,0 | 71,6  | <b>59,4</b> |
| OP3_GORLIZ.-¿Cómo valora la amabilidad y respeto con que le trató el personal que le atendió en el Gimnasio? Escala 0-10                 | 3,7  | 4,0  | 3,9  | 4,0   | <b>3,7</b>  |
| VALORACIÓN DE LA AMABILIDAD Y RESPETO DEL PERSONAL DE LIMPIEZA   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020  | 2021        |
| P18.- ¿Cómo valora, en general, el trato que le dio el personal de limpieza? (% Excelente+Muy Bien+Bien)                                 | 94,0 | 91,1 | 95,3 | 96,6  | <b>95,6</b> |
| P18.- ¿Cómo valora, en general, el trato que le dio el personal de limpieza? (% Excelente+Muy Bien)                                      | 34,9 | 52,9 | 55,7 | 54,8  | <b>58,1</b> |
| P18.- ¿Cómo valora, en general, el trato que le dio el personal de limpieza? Escala 0-5  | 3,3  | 3,7  | 3,6  | 3,6   | <b>3,8</b>  |



## 5. Nuestro impacto en los profesionales

Quienes somos

| Dotación por categorías           |            |
|-----------------------------------|------------|
| A.1. Facultativo med-tecn         | 27         |
| A.2. Técnicos superiores          | 6          |
| B.1. Diplomados sanitarios        | 120        |
| B.2. Técnicos medios              | 3          |
| C.1. Tec. esp. sanitarios         | 1          |
| C.3. Tec. esp. profesionales      | 7          |
| D.1. Tec. auxiliar sanitario      | 99         |
| D.2. Tec. auxiliar administrativo | 16         |
| D.3. Tec. auxiliar profesional    | 5          |
| E.1. Subalterno operarios         | 56         |
| P.D. Personal directivo           | 5          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>345</b> |

Están subcontratados los servicios de lavandería, jardinería, seguridad y gestión de cocina.



## Formación y docencia

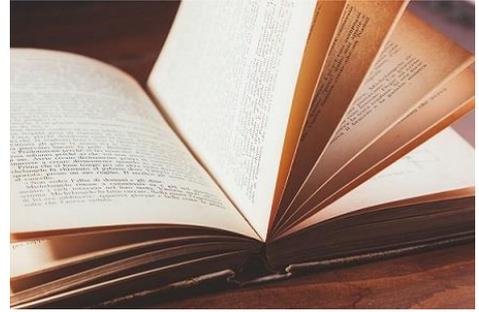
| Formación recibida en 2021        |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| Categoría profesional             | Nº participantes |
| A.1. Facultativo med-tecn         | 90               |
| A.2. Técnicos superiores          | 27               |
| B.1. Diplomados sanitarios        | 849              |
| B.2. Técnicos medios              | 2                |
| C.1. Tec. esp. sanitarios         |                  |
| C.2. Tec. esp. administración     |                  |
| C.3. Tec. esp. profesionales      | 11               |
| D.1. Tec. auxiliar sanitario      | 427              |
| D.2. Tec. auxiliar administrativo | 94               |
| D.3. Tec. auxiliar profesional    | 2                |
| E.1. Subalterno operarios         | 56               |
| P.D. Personal directivo           | 24               |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>1582</b>      |

| Formación impartida por nuestros profesionales en 2021 |               |
|--|---------------|
| Categoría profesional                                  | Nº asistentes |
| A.1. Facultativo med-tecn                              | 75            |
| A.2. Técnicos superiores                               | 5             |
| B.1. Diplomados sanitarios                             | 408           |
| B.2. Técnicos medios                                   | 1             |
| C.1. Tec. esp. sanitarios                              |               |
| C.2. Tec. esp. administración                          |               |
| C.3. Tec. esp. profesionales                           |               |
| D.1. Tec. auxiliar sanitario                           | 158           |
| D.2. Tec. auxiliar administrativo                      | 17            |
| D.3. Tec. auxiliar profesional                         | 3             |
| E.1. Subalterno operarios                              | 18            |
| P.D. Personal directivo                                | 6             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>691</b>    |

## DOCENCIA

El Hospital Gorliz como centro docente recibe estudiantes de Grado en prácticas de todas las categorías sanitarias, así como postgrados y especialistas en formación, MIR, EIR, PIR, tanto de centros de nuestra Comunidad, como de otras autonomías.

En el curso 2020-2021 hemos actualizado la guía de estudiantes. También hemos incluido rotaciones durante el periodo de prácticas de las enfermeras (1 día) por la consulta de logopedia, para visualizar el tratamiento de la disfagia y de Auxiliares de enfermería por el gimnasio y CCEE (1 semana), para conocer la labor asistencial fuera de hospitalización. Con el objetivo de aumentar las plazas ofertadas este año se han impuesto turnos rotatorios en los alumnos de hospitalización.



Hemos celebrado el X aniversario del Grado en fisioterapia de la UPV de Leioa con quien colaboramos desde sus inicios.

En el curso 2020-2021 han realizado sus prácticas en nuestro centro un total de 115 estudiantes, atendiendo a la siguiente distribución:

- 20 auxiliares de enfermería
- 22 enfermeras
- 31 fisioterapeutas
- 3 técnicos de rayos
- 1 farmacéutico
- 3 master en psicología
- 2 PIR
- 14 Residentes de DC, Paliativos y Ecografía clínica
- 53 alumnos de fisioterapia realizan 2 jornadas (una por cuatrimestre) en Hospital de Día.

La SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA expresada por los estudiantes es de 9,2 puntos, con un rango de entre 6 puntos (1 estudiante de Fadura) y 10 puntos (28 estudiantes).

Por sexos, las mujeres han representado el 74% del total de estudiantes y los hombres (28%). No se encuentran diferencias en sus valoraciones cuantitativas.

Globalmente, todos los ítems de la encuesta superan los 9 puntos con un rango entre 9 y 9,4 puntos.

## ROTACIONES

Hemos acudido a 2 rotaciones externas en la OSI Enkarterri-Cruces; 1 de 1 mes en medicina preventiva y otra de 5 días en la unidad de docencia. Así mismo hemos recibido a la responsable de formación y docencia de la OSI Uribe.

Internamente hemos realizado rotaciones internas para adquirir conocimientos en la aplicación y formación de iguales en ecografía clínica

## DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO

Durante el año 2021 hemos colaborado como ponentes o moderadores en 6 foros, asistido a 2 reuniones nacionales del grupo de trabajo de Ecografía Clínica, presentado ponencias en 3 jornadas y un poster en el XII Simposio Nacional GNEAUPP. Por último hemos hecho 2 publicaciones en las revistas Frontiers in neurology y Osatuberrí.

## Salud laboral

**Reconocimientos médicos (RM) ofertados**

A lo largo de 2021 se han ofertado 85 exámenes de salud a los trabajadores del Hospital Gorliz, de los cuales se han rechazado 0. Se han realizado un total 85 exámenes de salud, atendiendo a la siguiente distribución por tipo de reconocimiento.

| Tipo de RM                          | Total     |
|-------------------------------------|-----------|
| Declaración de embarazo             | 11        |
| Inicial                             | 31        |
| Mayor de 65 años                    | 1         |
| OPE                                 | 8         |
| Periódico                           | 31        |
| Reingreso tras incapacidad temporal | 2         |
| Solicitado por dirección            | 1         |
| <b>Total</b>                        | <b>85</b> |

**Vacunaciones**

A lo largo de 2021 se han ofertado 175 dosis vacúnales a los trabajadores del Hospital Gorliz, de los cuales se han rechazado 6. Se han realizado un total de 169 vacunaciones, atendiendo a la siguiente distribución por tipo de vacuna.

| Vacuna           | Total      |
|------------------|------------|
| Difteria tétanos | 2          |
| Gripe            | 137        |
| Hepatitis A      | 5          |
| Hepatitis A+B    | 5          |
| Hepatitis B      | 8          |
| Otras vacunas    | 2          |
| Rubeola          | 2          |
| Triple vírica    | 8          |
| <b>Total</b>     | <b>169</b> |

**Accidentes**

En el apartado de accidentes estas son las cifras correspondientes al año 2021.

| Han causado baja |           | No han causado baja |           | Total     |
|------------------|-----------|---------------------|-----------|-----------|
| Hospitalarios    | 10        | Hospitalarios       | 49        | 59        |
| In itinere       | 3         | In itinere          | 4         | 7         |
| <b>Total</b>     | <b>13</b> | <b>Total</b>        | <b>53</b> | <b>66</b> |

En este apartado se recogen los datos referentes a la evolución del II Plan de Euskera (2013-2019) del Hospital Gorliz durante el año 2021.

### Fechas de preceptividad y Perfiles lingüísticos

De las 345 posiciones del Hospital Gorliz, 129 (37,4%) tienen **fecha de preceptividad**, de las que 86 (66,7%) están ocupadas por personal con el perfil acreditado. En cuanto a los ocupantes sin PL acreditado, 3 corresponden a personal exento y otras 7 están ocupadas por personal con PL inferior al requerido. En 13 posiciones hay fecha de preceptividad no vencida.

En cuanto a los **perfiles lingüísticos**, a finales de 2021 en el hospital había 185 (53,6%) profesionales con algún PL acreditado, y la mayoría (152) con el nivel correspondiente a su categoría o superior; 15 son personal exento.

| Fechas preceptividad   | 2019 | 2020 | 2021 | Perfiles lingüísticos     | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------|------|------|------|---------------------------|------|------|------|
| FP establecida         | 104  | 113  | 129  | Algún perf. acred.        | 169  | 176  | 185  |
| FP vencida             | 98   | 105  | 116  | Perf. corresp. o superior | 131  | 139  | 152  |
| FP + Perfil acreditado | 82   | 78   | 86   | Exenciones                | 30   | 24   | 15   |

### Cursos de euskaldunización y alfabetización

La trabajadora que se liberó en el curso 2020-2021 acreditó el PL2 en verano, por lo que en el curso 2021-2022 hay otro trabajador que está aprendiendo euskera en horario laboral.

En cuanto a los cursos fuera del horario laboral, se mantiene la matriculación para aprender euskera en el curso 2021-2022, tanto en el caso de los cursos presenciales como en el de autoaprendizaje.

|                       | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Fuera horario laboral | 27        | 19        | 19        |
| Autoaprendizaje       | 4         | 4         | 5         |

### Formación en euskera

Entre los cursos organizados por la Organización Central de Osakidetza en 2021, 128 profesionales del hospital se inscribieron en 40 convocatorias. De ellos, 44 (34%) no finalizaron el curso y los que lo han completado se dividen, en general, en: UTR (36), hospitalización (25), administración (20) y servicios generales (3).

