



Hermanas Hospitalarias
NAVARRA



MEMORIA
2019-20

EDITA

Hermanas Hospitalarias Navarra
www.hospitalariasnavarra.org
informacion.mennipamplona@hospitalarias.es

DISEÑO

Capitalmente

INFOGRAFÍA

Capitalmente / Visual Thinking Comunicación y Creatividad



ÍNDICE

Presentación / Aurkezpena	2
Quiénes somos	6
Qué hacemos	8
Compromiso con la sostenibilidad	14
Compromiso con el buen gobierno	20
Compromiso con las personas usuarias	28
Compromiso con nuestros colaboradores/as	34
Compromiso con proveedores/as	38
Compromiso con el medio ambiente	40
Compromiso con la sociedad	44
Covid-19	48



HOSPITALIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA



Sor Purificación Pardo
Superiora



Miryam Zabalza
Directora Gerente

Mediante estas líneas queremos presentarles nuestra primera memoria, que recoge la actividad principal desarrollada por los centros y dispositivos de Hermandades Hospitalarias en Navarra durante los años 2019 y 2020. Se trata de un documento elaborado desde la visión de la Responsabilidad Social Corporativa, que recoge y presenta nuestra actividad como un ejercicio de **transparencia**. Y lo hace desde un triple enfoque: social, económico y medioambiental.

Hermandades Hospitalarias es una **institución con propósito**: practicar la **Hospitalidad al servicio de la Salud Mental**. Para materializarlo, contamos con todas las personas que configuran nuestra comunidad hospitalaria, formada por los hoy llamados grupos de interés: personas usuarias y familiares, profesionales y personas en prácticas, reguladores, voluntarios/as, bienhechores, hermandades, etc.

Fieles a nuestro propósito, nos hemos **adaptado a las necesidades cambiantes**



de la sociedad. Y de forma muy especial en 2020, año en el que nos hemos visto obligados a hacer frente a una **tragedia de magnitud mundial**. La pandemia por el Covid-19 ha impactado con dureza en la vida de todas las personas.

Por eso, ha sido un tiempo de aprendizaje, de escucha y discernimiento. También de entrega sin límites. En este periodo de tiempo, hemos trabajado con el único objetivo de **preservar la salud de las personas usuarias**, que son el centro de nues-

tra misión. Todas ellas han tenido que sobrellevar las duras restricciones en las visitas y salidas con sus familiares. Las han entendido, dada la situación de pandemia existente, y nos han animado a diario con su cariño y sonrisa.

El XXI Capítulo General de la Congregación Hermandades Hospitalarias, con el título 'Practicad la Hospitalidad', nos invita a ejercer como **buenos/as samaritanos/as**. Y esa figura la hemos visto encarnada en cada una de las **personas cola-**

2020 ha sido un año de aprendizaje, escucha, discernimiento y entrega sin límites.

boradoras que componen **Hermandades Hospitalarias Navarra** y que, con su entrega, dedicación, profesionalidad y cariño en todas y cada una de sus actuaciones, han contribuido a preservar la salud y el bienestar de las personas usuarias de nuestros centros.

2020 ha sido un año duro y difícil, en el que a diario hemos tenido que hacer frente al dilema entre la seguridad y la flexibilización de los contactos que las personas usuarias mantienen con sus respectivas familias. Así, hemos **primado la seguridad del grupo** en los momentos de mayor impacto de la pandemia y flexibilizado las medidas cuando ha sido posible. En ese sentido, las familias nos han demostrado su comprensión, nos han apoyado y alentado en todo momento.

Por todo eso, estamos muy orgullosos/as del conjunto de las personas que forman parte de la Comunidad Hospitalaria, que han dado lo mejor de sí mismas durante esta pandemia. También agradecemos el apoyo de instituciones como el **Gobierno de Navarra**, a través de los departamentos de Salud y Derechos Sociales; de asociaciones sectoriales como ANEA; de proveedores; y de todas las organizaciones asistenciales con las que hemos compartido momentos difíciles.

No podemos acabar esta carta de presentación sin tener un recuerdo especial para todas las personas que nos han abandonado en este año tan complicado, la mayoría víctimas de la pandemia. Que la memoria de todas las personas usuarias, religiosas, colaboradoras y familiares fallecidos/as nos acompañe en la labor diaria que realizamos.

Y a quienes continúan y nos acompañan en el cumplimiento de nuestra misión, muchas gracias por compartir este tiempo donde la Hospitalidad es más necesaria que nunca.



ABEGI ONA PANDEMIA GARAIAN

Lehen bitartez gure lehen memoria aurkeztu nahi dizuegu. Bertan, azken urteotan (2019-2020) Nafarroako Ahizpa Abegitsuak eta esku emaileak garatutako jarduera nagusiak jasotzen dira. Gizarte Erantzukizun Korporatiboaren ikuspegitik egindako dokumentua da, gure jarduera **gardentasun ariketa** gisa jasotzen duena. Ikuspegi hirukoitz batetik egiten du: soziala, ekonomikoa eta ingurumenekoa.



Sor Purificación Pardo
Ama nagusia



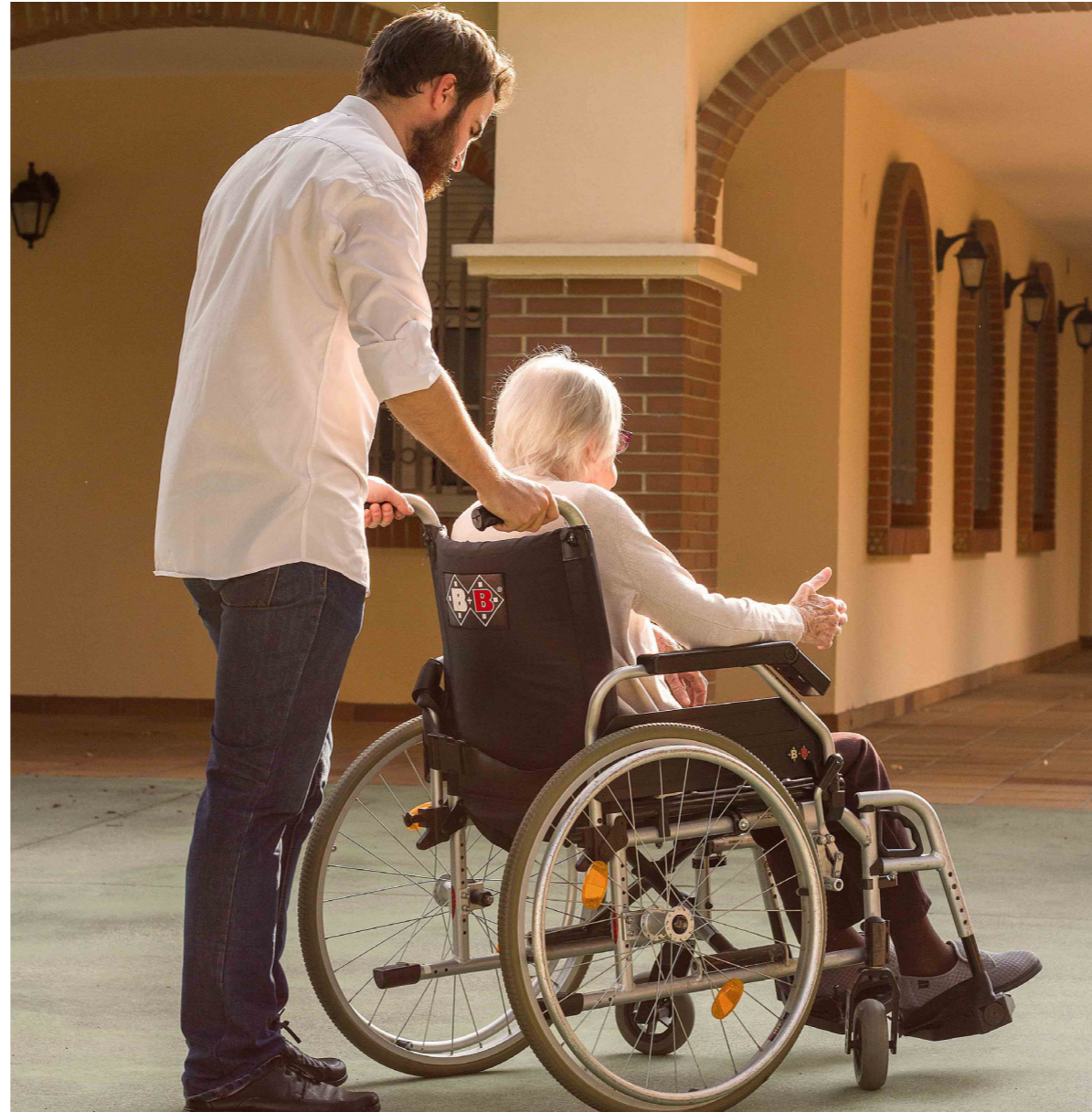
Miryam Zabalza
Zuzendari kudeatzailea

Ahizpa Abegitsuak **helburu jakin bat duen erakundea** da: **osasun mentalaren aldeko abegikortasuna bermatzea**. Gure xedea gauzatzeko komunitatea osatzen duten pertsonak daude, egun, interes taldea deritzoguna: erabiltzaileak eta senideak, profesionalak eta praktike-tan daudenak, erregulatzailak, ongileak, boluntarioak, ahizpak, etab.

Gure jomugarekin zintzoak izanik, **gizartearen behar aldakorretara egokitu gara**. Bereziki 2020an, **mundu mailako tragedia** bati aurre egin behar izan diogun urtean. Covid 19ak eragindako pandemiak gogor jo du pertsonen bizitzan.

Horregatik, ikasteko, entzuteko eta gogoetarako denbora izan da, mugarik gabe buru-belarri aritzeko unea. Egoera honen aurrean gure helburu bakarra **erabiltzaileen osasuna zaintzea** izan da, beraiek baitira gure xedea. Bisiten murrizketak eta ekiditeak momentu latzak igarorazi dizkie, muga gogorrek gaituzte behar izan dituzte, baina, egoera ulertu eta egunero animatu gaituzte, maitasuna eta irribarreak eskainiz.

Ahizpa Abegitsuen Kongregazioaren XXI. Kapitulu Orokorrak, 'Egin ezazue



2020a mugarik gabe, entzuteko, ikasteko, gogoeta egiteko eta elkarkidetzarako urtea izan da.

abegi ona' izenburupean, **samaritar onak** izateko gonbitea egiten digu. Iru-di hori gorpuztuta ikusi dugu **Nafarroako Ahizpa Abegitsuak** osatzen duten **kolaboratzaileetako bakoitzarengan**. Izan ere, haien entrega, dedikazioa, profesionaltasuna eta maitasunak, gure zentroetako erabiltzaileen osasuna zaintzen lagundu dute.

2020a urte latza eta zaila izan zen, egunero, segurtasuna bermatu eta erabiltzaileek beren familiekin dituzten harremanak malgutzearen arteko dilemari aurre egin behar izan genion. **Taldearen segurtasuna lehenetsi dugu**

beren ulermena erakutsi digute, une oro lagunduz eta animatuz.

Horregatik guztiagatik, oso harro gaude komunitatea osatzen duten pertsona guztiekin, pandemia honetan onena eman baitute. Hala-ber, eskerrak eman nahi diogu laguntza eskaini diguten erakundeei, **Nafarroako Gobernari**; Osasun eta Gizarte Eskubideetako sailen bitartez egindako lanagatik.

ANEA bezalako elkarte sektorialeiei, hornitzaileei... Une zail hauek gurekin partekatu dituzten laguntza erakunde guztiei.

Ezin dugu aurkezpen-gutuna amaitu urte honetan zehar utzi gaituzten pertsonak oroi-menera ekarri gabe, gehien-goak pandemiaren biktimak izandakoak. Hildako, erabiltzaile, erlijioso, laguntzaile eta senitarteko guztien memoriak lagundu gaitzala egunero jarduten dugun lanean.

Eta abegia inoiz baino beharrezkoagoa den garai honetan, gure helburua betetzen laguntzen digutenei, mila esker.



HOSPITALIDAD SIN FRONTERAS

Hermanas Hospitalarias es una institución asistencial católica, sin ánimo de lucro, que trabaja desde hace 140 años en la acogida, asistencia y cuidado especializado de personas con enfermedad mental, discapacidad intelectual y otras patologías. Además, lo hace con una sensibilidad especial por aquellas que son más vulnerables.

social de las mujeres con enfermedad mental de la época. Aunaron así dos criterios fundamentales: la ciencia y la solidaridad.

En la actualidad, Hermanas Hospitalarias está presente en un total de **25 países**, con más de **17.300 plazas** sanitarias y sociales. Además, ha atendido a cerca de

La congregación fue creada en Ciempozuelos (Madrid) el 31 de mayo de 1881 por **San Benito Menni**, sacerdote de la Orden de San Juan de Dios, junto con **Mª Josefa Recio** y **Mª Angustias Giménez**. Profundamente sensibles al sufrimiento humano, unieron sus esfuerzos para dar respuesta a la situación de abandono sanitario y exclusión

11.780

Colaboradores y colaboradoras.

2 millones de personas en el último año. Gracias a la entrega humana y profesional de alrededor de **1.000 hermanas**, **11.780 colaboradores y colaboradoras**, así como de un amplio número de personas que ofrecen su ayuda de forma voluntaria, gestiona 83 centros y una amplia red de dispositivos asistenciales repartidos por cuatro continentes.

Fiel a su propósito, no se ha conformado únicamente con llevar a cabo su misión hospitalaria a través de una atención sociosanitaria de calidad. También ha permanecido sensible a las **necesidades cambiantes de la sociedad**, tratando de generar en todo momento un **impacto positivo con su actividad**.



NUESTRA MISIÓN Y VALORES

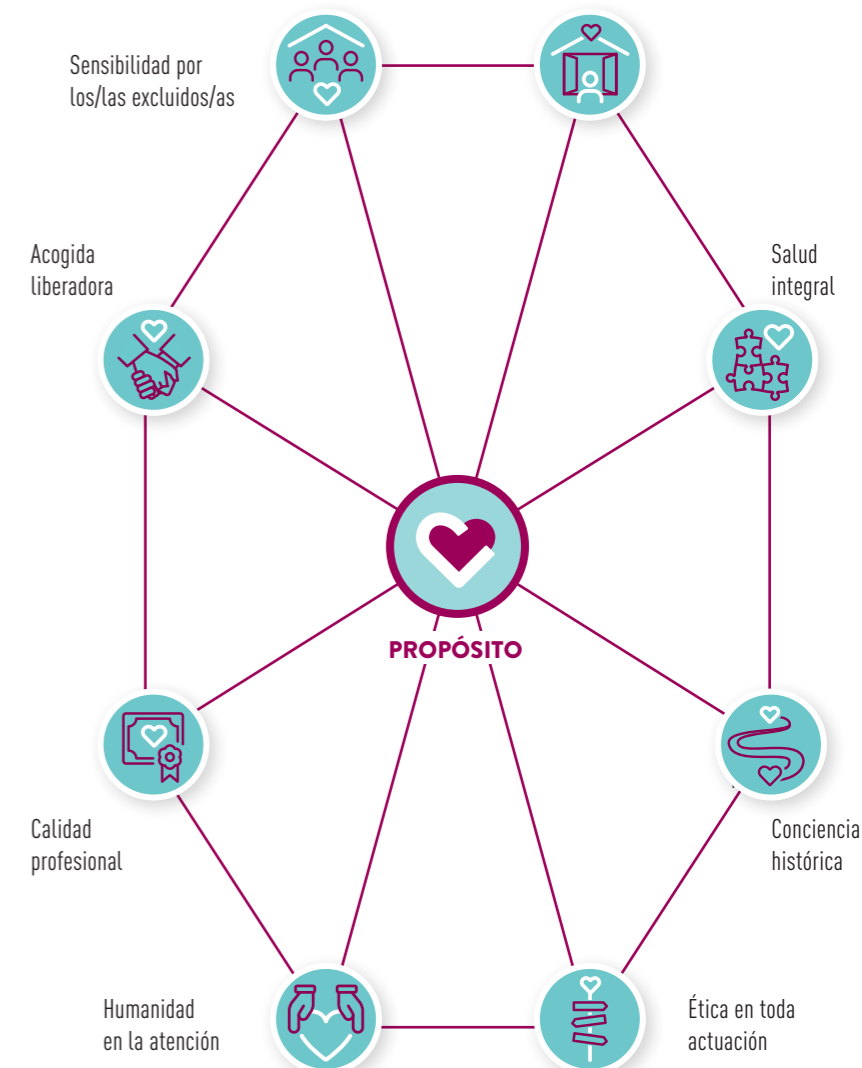
Nuestra visión de la hospitalidad como acogida a la persona necesitada se desarrolla sin distinción de raza, sexo, ideología, religión o clase social.

Los valores hospitalarios son claves en la identidad de nuestra institución. Por eso, están integrados en los procesos formativos y asistenciales. También son la referencia que orienta las decisiones y comportamientos de todas las personas de la organización.

PROPÓSITO
Practicar la Hospitalidad al Servicio de la Salud Mental.

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

MISIÓN
Acogida, asistencia, cuidado especializado y preferente a las personas con trastornos, discapacidad física o psíquica y otras enfermedades, teniendo en cuenta las necesidades y emergencias de cada tiempo y lugar. Además, **se da preferencia a las personas vulnerables**. Todo ello desde una visión y unas prácticas basadas en los principios de la rehabilitación y recuperación de las personas, que promuevan proyectos vitales plenos, y en la transformación hacia una sociedad más justa e inclusiva.





HERMANAS HOSPITALARIAS EN EL MUNDO

Todo este trabajo se realiza gracias a la entrega humana y profesional de cerca de 1.000 hermanas, 11.780 personas en plantilla y numerosos voluntarios y voluntarias.

25

Países de África, Asia, Europa y Latinoamérica.

83

Centros y una amplia red de dispositivos asistenciales.

17.300

Plazas sanitarias y sociales.

2 mill.

De personas atendidas.

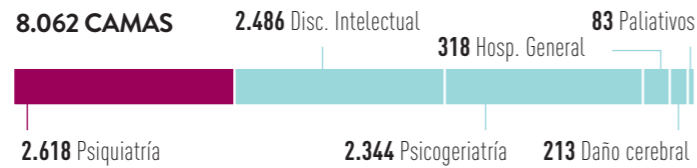
CENTROS EN EL MUNDO





HERMANAS HOSPITALARIAS EN ESPAÑA

Hermanas Hospitalarias atendió a **270.819 personas** y dispone de **115 dispositivos comunitarios diurnos**.



19 Centros asistenciales. | **2** Hospitales generales. | **2** Fundaciones tutelares. | **1** Fundación especializada en investigación.



LÍNEAS ASISTENCIALES



Atención psiquiátrica y Salud Mental



Daño cerebral



Psicogeriatría



Discapacidad intelectual



Cuidados paliativos



Hospital general



EN NAVARRA

Hermanas Hospitalarias comenzó a realizar su labor asistencial en Navarra en 1904. Concretamente, en el actual Hospital Psiquiátrico San Francisco Javier de Pamplona.