El incremento ha sido notable teniendo en cuenta que, cuando se midió este dato en 2018, participaron 10 trabajadores/as.

Por otro lado, el hospital ha realizado una convocatoria del curso de sujeción mecánica en euskera, para el que se matricularon 4 profesionales. En este caso, el número es bastante menor, pero hay que tener en cuenta que se oferta el curso desde 2019.

## Grado de cumplimiento de los objetivos 2021

En el año 2021, tras reflexionar sobre algunos de los puntos de mejora identificados en la evaluación final del Plan de Euskera, se propusieron ante la Comisión de Euskera una serie de medidas a corto plazo: rótulos, paisaje lingüístico, identificación de los pacientes euskaldunes, euskaldunización de las relaciones internas y lengua de trabajo, etc. Sin embargo, 2021 ha sido poco fructífero en este sentido y la mayoría de estas medidas deberán desarrollarse en 2022.

## Evaluación del II Plan de Euskera del Hospital Gorliz

En 2020 se realizó la evaluación del grado de cumplimiento del 2º Plan de Euskera de Osakidetza. A la vista del resultado global, se puede decir que se ha avanzado en todos los ámbitos si se compara con la evaluación parcial de 2017.

| EBALUATUTAKO ATALAK / ÁMBITOS EVALUADOS         | EMAITZA / RESULTADO   | 2020   | 2017   |
|---|-----------------------|--------|--------|
| Irudia eta komunikazioa / Imagen y comunicación | Ertaina/ Medio        | 64,00% | 46,40% |
| Kanpoko harremanak / Relaciones externas        | Oinarrizkoa / Básico  | 50,40% | 35,36% |
| Barruko harremanak / Relaciones internas        | Oinarrizkoa / Básico  | 49,80% | 20,31% |
| Hizkuntza-kudeaketa / Gestión lingüística       | Aurreratua / Avanzado | 80,50% | 35,59% |
| HE, lehenetasunak eta DD / PL, prioridades y FP | Ertaina / Medio       | 66,00% | 77,50% |

| HELBURUEN BETETZE-MAILA EHUNEKOTAN<br>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS | 2020        | 2017      |
|---|-------------|-----------|
|   | 56 % - 70 % | 36 %-55 % |
|   | 62,14 %     | 45,08 %   |

No obstante, hay un área importante a mejorar:

- El personal de Admisión realiza a menudo el saludo sólo en castellano (en las encuestas, el 61% afirma no haber sido atendida nunca o casi nunca en euskera).

## Iniciativas para impulsar el euskera

### Día del Euskera

La evaluación del Plan mostró que, en el hospital, algunos trabajadores desconocían aspectos relativos al euskera (materiales, criterios, cursos y exámenes, etc.).

Para empezar a corregir ese déficit se habilitó un punto de información en el hall del hospital. También se preparó un panel en el que se mostraba la información relevante. La información estuvo expuesta durante cinco días para que el personal de todos los turnos del hospital y la ciudadanía que acudiese al mismo pudieran verla.



Por otra parte, para impulsar la participación de la gente, se colocó un "árbol de los deseos" donde poder dejar mensajes. En total se escribieron 25, todos ellos en euskera: 12 sobre el euskera, 2 sobre cultura y 11 sobre otros temas, la mayoría vinculados a la pandemia.

Se recopilaron en un PDF junto con las fotos, y se aprovechó para hacer la tarjeta de felicitación de Navidad de la responsable de euskera.

## 6. Nuestro impacto para con en el entorno

### Sociedad

El Código de Buen Gobierno para la Sanidad pública vasca promueve como elemento clave la Responsabilidad Social Corporativa para mejorar la contribución de las organizaciones sanitarias a su entorno social y medioambiental.

El Hospital Gorliz evidencia los valores de compromiso con la sociedad a través de la realización de acciones en materia de sostenibilidad, transparencia y gobernanza, planteándose objetivos y acciones medibles e incorporando los principios de solidaridad, equidad, universalidad, eficiencia, calidad y trabajo seguro.

### Certificaciones

#### Norma ISO 14001 con OHSAS 18001

El Hospital Gorliz está certificado bajo la norma ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental) desde el 2010; y bajo la norma OHSAS 18001 (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo) desde el 2015. También ha adquirido el Certificado Energético con la calificación más alta concedida por el Gobierno Vasco: nivel de eficiencia A.

Por otra parte, se viene realizando la Memoria Anual de RSC, Responsabilidad Social Corporativa, desde el 2011 en base a la guía GRI, Global Reporting Initiative.