La Congregación dispone de dos centros: el Centro Hospitalario Benito Menni – Benito Menni Ospital Zentroa, en Elizondo (1938), y la Clínica Psiquiátrica Padre Menni, situada en Pamplona (1950), con un total de 384 plazas residenciales y 75 plazas de atención diurna.

+450 Personas usuarias atendidas al año.

5.988 Consultas externas de psiquiatría / psicología.

LÍNEAS ASISTENCIALES



Atención psiquiátrica y Salud Mental comunitaria, hospitalaria y residencial



Trastorno mental orgánico



Discapacidad intelectual



Psicogeriatría y mayores



CARTERA DE SERVICIOS

- Pamplona
- Elizondo

● ● **Residencia Psicogeriatrica (RPG).** Residencia sociosanitaria, con plazas concertadas y privadas, que ofrece cuidados integrales a personas mayores de 65 años con demencia y trastornos neuropsiquiátricos, o bien trastorno mental grave.

● ● **Centro de Día Psicogeriatrico.** Recurso social ambulatorio, con plazas concertadas y privadas, para mayores de 65 años con demencia y otros trastornos mentales graves con alta necesidad de apoyo.

● ● **Unidad de Hospitalización Psiquiátrica (UHP).** Servicio privado para personas con trastornos mentales agudos o subagudos que requieren atención en régimen de hospitalización.

● ● **Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS).** Recurso social ambulatorio con plazas concertadas y privadas. Apoya la rehabilitación y normalización social de personas con enfermedad mental menores de 65 años.

● ● **Pisos Tutelados para personas con Enfermedad Mental (PTM).** Ofrecen plazas residenciales concertadas y privadas, en régimen abierto, para contribuir a la rehabilitación y normalización social de personas con enfermedad mental, con o sin discapacidad intelectual.

● ● **Unidad de Atención Psicogeriatrica Intermitente (UAPI).** Servicio privado dirigido a personas mayores de 65 años, que tienen una importante limitación de autonomía por demencia u otros trastornos mentales graves y precisan de un ingreso breve. El objetivo del servicio, que suele ser por unas horas o días, es apoyar a sus familias.



● ● **Residencia Asistida para Personas con Trastorno Mental Orgánico (RATMO).** Unidad sociosanitaria, con plazas concertadas y privadas, que ofrece una asistencia integral residencial a personas entre 18 y 65 años con trastorno mental orgánico.

● ● **Residencia de Patología Mixta (RPM).** Unidad sociosanitaria residencial privada y concertada para personas adultas con discapacidad intelectual y enfermedad mental, o trastornos graves de conducta, que requieren un manejo especializado.

● ● **Unidad de Hospitalización Psicogeriatrica (UHPG).** Servicio privado para personas mayores de 65 años que requieran atención en régimen de hospitalización (demencia u otras enfermedades mentales), con posibilidad de estancia prolongada.

● ● **Consultas Externas.** Evaluación y tratamiento integrado de trastornos mentales, incluyendo varias modalidades de psicoterapia realizadas por psiquiatras y psicólogos expertos en todas las edades.

● ● **Residencia Asistida para Personas con Enfermedad Mental (RAEM).** Unidad sociosanitaria, con plazas concertadas y privadas. Ofrece una asistencia integral residencial a personas menores de 65 años con trastorno mental grave.

CENTRO HOSPITALARIO BENITO MENNI – BENITO MENNI OSPITAL ZENTROA (ELIZONDO)

	2020	2019	2018
Estancias hospitalización completa	56.214	55.594	54.505
Camas	158	158	154
RAEM	63	59	59
RPM	34	35	31
Psicogeriatría	61	64	64
Asistencias hospitalización parcial			
Salud Mental (CRPS)	15	15	15

CLÍNICA PSIQUIÁTRICA PADRE MENNI

	2020	2019	2018
Estancias hospitalización completa	78.252	79.433	79.459
Camas	237	234	230
Salud Mental	99	99	99
Persona mayor - Psicogeriatría	91	91	91
Piso tutelado Salud Mental	47	44	40
Asistencias hospitalización parcial	9.404	12.538	79.459
Plazas			
Salud Mental	40	40	40
Persona mayor	20	20	20

CONSULTAS EXTERNAS	2020	2019	2018
	5.988	7.622	6.873



GESTIÓN Y DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Con nuestra labor, tratamos de dar respuesta a las expectativas y necesidades de las personas y los

colectivos con los que nos relacionamos. Los grupos de interés que hemos identificado como prioritarios,

atendiendo al impacto potencial que nuestra actividad tiene sobre cada uno de ellos y al poder de influencia que cada uno ejerce sobre la institución, son las personas usuarias, sus familiares, el personal colaborador, los proveedores y proveedoras, reguladores y reguladoras, bienhechores y bienhechoras y la sociedad.

Con el propósito de garantizar un **diálogo permanente, bidireccional y fluido**, que nos permita conocer en mayor profundidad la percepción de la institución que tiene cada colectivo y cuáles son sus expectativas concretas, contamos con diversos canales de escucha activa. Detallamos todos ellos a continuación:

	 PERSONAS USUARIAS Y PACIENTES	 COLABORADORES/AS	 SOCIEDAD	 VOLUNTARIOS/AS	 BIENHECHORES/AS	 PROVEEDORES/AS
Diálogo permanente	<ul style="list-style-type: none"> Buzones de sugerencias Memorias de actividades Páginas web Redes sociales Grupos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Portal del empleado/a Buzones de sugerencias Comités de empresa Memorias de actividades Páginas web Redes sociales Reuniones y comisiones 	<ul style="list-style-type: none"> Memorias de actividades Páginas web Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Buzones de sugerencias Memorias de actividades Páginas web Redes sociales Reuniones y comisiones 	<ul style="list-style-type: none"> Memorias de actividades Páginas web Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Memorias de actividades Páginas web Redes sociales
Diálogo periódico	<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación Encuestas de satisfacción Celebraciones 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de colaboradores/as Comunicados Presentaciones: Plan de Gestión, etc. Celebraciones Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Jornadas científicas Jornada de puertas abiertas Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción Celebraciones Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Celebraciones Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Encuestas de satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios Medios de comunicación

COMPROMISO CON LOS ODS





CONTRIBUCIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los centros de Hermanas Hospitalarias en Navarra nos comprometemos a colaborar, en la medida de nuestras posibilidades, con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El grado en que nuestros centros pueden contribuir a la consecución de cada uno de estos objetivos está condicionado por factores como nuestro sector de actividad, el tamaño de nuestros centros y nuestra situación geográfica.



FIN DE LA POBREZA

En la medida en que atendemos a personas con enfermedad mental y discapacidad, priorizamos potenciar sus capacidades y desarrollo personal. Así, apoyamos campañas para **luchar contra el estigma social** y les damos herramientas para acceder a actividades de ocio, formación, deporte, ocupación laboral y vivienda digna. También favorecemos su autonomía e inclusión en todos los ámbitos de la sociedad, además de colaborar en proyectos de cooperación al desarrollo.



SALUD Y BIENESTAR

Contribuimos de forma directa a este objetivo, ya que nuestra actividad principal es sociosanitaria. La humanidad, la ética y la atención integral de la salud con un **modelo de atención centrado en la persona** caracterizan nuestro modelo asistencial.



IGUALDAD DE GÉNERO

El origen de la institución está en la atención a las mujeres con enfermedad mental que, en el siglo XIX, no tenían acceso a recursos asistenciales. Por eso, ese objetivo sigue encontrándose en la base de nuestra misión. En la actualidad, con una actividad dirigida tanto a mujeres como hombres, se favorece la **igualdad de trato y oportunidades** de todas las personas, tanto usuarias como profesionales. Esto último aparece debidamente plasmado y descrito en nuestro Plan de Igualdad.



ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

De forma progresiva, con el fin de ofrecer la mejor atención a nuestros usuarios, estamos llevando a cabo **renovaciones en instalaciones** (climatización, aislamiento adecuado de puertas y ventanas, cambio a bombillas de LED, cambio sala de calderas, renovación de infraestructuras, etc.) que favorecen una **mejora de eficiencia energética**.



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Uno de los valores de la institución, y por ende de los centros de Navarra, es la **sensibilidad por las personas excluidas**. Nuestro código de conducta establece que en la actividad llevada a cabo por nuestro personal colaborador, tanto asistencial como no asistencial, existe igualdad de trato, sin discriminación por razón de edad, raza, género, credo, orientación sexual, estado civil, capacidad diferenciada, condición social, orientación política, nacionalidad o cualquier otra circunstancia.



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

En Hermanas Hospitalarias Navarra apostamos por la creación de **empleo estable y de calidad**. Además, impulsamos el crecimiento económico de nuestro entorno a través de nuestras compras y servicios, ya que el 98 % se realiza a proveedores/as locales y/o de ámbito nacional.



ACCIÓN POR EL CLIMA

En los últimos años, hemos introducido diversas medidas orientadas a **reducir el impacto ambiental** que nuestra actividad puede producir. Se han aplicado en nuestra gestión interna, mediante la creación de procedimientos, protocolos y políticas específicas y la mejora de nuestras instalaciones. Pero también se ha sensibilizado a la comunidad hospitalaria sobre la importancia de tener una actitud de lucha contra el cambio climático porque también afecta a nuestra salud.



INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

La **investigación** es clave para la institución, por lo que se destinan importantes recursos humanos y económicos a tal fin a través de FIDGMAG, la Fundación de la Investigación de Hermanas Hospitalarias, con la que colaboramos todos los centros. Además, apoyamos a otras entidades y clústeres locales que promueven la innovación de recursos y dispositivos para personas con discapacidad y/o enfermedad mental.



ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Creemos en el poder multiplicador que ofrece la creación de **alianzas estratégicas sólidas** con otras instituciones, ya sean públicas, privadas o del tercer sector. Nuestra experiencia participando en proyectos de acción colectiva nos ha demostrado las ventajas que tiene esta forma de trabajar. Poder llegar a un mayor número de personas vulnerables personalizando la intervención, compartir experiencias y conocimiento o aunar esfuerzos y recursos son solo algunas de ellas.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En las últimas décadas, la sociedad ha experimentado un cambio fundamental en su forma de vida y en el modo de comunicarse y relacionarse. Las nuevas tecnologías han dado lugar a una ciudadanía más informada y mucho más exigente con las organizaciones.

Buscando dar respuesta a las nuevas expectativas de nuestros grupos de interés, estamos inmersos en un proceso de digitalización de la organización. La transformación digital es un camino que nos compromete a trabajar sobre tres pilares fundamentales:

- **Las personas** que forman parte de la institución, tanto usuarias como colaboradoras y voluntarias.
- **La actividad asistencial**, como propósito principal y fin de nuestros centros.

- **La tecnología** como medio, no como fin, que nos aporta nuevas posibilidades.

En el año 2019, trabajamos de forma especial en el ámbito de la seguridad de la información, dado que es un aspecto estratégico muy importante para garantizar la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos de las personas usuarias, colaboradoras y demás grupos de interés. Asimismo, y sobre la base de nuestra cultura de mejora continua, en 2020 realizamos auditorías externas de ciberseguridad en ambos centros.



También estamos desarrollando un proyecto de digitalización del Área de Personas para mejorar nuestra comunicación interna y ganar en agilidad y eficiencia.

ALIANZAS Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Con el fin de lograr un mayor impacto positivo con nuestras acciones, impulsamos la creación de alianzas estratégicas con otras organizaciones. Así, establecemos **relaciones con instituciones** para contribuir bidireccionalmente al desarrollo de nuestra comunidad.

El hecho de que parte de nuestro presupuesto anual provenga de fondos públicos hace que la relación institucional con la Administración Pública de Navarra sea fluida y constante. Una relación que permite profundizar, de primera mano, en las necesidades y demandas de los colectivos con los que trabajamos: personas con problemas de Salud Mental, mayores dependientes y personas con discapacidad intelectual. Esa colaboración público-privada sigue siendo un pilar central de nuestra actividad.

También hemos fomentado **alianzas con aseguradoras y mutuas** (IMQ, AEGON, MAPFRE, etc.) y otras entidades profesionales, a las que prestamos asistencia sanitaria en el campo de la Salud Mental.

Asimismo, establecemos **marcos de colaboración** con entidades docentes



Nuestro reto para 2021 es firmar un concierto sociosanitario con el Gobierno de Navarra.

(universidades de Navarra y de todo el territorio nacional, centros formativos y de empleo...) para contribuir a que su alumnado pueda desarrollar prácticas en nuestros centros, como parte de su currículo, dentro de diferentes especialidades sanitarias (Medicina, Farmacia, Enfermería, Auxiliares de Clínica), Psicología, Trabajo Social, Administración de Empresa, Servicios Generales, etc.

Y formamos parte del **Clúster de Tecnologías Innovadoras para la Mejora de la Calidad de Vida**, creado en 2019 por la Universidad Pública de Navarra y la Asociación de Daño Cerebral de Navarra, con el apoyo de la Unidad de Innovación Social de Navarra. Una entidad cuyo fin es desarrollar modelos de atención frente al envejecimiento y la dependencia que incorporen tecnología para diseñar programas o servicios sostenibles, con un impacto social y económico.

Al mismo tiempo, somos **socios de ANEA**, entidad que engloba a diferentes organizaciones del área de mayores de Navarra, y de la Fundación Navarra para la Excelencia; colaboramos con el Departamento de Educación en su programa 'Tiempo fuera', con el Servicio de Gestión de Penas y Medidas Alternativas de Navarra del Ministerio del Interior, con Cáritas Navarra y con diferentes entidades de voluntariado, colegios, etc. Contribuimos así a sensibilizar y erradicar el estigma existente en nuestra sociedad hacia la enfermedad mental.



ÓRGANO DE GOBIERNO

La Provincia de España se encuentra bajo la responsabilidad del Gobierno Provincial, con una superiora provincial y las hermanas consejeras, que depende a su vez del **Gobierno General de la Congregación**, con sede en Roma (Italia).



GOBIERNO PROVINCIAL



Superiora provincial
Matilde Porras



1ª consejera
Mª del Carmen Martín



2ª consejera
Mª Rosario Irazo



3ª consejera
Mª Cristina Hernández



4ª consejera
Rosa María Gutiérrez



Secretaria provincial
Magdalena Goñi



Ecónoma provincial
Fuencisla Martín

CONSEJO DE DIRECCIÓN PROVINCIAL



Director gerente provincial
Alberto Martín



Director Económico Financiero
Juan Antonio Urdíroz



Director de Organización y Sistemas
Emilio Rodríguez



Director de Identidad Hospitalaria
Alejandro Florit



Director Asistencial / Educativo
José Antonio Larraz



Directora de Personas
Fuencisla de Santos



Secretaría Técnica
Fernando Prior



Asesoría Jurídica
José Pablo Toquero



CONSEJO DE DIRECCIÓN LOCAL (NAVARRA)



Superiora local
Sor Purificación Pardo



Directora gerente
Miryam Zabalza



Director médico
Manuel Martín Carrasco



Jefa de Enfermería
Uxua Lazkanotegi



Jefa de Recursos Humanos
Lourdes Rodríguez



Jefe del Área Económico-Financiera
Jaime Migallón

En el transcurso de 2019, el Consejo de Dirección Local se reunió en 28 ocasiones y, en 2020, hizo lo propio en otras 25.

Además del Consejo de Dirección Local, la actividad en los centros se gestiona y regula a través de otros órganos de participación y trabajo:

- Consejo de Participación.
- Comisión Asistencial.
- Comisión de Personal.
- Comité de Seguridad y Salud.
- Comisión de Bioética.
- Comisión de Farmacia.
- Comité de Igualdad.

A nivel provincial, varios de nuestros profesionales forman parte de diversas comisiones, comités y grupos de trabajo transversales.



MARCO NORMATIVO INTERNO

REGLAMENTO GENERAL

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

DOCUMENTO CAPITULAR

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

MARCO DE IDENTIDAD

Expone de manera articulada los elementos identificadores de la singularidad y calidad del servicio que ofrecemos, nuestro **modelo propio, en cuatro ámbitos**: asistencial, gestión y administración, relación con colaboradores/as y diálogo con grupos de interés.



OTRAS POLÍTICAS Y REGLAMENTOS INTERNOS

- Reglamento de la Provincia de España y sus centros.
- Procedimientos generales.
- Requisitos básicos de los centros.
- Protocolo de elaboración del Plan de Gestión Anual.
- Protección ante el abuso sexual.
- Manual de Dirección de Personas.
- La formación en identidad hospitalaria.
- Manual de procedimiento de archivo de los centros.
- Manual de estadística asistencial.
- La asistencia en Hermanas Hospitalarias.
- Estatuto General de Administración.



CÓDIGO DE CONDUCTA

En 2017 se aprobó el Código de Conducta. Este **recoge los principios éticos y normas de comportamiento** que deben regir la actuación de las personas que integran la comunidad hospitalaria y, particularmente, de directivos/as y personas colaboradoras. Además, se promueve su difusión a proveedores/as, bienhechores/as, etc. En 2018, las personas colaboradoras se comprometieron a cumplirlo.

COMITÉ DE OBSERVANCIA

Órgano creado específicamente para el control y seguimiento del cumplimiento del código. Este comité está formado por cuatro personas, nombradas por la superiora provincial, que analizan y dan respuesta a las consultas, quejas o comunicaciones recibidas, garantizando la debida confidencialidad en el procedimiento.

CANAL DE CONTACTO

En la página web de la institución, www.hospitalarias.es, todos los grupos de interés disponen de un canal de contacto con el Comité de Observancia. No obstante, en los años 2019 y 2020 no se han recibido denuncias sobre potenciales irregularidades o infracciones del Código de Conducta de los centros navarros.



CONTROL INTERNO

Desde Provincia, con el objeto de garantizar un control interno eficaz para la institución, se ha impulsado la implantación de un **Sistema Integrado de Evaluación**, revisable semestralmente en el centro y anualmente en Provincia. También se realizan auditorías internas para buscar una evidencia suficiente del cumplimiento de determinados objetivos:

- Estados financieros fiables.
- Cumplimiento de normativa interna y externa.
- Mejora continua: efectividad y eficiencia de las operaciones.

En 2020, se realizó una auditoría en ambos centros.





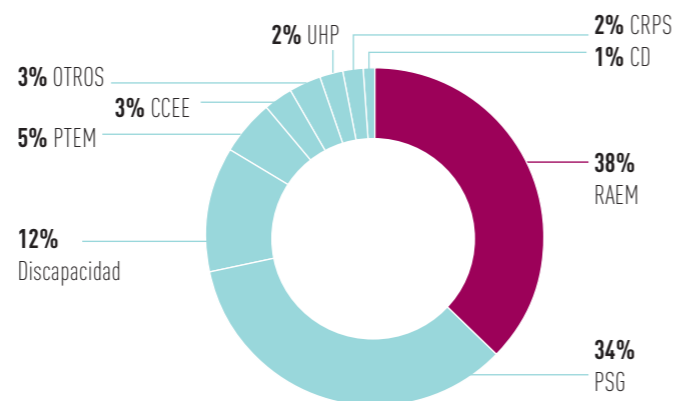
SIN ÁNIMO DE LUCRO

La gestión económica y de recursos realizada en los centros de Hermanas Hospitalarias Navarra pretende ser siempre lo más eficiente posible para garantizar en todo momento la sostenibilidad de la entidad.

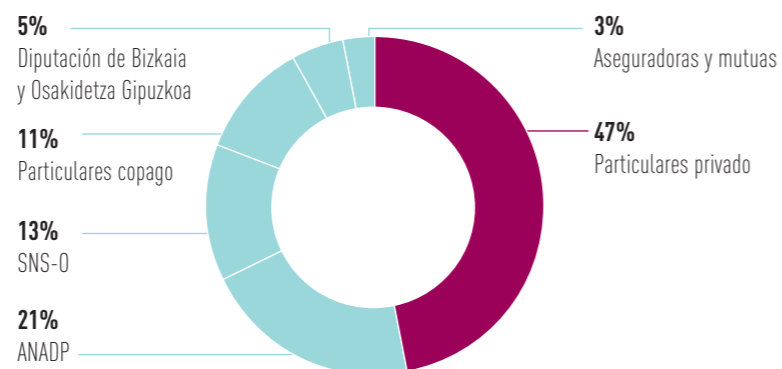
Una **sostenibilidad** que se entiende, además, como un acto de responsabilidad con las personas usuarias, colaboradores/as y la sociedad.

Apostamos firmemente por la **acción colectiva público-privada** y, en esa misma línea, colaboramos estrechamente con la Administración Pública de la Comunidad foral.

DISTRIBUCIÓN POR ACTIVIDAD

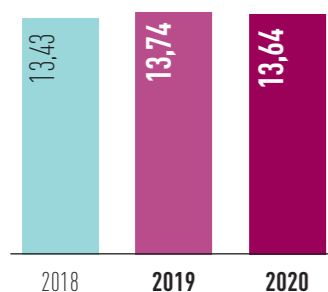


DISTRIBUCIÓN POR INGRESOS

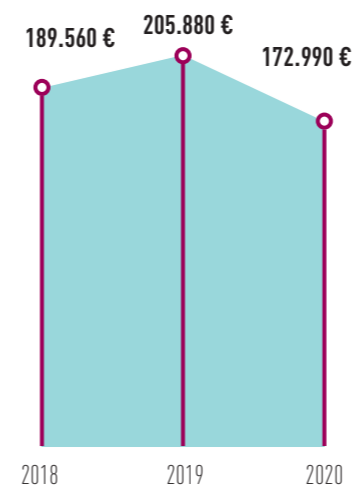


EVOLUCIÓN CIFRA DE NEGOCIOS

EN MILLONES DE EUROS



BONIFICACIONES A PERSONAS USUARIAS

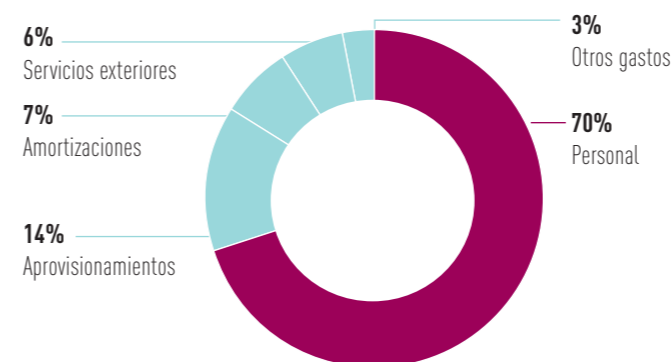


NUESTROS RETOS

2021. Centro Hospitalario Benito Menni – Ospital Zentroa Benito Menni (Elizondo): creación de tres unidades de convivencia en el edificio Bertiz.

2021-24. Clínica Psiquiátrica Padre Menni (Pamplona): construcción de un nuevo edificio asistencial, con ocho unidades de convivencia.

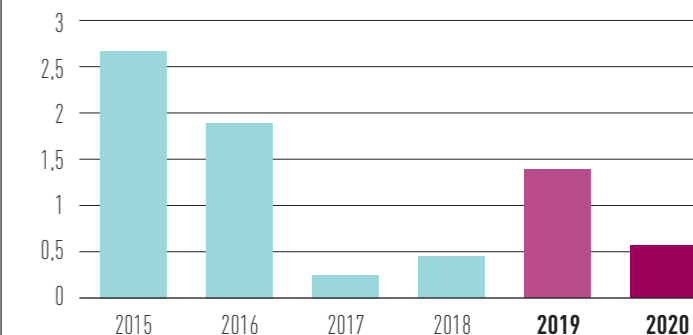
DISTRIBUCIÓN COSTES CORRIENTES



MEJORAS EN INSTALACIONES: PLAN DIRECTOR DE OBRAS 2014-24

CUADRO DE INVERSIONES

EN MILLONES DE EUROS



En 2014 se puso en marcha la ejecución del **Plan Director de Obras 2014-2024**, que contempla una profunda renovación de los dos centros de Hermanas Hospitalarias Navarra.

CHBM Elizondo:

- **2014-2016:** Edificio Baztan y CRPS. Reforma integral de las plantas primera y segunda para adaptarlas a la normativa vigente y poder atender de forma adecuada las necesidades actuales y futuras.
- **2018-2019:** Edificio Bidasoa.

Adaptación de la infraestructura para uso como residencia destinada a personas con enfermedad mental grave.

- **2014-2020:** Renovación de los ascensores del centro.
- **2020:** Sala de calderas en los edificios Bertiz y Bidasoa.

Gracias a estos proyectos, se ha incrementado el número de habitaciones individuales y se han creado unidades asistenciales de menor tamaño y monográficas, que benefician tanto a las personas usuarias como a las colaboradoras.



ATENCIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y PERSONALIZADA

Como principal grupo de interés, **las personas usuarias están en el centro** de cada una de las decisiones y medidas que tomamos. España dedica 80,7 euros por persona a la Salud Mental, frente a los 316 de Alemania, por ejemplo. Sin embargo, se estima que un 18,3 % de la población española presenta algún tipo de trastorno mental y 42,8 personas de cada 100.000 habitantes fallecen como consecuencia de alguna enfermedad mental. Son datos que reclaman nuestra atención y, desde nuestro valor de la **hospitalidad**, no podemos mirar hacia otro lado.

Reto de 2021

Certificar al Centro Hospitalario Benito Menni-Ospital Zentroa Benito Menni (Elizondo) como centro libre de sujeciones físicas en el área de psicogeriatría.

Nuestro **modelo asistencial**, que proporciona una **atención integral, personalizada y de calidad**, nos orienta sobre cómo abordar los retos actuales desde la inspiración del carisma fundacional y conforme a los valores hospitalarios que nos definen. Este modelo ha sido transmitido de las hermanas a los líderes asistenciales y de estos y estas a los mandos intermedios y demás profesionales, para lo que se imparten talleres anuales.

ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA

Cuando así lo demandan las personas usuarias, la labor de los profesionales asistenciales se complementa con una **atención espiritual y religiosa** por parte del servicio de Pastoral de la Salud, que trabaja de forma coordinada con el equipo. El servicio está compuesto por laicos/as, hermanas y un capellán.



PERSONAS USUARIAS Y FAMILIAS NOS EVALÚAN



Elaboramos periódicamente **encuestas de satisfacción**, tanto a personas usuarias como a sus tutores/as y familiares. Las últimas fueron realizadas en el año 2019 e indicaban una satisfacción media de las personas usuarias y sus familias con su centro de 8,04 sobre 10.

Con estas encuestas buscamos una retroalimentación, así como saber si las líneas de mejora que vamos planteando y materializando son bien valoradas por las personas destinatarias de nuestra misión.

PARTICIPACIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES

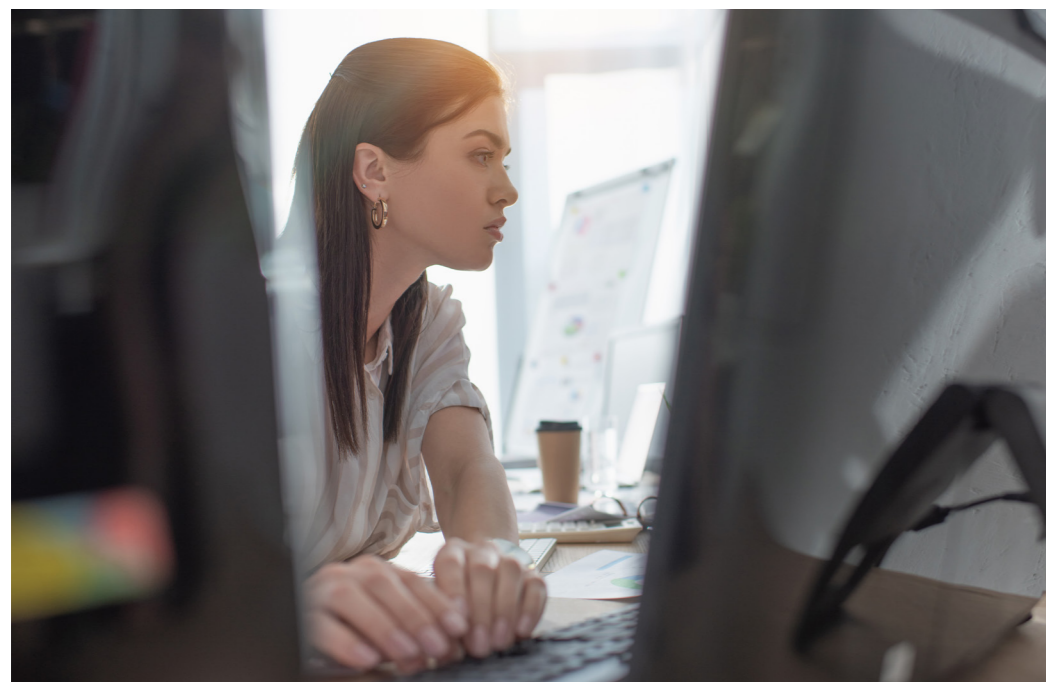


Fomentamos la participación de las personas usuarias y sus familiares, tanto en su propio proceso de atención como en la gestión del centro o dispositivo correspondiente. Todo ello con el propósito de que disfruten de un mayor control sobre su vida cotidiana. Como no puede ser de otro modo, esta participación comienza con su propio **Plan de Atención Individual Centrado en la Persona (PAICP)**.