### Alianzas y grupos de interés

Trabajamos en estrecha colaboración con las siguientes entidades y grupos colaborativos:

- Biocruces
- Grupo de medioambiente Osakidetza Bizkaia
- Departamento de Sanidad
- Osakidetza
- Diputación Foral y Residencias de la 3ª edad.
- Hospitales de Bizkaia del ámbito privado
- Aseguradoras
- Ayuntamientos con centros dependientes de nuestro Hospital
- UPV-EHU
- Universidad de Deusto
- Euskalit

## Programas y proyectos

En 2021 podemos destacar como proyectos importantes:

- Digitalización y destrucción expedientes
- Elaboración del mapa iluminación y eficiencia energética del hospital
- Limpieza en seco pacientes: reducción consumos agua
- Proyecto segunda vida activos: colchones y sillones
- Proyecto gestión activos
- Seguridad Paciente, minimización caídas: mejora en cinchas sujeción
- Estudio y renovación parque sillas de ruedas
- Apoyo vacunación

## Mejoras en equipamiento, instalaciones y procesos

### EN EL EQUIPAMIENTO

Durante el año 2021 se han realizado importantes inversiones en cuanto a mejora de equipamiento, tanto asistencial como periférico, garantizando en todos los casos el procedimiento de compra verde, así como la adquisición de equipos de mejor eficiencia energética para un servicio más sostenible.

#### Servicio de cocina

- Compra carros/camareras para recogida bandejas comida fuera horario establecido
- Puerta de cocina automática
- Horno cocina
- Carros desayuno y bandejas

#### Servicio de farmacia

- Puerta farmacia

#### Asistencial

- Autoclave esterilización
- Grúas de techo para habitaciones individuales y mantenimiento anual
- Carros lencería
- SAI
- Compra ecógrafos y DEA

#### Servicio lavadora y lencería

- Lavadora y secadora servicio lencería

#### Mobiliario

- Renovación brazos de toldos
- Renovación mesitas pacientes unidades 3IZQ y 1IZQ

## EN LAS INSTALACIONES

La renovación y mejora en las instalaciones del Hospital Gorliz es un punto clave para proporcionar un servicio adecuado tanto a usuarios como a profesionales. A lo largo de este año se han llevado a cabo las siguientes mejoras recogidas en el plan de infraestructuras 2021:

- Renovación de ascensores en un proyecto en dos fases, en el cual se han sustituido dos ascensores en 2021 y se renovarán otros dos en 2022
- Sustitución de calderas de gas obsoletas por caldera biomasa pequeña, para la producción 100% energía a través de biomasa

Además, se han realizado otras actuaciones de menor envergadura, pero no menos importantes:

- Mejora puerta cocina
- Colocación puerta farmacia
- Renovación planta 3D instalaciones de agua, luminarias pasadas a LED
- Mejora distribución zona farmacia y puesto de trabajo nuevo
- Elaboración mapa iluminación
- Limpieza galería acometida hospital
- Renovación zona de despachos (unidad 2 centro)
- Estudio renovación cabeceros y centralitas plantas
- Cafetería renovación
- Legalización instalaciones eléctricas
- Mejoras señalética suelos
- Acometidas varias y separación líneas fuerza e iluminación

## EN LOS PROCESOS

En el apartado de gestión por procesos se han realizado además revisiones y adaptaciones de algunos de los procesos para mejora de los mismos:

- Revisión proceso nutrición mejoras: adaptación orden de entrega y recogida de carros
- Creación nueva IT limpieza farmacia
- Revisión protocolo agua gelificada economización en la elaboración y gestión de residuos.
- Creación nuevo comité medioambiente
- Instalación programa EAM para mejorar trazabilidad equipos para reparar en Electromedicina
- Actualización protocolo traslado paciente en helicóptero
- Protocolo de obras adaptado al hospital

## 7. Nuestro impacto en materia de innovación \_\_\_\_\_

### Plan de innovación y comité de I+D+i

La Innovación en el Hospital Gorliz, forma parte de los Objetivos del Plan Estratégico.

A través de la Investigación, los desarrollos y la innovación, nos posicionamos mejor en el camino de la sostenibilidad, aportando una adaptación a los cambios.

Este modo de transformación, tanto en servicios, procesos o productos, permiten añadir valor a la provisión de salud a los pacientes, objetivo central de nuestro trabajo, tanto individualmente como orientados a la salud de la comunidad.

Esta orientación transformadora, dinámica, la basamos en el talento de las personas, en la experiencia y las necesidades de los pacientes, así como en los avances y propuestas de las empresas.

Con todo ello, en el Hospital Gorliz, queremos gestionar todo esto de forma estratégica y con un procedimiento que nos garantice su ejecución. La fórmula estructural para gestionarla es LA COMISION IDIGOR (I+D+i H.GORLIZ).

Para el desarrollo de los diferentes proyectos, integrado en la Comisión IDIGOR, está el INSTITUTO BIO - CRUCES - BIZKAIA.

Igualmente estamos desarrollando diferentes proyectos, tanto en la Universidad del País Vasco, como con diferentes empresas, para desarrollos tanto de aparataje, como de dispositivos orientados a nuestra actividad.

#### **Misión de la Comisión.**

Aportar valor, tanto en productos, servicios y procesos, como en métodos organizativos. Para ello se potencia la aportación de ideas, en todas las áreas y con la participación de todos los profesionales, que incorporan conocimientos, experiencia y talento.