En los centros de Hermanas Hospitalarias Navarra existe, además, un **Consejo de Participación**, formado por representantes de las personas usuarias y sus familiares, las personas colaboradoras, la Administración y la Dirección. Su composición mínima es de nueve miembros, se renueva cada dos años y se reúne, al menos, dos veces por ejercicio.

El Consejo tiene la facultad de aprobar el Reglamento de Régimen Interior y la programación general anual de los centros; recibir información relevante sobre el funcionamiento de la entidad, incluida la memoria anual; y realizar propuestas y recomendaciones dirigidas a mejorar la organización y el funcionamiento de los servicios que esta presta. En cada sesión se levanta un acta, que se expone después en los tableros de anuncios.

También existe un **Servicio de Atención a la Persona Usuaría**, al que esta, sus familiares y/o tutores/as pueden acudir cuando lo consideren necesario. En el año 2019, hubo 62 quejas relacionadas con el cumplimiento de las normas, atención recibida, pertenencias, etc. Y, en 2020, 71.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Implementamos las medidas exigidas en la nueva regulación sobre seguridad de la información. En Hermanas Hospitalarias España tenemos el compromiso de desarrollar, de forma continua, un proceso de mejora que nos permita respetar los más altos estándares en esta materia.

Para ello, tomamos como referencia las buenas prácticas sectoriales existentes, entre las que destaca la 'Guía para pacientes y usuarios de la sanidad', publicada por la Agencia Española de Protección de Datos en 2019.

Las principales medidas puestas en marcha son:

- Existencia de **cláusulas informativas** sobre el uso de los datos.
- Desarrollo y puesta en marcha de un procedimiento sobre **atención de derechos**, que posibilita que cada persona pueda ejercer sus derechos sin ningún tipo de obstáculo.

Contamos con un delegado de Protección de Datos, experto en Derecho y especializado en la materia.

- **Análisis de riesgos y evaluaciones de impacto** en la privacidad, que permiten obtener la información necesaria para conocer las necesidades de seguridad a implantar.
- Implementación de medidas tecnológicas para **prevenir cualquier incidente** de seguridad.
- Procedimiento de **gestión de brechas de seguridad**.

Contamos también con un **delegado de Protección de Datos**. Es un profesional experto en Derecho y especializado en la materia, que se encarga de informar y asesorar a Hermanas Hospitalarias Navarra sobre el adecuado cumplimiento de la Ley Orgánica 3/18 de Protección de Datos Personales.



CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Uno de los principios fundamentales de nuestro modelo asistencial hospitalario es la calidad técnica y humana, entendida como integración de técnica y humanismo, adecuación de estructuras internas y mejora de la calidad.

Nuestros centros están certificados en gestión de la calidad, basada en la norma **UNE-EN-ISO 9001: 2015**. Y nuestro compromiso social es una búsqueda constante de la excelencia, que contempla los siguientes factores:

- **Enfoque hacia las personas usuarias** atendidas y hacia sus familias.
- **Implicación y desarrollo** de las personas.
- **Innovación y aprendizaje permanentes**.
- Orientación a **resultados**.
- Desarrollo de **alianzas** con otras instituciones.

Reto de 2021

Contratar una consultora de comunicación para transmitir con rigor y transparencia la labor social desempeñada por nuestros centros, así como para potenciar las relaciones con nuestros grupos de interés.

- **Responsabilidad Social Corporativa**.

Anualmente tenemos, como todos los centros asistenciales de Navarra, inspecciones realizadas por el Departamento de Inspección del Gobierno de Navarra, que verifica el cumplimiento de la normativa vigente.





SEGURIDAD DE LA PERSONA USUARIA

Las acciones emprendidas en este campo buscan proteger la dignidad de las personas a las que atendemos, respetando sus derechos humanos en todo momento, y sensibilizar a la sociedad sobre esta materia.

Garantizar la seguridad y la salud de las personas usuarias constituye una prioridad para Hermanas Hospitalarias Navarra. Por eso, continuamos trabajando para perfeccionar los sistemas de prevención, identificación y gestión de riesgos asistenciales. Se trata de un compromiso asumido por todas las personas trabajadoras de los centros.

Tenemos una **Comisión de Seguridad del Paciente**, que impulsa, organiza y coordina la implementación de acciones enfocadas a mejorar la seguridad de las personas usuarias.

En el año 2014, aprobamos el protocolo **'Protección ante el abuso sexual'**, de aplicación obligada, con el objetivo de que todos/as los/as colaboradores/as conozcan perfectamente sus obligaciones y sepan cómo proceder en caso de tener conocimiento o sospe-

cha de una situación de abuso sexual a un usuario/a.

Además, desde el año 2016 estamos certificados con **UNE 179003:2013 Servicios sanitarios. Gestión de riesgos para la Seguridad del paciente** con el fin de evidenciar nuestro compromiso en esta materia. Y desde 2014 realizamos anualmente una **Jornada de Seguridad y Gestión del Riesgo en Salud Mental**, abierta a profesionales y sociedad en general y a las que han asistido más de 500 profesionales. Encuentros donde se han abordado los siguientes temas:

- Gestión del riesgo en Salud Mental.
- Seguridad en el uso de los medicamentos.
- Prevención de malos tratos y abusos en Salud Mental.



- Manejo de la violencia y agresividad asociada a Salud Mental.
- Autoagresión y suicidio en la enfermedad mental.
- Riesgo nutricional.

Esta buena práctica fue reconocida con el Premio a la Calidad en Servicios Sociales del año 2016, concedido por el Gobierno de Navarra. En 2020, la jornada tuvo que suspenderse debido a la pandemia por el Covid-19.

Todas estas acciones buscan **proteger la dignidad de las personas** a las que atendemos, respetando sus derechos humanos en todo momento, y sensibilizar a la sociedad sobre esta materia.

También disponemos de un **Grupo de Bioética**, que asegura la vigencia del valor 'Ética en toda actuación' que caracteriza a Hermanas Hospitalarias, destinado tanto a profesionales asistenciales como no asistenciales. Busca que se rijan por valores éticos en el desarrollo de sus funciones y en la toma de decisiones.



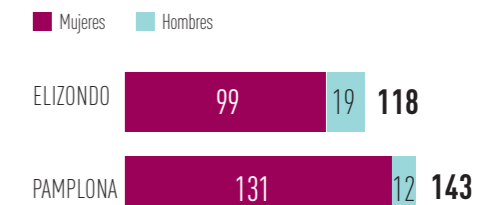
ATENCIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y PERSONALIZADA

Para garantizar una atención de calidad, contamos con un **equipo profesional altamente preparado** tanto en la parte técnica como en la humana. Consideramos que nuestra mayor contribución al desarrollo social y económico de la sociedad es apostar con firmeza por la creación de empleo de calidad y, dado que la gestión del talento es un factor clave para asegurar el buen hacer de una organización, trabajamos para atraerlo, potenciarlo y retenerlo.



Conforman los cargos de dirección existentes actualmente en Hermanas Hospitalarias Navarra.

PERSONAS COLABORADORAS 2019



PERSONAS COLABORADORAS 2020



TRABAJANDO POR LA IGUALDAD

La igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres sigue siendo uno de los principales retos de la sociedad. Comprometidos con la integración de criterios de no discriminación directa o indirecta por razón de sexo en nuestra gestión interna,

elaboramos el **I Plan de Igualdad**, que vio la luz en el año 2018 (Pamplona) y 2019 (Elizondo).



Para la implantación de las acciones que recoge dicho documento, se ha creado en cada centro una **Comisión de Igualdad**.



FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

La necesidad de una constante actualización de contenidos característica del ámbito sociosanitario, unida a la de mantener un alto nivel de cualificación y especialización dentro de nuestro equipo profesional, nos lleva a realizar un **plan de formación anual**.

A través de él, se facilitan contenidos actualizados sobre el ámbito técnico-asistencial, el jurídico, la

seguridad, la salud o las habilidades profesionales en general. El plan combina la presencialidad con la formación 'online', una modalidad que ha ido ganando peso en los últimos años, sobre todo a raíz de la pandemia por el Covid-19.

En 2019, nuestro centro de Pamplona sumó 2.008,5 horas de formación, repartidas en 45 acciones. Así, hubo una media de 14 horas de

formación por persona. En 2020 fueron 705,5 horas en 22 acciones formativas, de modo que la media de horas por persona fue de 5. El descenso que se aprecia en los datos se debe a que parte de la formación planificada para ese año fue suspendida debido a la crisis sanitaria.

El centro de Elizondo registró 3.325 horas de formación en 2019, distribuidas en 17 acciones, lo que deja una media de 31 horas por persona. En 2020 también se apreció un descenso debido al coronavirus. En total, se impartieron 762 horas en 17 acciones, con una media de 6 horas por persona.