## Programas y proyectos

- **Proyecto OREKA.** En colaboración con ingenieros de UPV se pretende el diseño de una Plataforma sensorizada, con varios grados de libertad, para la evaluación del equilibrio de pacientes.
- **Proyecto GOGOA-HANK.** Valorar la efectividad en la rehabilitación de la marcha con el dispositivo HANK frente a la terapia convencional en pacientes con daño cerebral
- **PHYSIOSET APP.** Utilización de la APP para demostrar su eficacia frente al tratamiento convencional en lesiones concretas de hombro. Finalizada la fase de intervención, pendiente de análisis, resultados y difusión.
- **PROYECTO HAND Tutor.** En colaboración con la empresa el objetivo es la validación de la Eficacia de Rehabilitación intensiva de la mano, mediante el dispositivo Hand tutor
- **LESION MAP.** Estudio piloto en el que se utiliza el mapeo de lesiones cerebrales como herramienta predictiva de la respuesta a la rehabilitación del paciente con daño cerebral adquirido
- **PROYECTOS DE TFG Y TFM.** colaboración con la UPV para la realización de proyectos de fin de grado de sus alumnos de ingeniería. Dentro de las diferentes posibilidades se ha trabajado en el diseño de nuevos elementos adaptados a las sillas de ruedas (porta-bombonas de Oxígeno más seguro, evitando el volcado, fácil de colocación y cómodo de transportar), así como en mejoras y rediseño de elementos y/o componentes habituales (rediseño de reposapiés, asiento reclinable).
- **PROYECTO INTENDOLOR.** Estudio, en colaboración con Biocruces, de la escuela de manejo del dolor en pacientes con lumbalgia crónica inespecífica frente al tratamiento convencional. Inicio de la fase de intervención
- **COLABORACION en ensayos clínicos COVID liderados por el Instituto de investigación BioCruces Bizkaia**

## 8. Resultados

### Resultados estratégicos

A continuación, presentamos los principales cuadros sobre el desempeño económico relativos al ejercicio 2021.

Balance de Ingresos y Gastos

Inversiones

Análisis de Costes medios y acumulados del ejercicio.

#### Balance de Ingresos y Gastos

| BALANCE DE INGRESOS Y GASTOS 2021     |                   |  |                   |
|---------------------------------------|-------------------|--|-------------------|
| GASTOS                                | 2021              | INGRESOS                                       | 2021              |
| Productos farmacéuticos               | 524.671           | Ingr. por prestación de servicios. Cont. Prog. | 26.329.387        |
| Material sanitario                    | 402.979           | Ingr. de terceros                              | 430.434           |
| Otros aprovisionamientos              | 287.783           | Importe neto de la cifra de negocios           | 26.759.821        |
| Servicios de empresas externas        | 1.211.518         |  |                   |
| Servicios exteriores y otros gastos   | 824.004           |  |                   |
| Provisiones                           | 194.676           |  |                   |
| <b>Total gastos de funcionamiento</b> | <b>3.445.632</b>  |  |                   |
| Sueldos, salarios y asimilados        | 17.531.464        | Otros ingresos de explotación                  | 1.812             |
| Cargas sociales                       | 5.784.538         |  |                   |
| <b>Total gastos de personal</b>       | <b>23.316.002</b> |  |                   |
| <b>Total gastos de explotación</b>    | <b>26.761.634</b> | <b>Total ingresos de Explotación</b>           | <b>26.761.633</b> |
| <b>Total gastos financieros</b>       | <b>0</b>          | <b>Total ingresos financieros</b>              | <b>0</b>          |
| <b>TOTAL GASTOS</b>                   | <b>26.761.634</b> | <b>TOTAL INGRESOS</b>                          | <b>26.761.633</b> |
| <b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>        |                   |  | <b>-1</b>         |

## Inversiones

| <b>INVERSIONES 2021</b> |   | €              |
|-------------------------|---|----------------|
|                         |   | <b>752.261</b> |
| <b>Estrategicas</b>     |   | <b>413.395</b> |
| Instalaciones           |   | 365.347        |
|                         | Sistema de Alimentación Ininterrumpida ( SAI )  | 7.913          |
|                         | Ascensores cocina y visitas   | 357.434        |
| Obras                   |   | 48.048         |
|                         | Reforma aseos y mostrador cafetería adecuación accesibilidad  | 45.014         |
|                         | Proyecto, estudio SyS, control calidad y estudio de gestión de residuos, de la 2ª Fase reforma fachadas | 3.035          |
| <b>Propias</b>          |   | <b>338.866</b> |
| Instalaciones           |   | 96.824         |
|                         | Instalación puntos de carga para AMBULANCIAS  | 34.485         |
|                         | Reposición de Vaso de expansión ACS y Calefacción   | 14.670         |
|                         | Sistema control errantes asiste IP y cableado de fibra óptica   | 11.677         |
|                         | Instalación de Sistema de CCTV  | 22.783         |
|                         | Instalación de cuatro grúas para la Planta tercera  | 13.209         |
| Equipamiento            |   | 242.042        |
|                         | Carros de desayuno  | 17.603         |
|                         | Equipamiento para Lavandería  | 14.508         |
|                         | Suministro y colocación de brazos para toldos   | 10.099         |
|                         | Suministro de ecocardiógrafos para el Hospital Gorliz   | 18.138         |
|                         | Central de monitorización   | 11.616         |
|                         | Suministro de Monitor hemodinámico para el Hospital Gorliz  | 10.285         |
|                         | Suministro de Ecógrafo digital para el Hospital Gorliz  | 14.000         |
|                         | Camareras para bandejas de comida   | 9.256          |
|                         | Carros lencería   | 9.438          |
|                         | Camillas eléctricas   | 12.645         |
|                         | Prueba de esfuerzo cardisoft con bicicleta ergométrica Ebike II   | 18.090         |
|                         | Colchones S.E.M.P.  | 18.138         |
|                         | Módulo de electromiografía BTS FREEEMG 1000   | 14.968         |
|                         | Sistema GALILEO MED 35 con mando a distancia  | 6.897          |
|                         | Sillas de ruedas  | 14.800         |
|                         | Horno mixto con Boiler  | 11.961         |
|                         | Equipamiento de electrocardiógrafos   | 9.353          |
|                         | Suministro de mesillas de noche   | 6.330          |
|                         | Suministro de atriles independientes  | 4.443          |
|                         | Aparatos de rehabilitación para Sala Pediatría  | 6.339          |
|                         | Equipo de estimulación Sooma tDCS   | 3.136          |

## Análisis de Costes medios y acumulados del ejercicio.

| <b>ANALISIS DE COSTES 2021</b>    |                   |                                    |                   |
|-----------------------------------|-------------------|------------------------------------|-------------------|
| <b>HOSPITALIZACION</b>            |                   | <b>CONSULTAS EXTERNAS</b>          |                   |
| <b>Coste por servicio\sección</b> | <b>21.379.674</b> | <b>Hospital</b>                    | <b>1.446.117</b>  |
| Medicina Interna                  | 6.366.968         | Coste por 1ª Cons.                 | 980               |
| M.I. Convalecencia                | 3.666.549         | Coste por Consulta Sucesiva        | 490               |
| M.I. Paliativos                   | 2.700.419         | <b>O.Uribe</b>                     | <b>410.172</b>    |
| Rehabilitación                    | 15.012.706        | Coste por 1ª Cons.                 | 38                |
| Rehabilitación Daño Cerebral      | 10.461.261        | Coste por Consulta Sucesiva        | 19                |
| Rehabilitación Traumatología      | 1.512.661         | <b>O.Barrualde-Galdakao</b>        | <b>351.495</b>    |
| Rehabilitación General            | 3.038.784         | Coste por 1ª Cons.                 | 33                |
| <b>Coste por alta</b>             | <b>11.066</b>     | Coste por Consulta Sucesiva        | 17                |
| Medicina Interna                  | 5.939             | <b>AREA TERAPEUTICA</b>            |                   |
| M.I. Convalecencia                | 6.142             | <b>Hospital</b>                    | <b>411.864</b>    |
| M.I. Paliativos                   | 5.685             | Coste por Paciente (reg. ambulato) | 583               |
| Rehabilitación                    | 17.457            | <b>O.Uribe</b>                     | <b>1.000.862</b>  |
| Rehabilitación Daño Cerebral      | 18.385            | Coste por Paciente                 | 285               |
| Rehabilitación Traumatología      | 11.911            | <b>O.Barrualde-Galdakao</b>        | <b>1.502.777</b>  |
| Rehabilitación General            | 18.529            | Coste por Paciente                 | 308               |
| <b>Coste por estancia</b>         | <b>512</b>        | <b>APOYO O.URIBE</b>               |                   |
| Medicina Interna                  | 486               | <b>Rx Zona</b>                     | <b>54.217</b>     |
| M.I. Convalecencia                | 484               | <b>SUSTITUCION EUSKERA</b>         |                   |
| M.I. Paliativos                   | 488               | <b>Sustitución Euskera</b>         | <b>8.870</b>      |
| Rehabilitación                    | 525               | <b>MATERIAL COVID</b>              |                   |
| Rehabilitación Daño Cerebral      | 527               | <b>Material Covid</b>              | <b>1.235</b>      |
| Rehabilitación Traumatología      | 501               | <b>TOTAL</b>                       |                   |
| Rehabilitación General            | 528               |                                    | <b>26.567.283</b> |

## Resultados en clientes

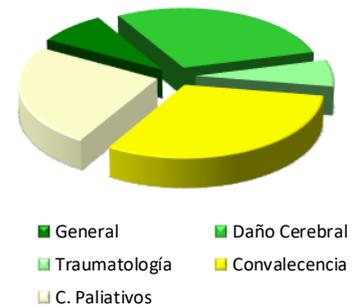
Garantizamos la atención a nuestros pacientes del área de Bizkaia y Uribe Costa las 24 horas del día, todos los días del año, a través de nuestros diferentes dispositivos asistenciales.

### Hospitalización

| Total Hospital        | Ingresos   | Estancias     | Estancia media | Indice ocup. % | Altas      | Éxitus    |
|-----------------------|------------|---------------|----------------|----------------|------------|-----------|
|                       | 1.936      | 41.722        | 21,6           | 89,0           | 1.932      | 443       |
| <b>Rehabilitación</b> | <b>827</b> | <b>28.611</b> | <b>34,6</b>    | <b>98,9</b>    | <b>860</b> | <b>50</b> |
| General               | 166        | 5.751         | 36,0           | 112,8          | 164        | 1         |
| Daño Cerebral         | 532        | 19.841        | 37,3           | 140,1          | 569        | 49        |
| Traumatología         | 129        | 3.019         | 23,4           | 31,3           | 127        | 0         |
| Medicina Interna      | 1.109      | 13.111        | 11,8           | 73,1           | 1.072      | 393       |
| Convalecencia         | 690        | 7.583         | 11,0           | 75,0           | 597        | 125       |
| C. Paliativos         | 419        | 5.528         | 13,2           | 70,6           | 475        | 268       |