COMUNICACIÓN INTERNA

La organización es consciente de la necesidad de disponer y potenciar canales de comunicación interna permanente, que permitan conocer las expectativas y opiniones de las personas colaboradoras en todos los niveles. El objetivo en este sentido es favorecer las relaciones basadas en la transparencia y la confianza mutua.

Para ello, hemos puesto el foco en crear nuevos canales de diálogo bidireccional. En concreto, en 2020 se lanzó un **nuevo**

Portal del Empleado, al que se puede acceder a través de una página web o una 'app' móvil. A través del mismo pretendemos mejorar nuestra comunicación interna y ganar en agilidad y eficiencia.

Uno de los canales que mayor información de interés nos proporciona es la encuesta de clima laboral, que se realiza cada dos años. La última, realizada en 2019, señala que un **89%** de las personas colaboradoras están **satisfechas de trabajar en Hermanas Hospitalarias**.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La **seguridad de las personas colaboradoras** es una de nuestras prioridades. Los dos centros de Hermanas Hospitalarias Navarra están adheridos al **Servicio de Prevención Mancomunado de la Provincia de España**, que integra la política, la organización y los procedimientos a implantar en materia de prevención.

La gestión diaria de esta área se materializa mediante la participación de los/las representantes de los trabajadores/as de cada centro en los **Comités de Seguridad y Salud**. Así, disponemos de un Plan Preventivo específico para cada centro. Y, con el fin de garantizar su eficacia y adecuada implantación, **cada dos años se lleva a cabo una auditoria externa**. Todo el equipo de profesionales ha recibido formación en esta materia.



COMPRAS RESPONSABLES

Como señala el Código de Conducta de Hermanas Hospitalarias, "la selección de los proveedores/as se rige por criterios de **objetividad, profesionalidad y transparencia**, conciliando el interés en la obtención de las mejores condiciones con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores/as éticos y responsables".

A este respecto, tenemos el convencimiento de que el nivel de satisfacción y confort de las personas usuarias está relacionado de forma directa con la calidad de los servicios y productos que nos suministran.

Por eso, Hermanas Hospitalarias Navarra mantiene altos estándares de exigencia en la calidad y el confort para las personas usuarias, homologando a aquellos proveedores/as que satisfacen criterios de eficacia, eficiencia y ética.

Seguimos un procedimiento de compras, actualizado en 2020, que nos exige realizar:

- **Un análisis pormenorizado de los diferentes presupuestos** presentados.
- Un **sistema de autorizaciones jerárquico**, en función de la cuantía y naturaleza de cada compra.
- Las operaciones deben estar **previamente reflejadas en el plan de gestión** anual de los centros.



CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO ECONÓMICO DE NUESTRO ENTORNO

Actualmente **el 100 % de nuestras compras se desarrollan en el mercado nacional**, siendo un 52 % de nuestros proveedores/as del ámbito local o de proximidad. Esto contribuye al desarrollo económico y a la creación de empleo en las

áreas de influencia de nuestros centros. En la mayoría de los casos, tenemos una relación contractual estable y a largo plazo, basada en la confianza y la transparencia.

De esta forma, todos nuestros proveedores/as deben

superar un proceso de homologación, que exige el cumplimiento pleno de la normativa legal vigente y de la confidencialidad, así como otros requisitos específicos cuando la actividad contratada lo requiera. Buscamos el diálogo continuo

con ellos, además de la mejora, y realizamos encuestas de satisfacción a nuestras personas usuarias sobre los servicios externalizados. Por ejemplo, estas puntuaciones con un 7,31 de media al servicio de restauración.

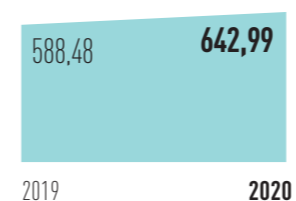
TOTAL



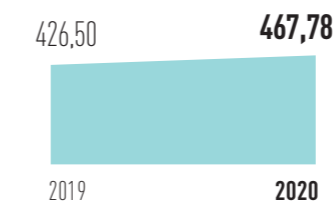
CONSUMO POR DEPARTAMENTOS

EN MILES DE EUROS

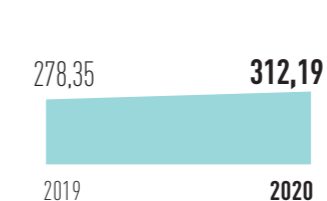
SERVICIOS DE RESTAURACIÓN



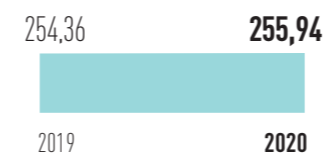
FARMACÉUTICO



OTROS APROVISIONAMIENTOS



ALIMENTACIÓN



MATERIAL SANITARIO



VESTUARIO, LENCERÍA Y CALZADO



OTROS GASTOS EXTERNOS





COMPRAS RESPONSABLES

Nuestro compromiso con la protección del medio ambiente se refleja tanto en las actividades que desarrollamos en nuestras instalaciones como en los servicios que ofrecemos. Así, buscamos **minimizar los potenciales impactos negativos de nuestra actividad**, de forma directa o indirecta, en el entorno. Principalmente:

- **Optimización de consumos** (electricidad, gas, agua, papel, cartón, plásticos, combustibles, etc).
- **Cumplimiento normativo en material ambiental**, mediante políticas de:
 - Compra de suministros más eficientes energéticamente, fomento de uso papel reciclado, etc.
 - Compra de mobiliario a proveedores/as con certificación forestal FSC.
 - En la coordinación de actividades empresariales con nuestros proveedores/as, velamos para el cumplimiento en normativa de seguridad, salud y medioambiente (gestión de los residuos generados, uso de productos no perjudiciales y controlados medioambientalmente, reciclaje de elementos que retiran, etc).



GESTIÓN DE RESIDUOS

Realizamos la gestión de los siguientes materiales:

- **Sanitarios y asimilables a urbanos** (materia orgánica, envases vacíos de plástico, cartón/papel, cristal/vidrio, pilas, metálicos y ropa). Se reciclan en nuestros centros y pisos tutelados con cubos de diferentes colores e identificados con lo que hay que verter en ellos.
- **Residuos sanitarios, biopeligrosos y residuos sanitarios especiales:** secre-

ciones, fluidos biológicos, materiales en contacto con estos fluidos.

- **Citotóxicos** (medicamentos caducados, fluorescentes, termómetros, agujas, tóner, lubricantes).

• **Compostaje.** En el centro de Elizondo se realiza compostaje de restos de poda y hierba, que se utiliza posteriormente como abono para la zona de huerta. En el de Pamplona, los restos de poda se entregan en un

contenedor facilitado por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, mientras que los herbáceos se depositan en otros contenedores colocados por la misma entidad en varios puntos de la ciudad donde hay zonas ajardinadas. Su posterior compostaje se lleva a cabo en Arazuri.

- Reciclamos, tanto en Elizondo como en Pamplona, los **palés**. Estos se entregan a empresas certificadas para dicha fin.
- Reciclamos con empresas autorizadas todo tipo

de **electrodomésticos** que se retiran de los centros, así como luminarias, detectores de incendios, etc., que retiran los proveedores/as con los que trabajamos habitualmente y que son compatibles con nuestro sistema de calidad y medioambiente.

- También se está llevando a cabo un **cambio importante en todo el material de vasos, platos o cubiertos de plástico**. Ahora escogemos aquellos elaborados con caña de azúcar porque son medioambientalmente más sostenibles.



CONTROL DE EMISIONES

- **Iniciativa compartir coche** para ir a Elizondo: catorce personas.
- Se prioriza **el uso del tren** para desplazamientos a media y larga distancia en vez del avión.
- También **hemos ampliado el aparcamiento de bicicletas** para fomentar su uso entre colaboradores/as.
- Se ha implantado un sistema de **videoconferencias**, que minimiza los desplazamientos para reuniones que no requieran una presencia física.
- Además, el 52 % de nuestros proveedores/as son locales, lo que reduce los desplazamientos de mercancías y la contaminación ambiental producida por estos/as.



OPTIMIZACIÓN DE CONSUMOS E INSTALACIONES

Uno de los ejes estratégicos de nuestros centros en materia medioambiental es la adecuación de nuevos dispositivos e instalaciones, siguiendo criterios de eficiencia y sostenibilidad en la selección de materiales, estructuras y metodologías.

En los últimos años, hemos reforzado nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático a través de una **inversión en reformas de nuestras instalaciones**, principalmente en el Centro Hospitalario Benito Menni – Benito Menni Ospital Zentroa de Elizondo. En ese sentido, cabe destacar:

- **Sustitución de ventanas.**
- **Sustitución de sistemas de climatización** por otros más eficientes.
- **Nueva sala de calderas.**

- **Mejoras de cierres estructurales.**
- Sustitución progresiva de las luminarias convencionales por **iluminación led.**
- **Limpieza de los conductos** de ventilación y mejora del rendimiento del equipo, etc.

En la misma línea, nuestros equipos informáticos cumplen la certificación europea **Energy Star.**

Dentro de nuestro compromiso con el ODS 15 ('Vida de ecosistemas terrestres'), contamos en nuestros jardines de Elizondo con una gran variedad de especies arbóreas en un pequeño bosque que cuidamos desde hace más de 50 años.

De ese entorno pueden disfrutar nuestras personas usuarias y colaboradoras.



COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOCIAL DE NUESTRO ENTORNO

Somos plenamente conscientes de nuestra responsabilidad como un agente de la sociedad a la hora de contribuir y dar respuesta a algunos de los desafíos presentes y futuros que se nos plantean, especialmente los vinculados con la salud, el bienestar de todos/as y la reducción de las desigualdades existentes.