Año 2021

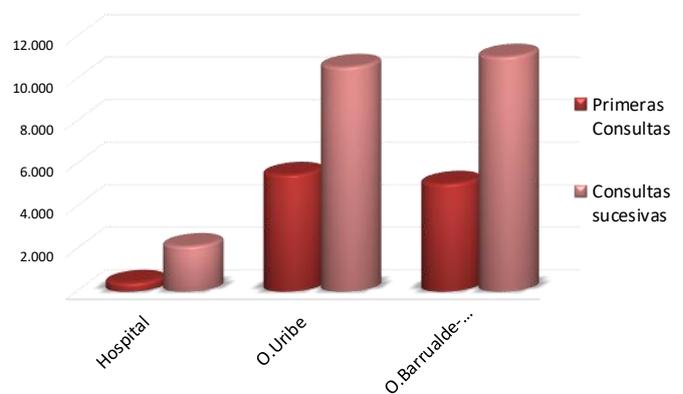
Altas por secciones



### Consultas Externas Rehabilitación

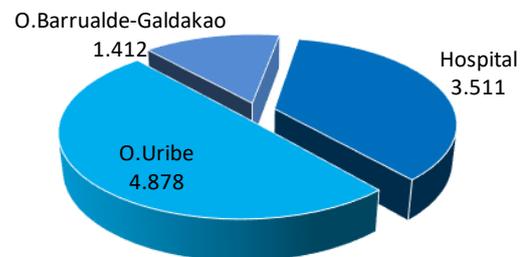
| Total consultas      | Primeras Consultas | Consultas sucesivas | Total Consultas |
|----------------------|--------------------|---------------------|-----------------|
|                      | 10.964             | 23.753              | 34.717          |
| Hospital             | 407                | 2.136               | 2.543           |
| O.Uribe              | 5.491              | 10.568              | 16.059          |
| O.Barrualde-Galdakao | 5.066              | 11.049              | 16.115          |

Consultas externas de Rehabilitación



### Unidades Terapia Rehabilitación

| Total prestaciones   | Prestac. | Asistencias | Pacientes | Media Asistencias/Paciente |
|----------------------|----------|-------------|-----------|----------------------------|
|                      | 400.545  | 164.219     | 9.801     | 66                         |
| Hospital             | 142.158  | 69.593      | 3.511     | 20                         |
| O.Uribe              | 108.763  | 40.790      | 4.878     | 8                          |
| O.Barrualde-Galdakao | 149.624  | 53.836      | 1.412     | 38                         |

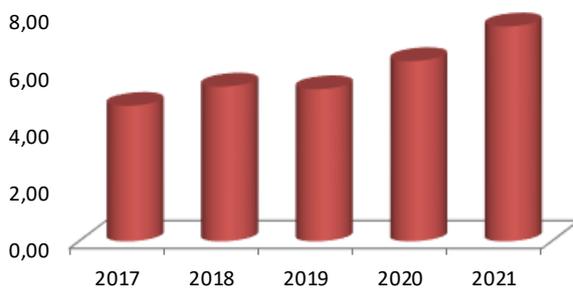


Pacientes atendidos por comarcas

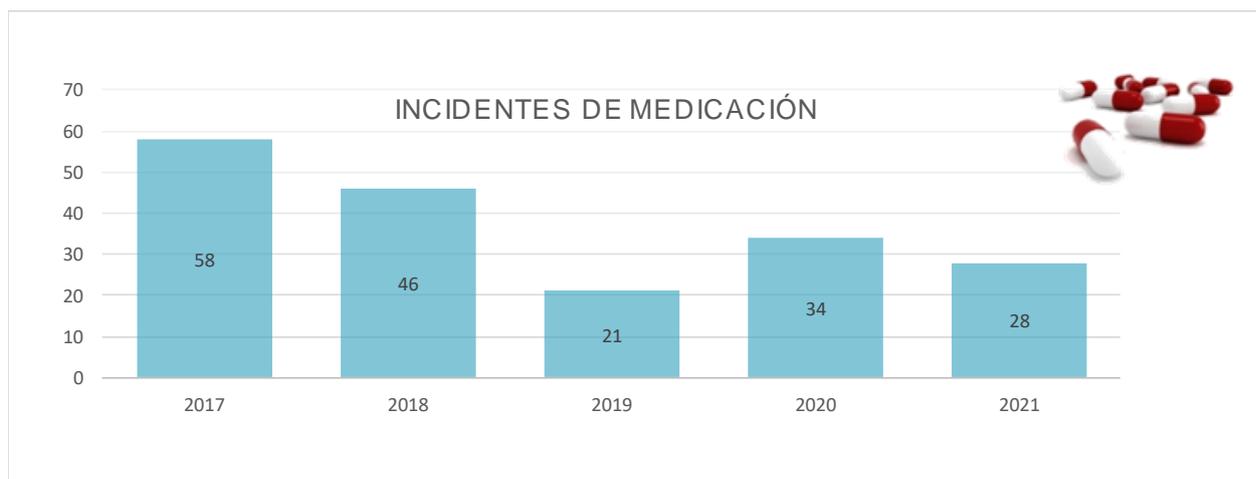
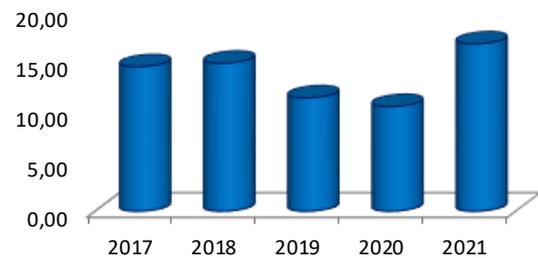
Estos son los resultados medidos a través de los principales indicadores en materia de seguridad del paciente

|  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021         |
|--|-------|-------|-------|-------|--------------|
| <b>Caídas</b> por 1000 estancias   | 3,82  | 3,03  | 3,37  | 4,54  | <b>4,10</b>  |
| Pacientes con <b>UPP Intrahospitalaria</b> por 100 altas   | 4,73  | 5,40  | 5,31  | 6,29  | <b>7,50</b>  |
| Tasa global de <b>Infección</b> por cada 100 ingresos  | 14,40 | 14,75 | 11,30 | 10,43 | <b>16,68</b> |
| Incidentes de <b>Medicación</b>  | 58    | 46    | 21    | 34    | <b>28</b>    |
| Nº de notificaciones registradas en la aplicación SNAPS<br>Sistema de Notificación y Aprendizaje en Seguridad del Paciente | 132   | 142   | 137   | 114   | <b>95</b>    |

UPP Intrahospitalaria por 100 altas



Tasa global de Infección por cada 100 ingresos



## Resultados en la sociedad y medioambiente

Presentamos los principales cuadros de consumos y gestión de residuos del centro a lo largo de 2021.

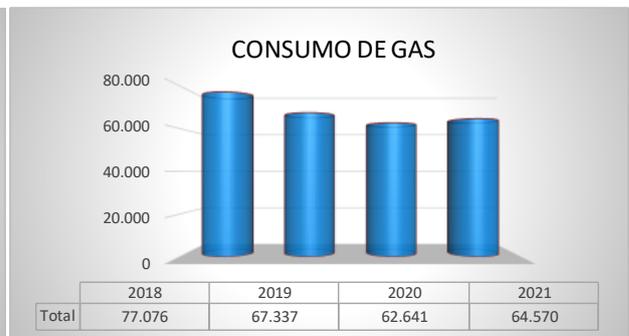
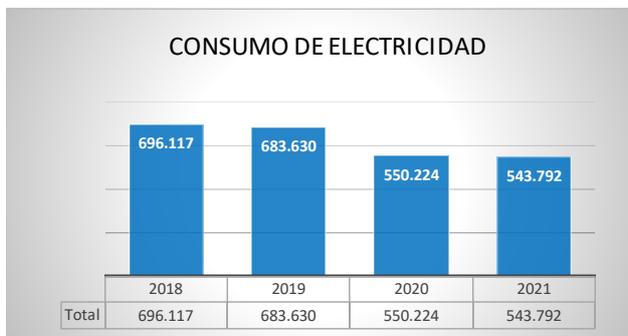
En este periodo hemos experimentado un importante descenso en los consumos de electricidad y agua respecto a años anteriores, incluso respecto a los objetivos que nos habíamos marcado para el ejercicio.

En electricidad por ejemplo se hizo una previsión de ahorro de consumo anual para 2021 de aproximadamente un 9%. Al finalizar el año el ahorro real se situó un punto porcentual por encima de lo previsto. Este descenso está relacionado con diversas actuaciones llevadas a cabo, como la renovación de luminarias y sustitución por tecnología LED, la instalación de sensores de umbral y movimiento en zonas comunes de trabajo y al ajuste de las potencias de consumo para diferentes periodos.

Para el consumo de agua se realizó una planificación de ahorro del 13%, resultando ser al final del año de un 20%, este consumo se ha reducido debido a la mejora de instalaciones existentes y a la puesta en marcha de nuevos proyectos como el aseo en seco de pacientes.

Los datos para el gas muestran un consumo mayor al esperado, debido sobre todo a la poca flexibilidad que nos permite la caldera grande de biomasa y las obras realizadas en la zona de calderas.

En el apartado de residuos sobre todo ha tenido impacto los residuos sanitarios generados durante la pandemia, aun así, se ha conseguido una disminución considerable respecto al primer año de pandemia, un 75%.



## 9. Reflexión final

---

En esta memoria hemos abordado tanto aspectos de actividad como económicos, rindiendo la información que ayude a conocer y entender el año de trabajo realizado.

Los resultados son los esperados en relación a los objetivos planteados. Hemos de decir, que durante este año hemos trabajado con el Plan Estratégico 2014-2020 del Hospital Gorliz prorrogado. Nos preparamos para iniciar el nuevo Plan, con nuestra Misión, Visión y Valores, que nos guiarán en los próximos años.

Como siempre, para cualquier aclaración o información adicional, estamos a su total disposición.

Carmen Rodriguez  
Directora Gerente



Puede contactar con nosotros a través de los siguiente enlaces

e-Mail: [hospital.gorliz@osakidetza.eus](mailto:hospital.gorliz@osakidetza.eus)  
Teléfono: 0034 94 400 66 02  
Dirección: Urezarantza Ibiltokia, nº 1. 48630 Gorliz – BIZKAIA  
Página web: <https://www.osakidetza.euskadi.eus/portada-hospital-gorliz/>