BONIFICACIONES

En nuestro afán por brindar la mejor asistencia posible a todas las personas y llegar a todas aquellas que necesitan de nuestros servicios, **bonificamos a las que tienen pocos recursos** para que puedan permanecer en nuestros centros y reciban la atención que precisan.

BONIFICACIONES A PERSONAS USUARIAS (EN EUROS)



SOLIDARIDAD

Además, Hermandades Hospitalarias Navarra realiza **campañas de solidaridad**, en las que la plantilla se implica personalmente:

- **Recogida de juguetes en Navidad.**
- **Recogida de gafas** en colaboración con la Fundación Alain Affelou.
- **Recogida de material escolar**, en colaboración con Itaka Escolapios, para alfabetización de personas migrantes.
- **Recogida de tapones de plástico** en colaboración con Fundación SEUR.
- **Recogidas de alimentos:** campaña en colaboración con Banco de Alimentos y en colaboración con la asociación Bocatas Solidarios.



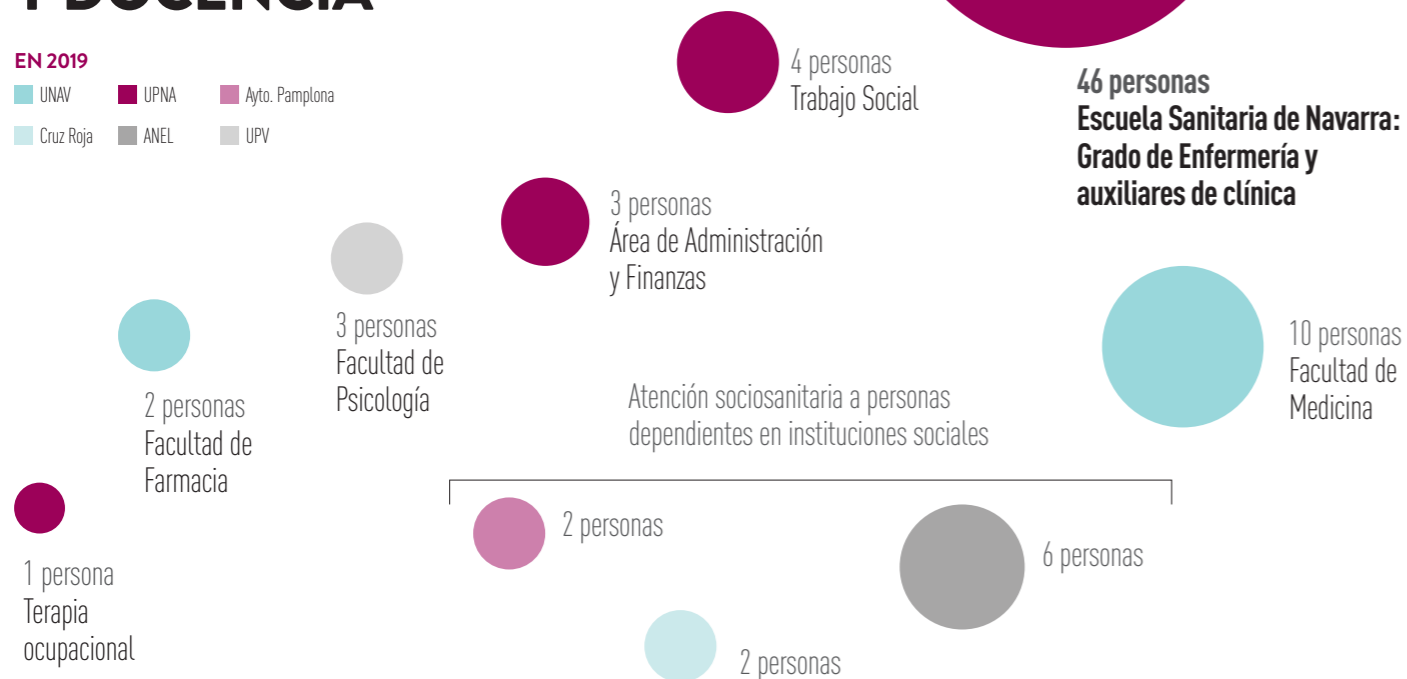
LUCHA CONTRA EL ESTIGMA

Fruto de nuestro compromiso con mejorar la calidad de vida de las personas con trastornos de Salud Mental, impulsamos el proyecto **'Acercando la Salud Mental a las aulas'**.

La iniciativa está orientada a visibilizar y reducir la situación de discriminación que sufren las personas con enfermedades mentales y a fomentar el respeto y la protección de sus derechos entre alumnos de la ESO de colegios navarros.

INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

EN 2019



En el año 2019, **más de 70 profesionales** completaron su carrera educativa en nuestros centros, tanto en el ámbito asistencial como en el no asistencial, gracias a nuestro **programa de prácticas profesionales**.

A través de convenios de colaboración con universidades y otras entidades educativas, contribuimos a la formación y especialización de futuros profesionales de la Medicina, Psicología,

Enfermería, Farmacia, Gestión Administrativa, Servicios Generales, etc.

En 2020 se suspendieron todas las estancias de prácticas iniciadas en ambos centros por la pandemia.

Por otra parte, la Dirección Médica de Hermanas Hospitalarias Navarra forma parte del patronato de **FIDMAG Hermanas Hospitalarias Research Foundation**, cuya misión es avanzar en el conoci-

miento, prevención y tratamiento de las enfermedades, especialmente las relacionadas con la Salud Mental.

En este sentido, los centros de Hermanas Hospitalarias Navarra colaboraron en 2020 en el proyecto de investigación 'Desarrollo de un algoritmo de inteligencia artificial basado en redes profundas ('deep learning') para la predicción temprana del riesgo de esquizofrenia a partir de huellas dactilares'.



VOLUNTARIADO

Los **más de 60 voluntarios/as** con los que contamos son parte indispensable de nuestra comunidad hospitalaria y suponen un elemento movilizador de la participación ciudadana, que promueve tanto la solidaridad como la cohesión social.

Las actividades que desarrollan son:

- **Acompañamientos personalizados.**
- Actividades de **ocio en el centro.**
- Actividades de **integración comunitaria.**
- **Talleres variados:** canto, yoga, euskera, inglés, pintura...

- Apoyo en el uso de **nuevas tecnologías.**
- Ayuda con la **realización de gestiones.**
- **Acciones antiestigma.**

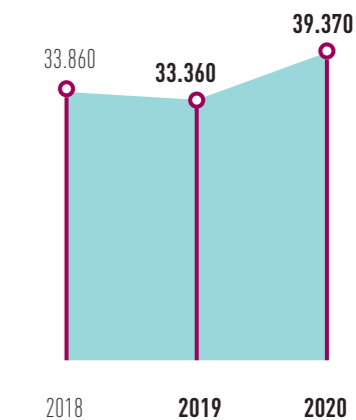
En 2019 se puso en marcha una 'app' móvil, que permite a las personas voluntarias poder personalizar su perfil, gestionar sus actividades y estar al día de las iniciativas llevadas a cabo en los centros.

Además, se ha generado también formación 'online'. De hecho, en 2019 se virtualizaron tres cursos: acogida institucional; conocimiento de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado; y voluntariado con personas con discapacidad intelectual.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO

Los centros de Hermanas Hospitalarias Navarra colaboran, a través de la **Fundación Benito Menni**, en proyectos de cooperación internacional. Y lo hacen mediante apoyos periódicos y/o aportaciones económicas para garantizar el derecho a la Salud Mental en cualquier parte del mundo. Nos acercamos así a quienes viven en situación de exclusión social, sin la posibilidad de acceder a una atención sanitaria y a medicinas.

DONATIVOS





GESTIÓN DE LA PANDEMIA

El 31 de diciembre de 2019 trascendió la noticia de la aparición, en la ciudad china de Wuhan, de una nueva enfermedad infecciosa

causada por el coronavirus SARS-CoV-2 (**Covid-19**).

La enfermedad se extendió por todo el mundo, de forma que el 11 de marzo de 2020 la **Organización Mun-**

dial de la Salud (OMS) declaró la pandemia.

Hasta la elaboración de esta memoria, había afectado aproximadamente a 121 millones de personas en

todo el mundo y había causado más de 2,2 millones de fallecimientos en varias oleadas, de los que más de 72.500 se habían producido en España, según las cifras oficiales facilitadas.



COMITÉ DE CRISIS SANITARIA

A principios de marzo, activamos el **Comité de Crisis** con el objetivo de gestionar y coordinar las actuaciones necesarias en respuesta a la crisis sanitaria provocada por el Covid-19. Las reuniones ordinarias tenían una periodicidad semanal, a las que se añadieron sesiones convocadas según la necesidad de cada momento.

Integrantes del comité: superiora local, directora gerente, director médico, jefa de Enfermería, jefa de Área de Personas y jefe de Administración y de Servicios Generales.

Funciones:

1. Establecimiento de **medidas de prevención y control** del virus.
2. **Estudio y análisis de la normativa** y los protocolos vigentes en cada etapa de la pandemia.
3. **Elaboración y difusión de los protocolos y planes de contingencia** relativos a las diferentes medidas y ámbitos de actuación, clasificación de casos, realización de pruebas, sectorización, gestión de residuos, limpieza y desinfección,





gestión de visitas, control y vigilancia de pacientes en aislamiento, etc.

4. **Resolución de dudas.**

5. **Análisis y decisión de las medidas de desescalada** a adoptar en cada momento en función de la situación epidemiológica de los centros y del entorno, así como de los diferentes decretos y órdenes en relación a la autorización de salidas, visitas, movilidad, etc. En todo momento buscamos medidas encaminadas a amortiguar el efecto del aislamiento en las personas usuarias.

6. **Coordinación de la comunicación** con las instituciones (Departamento de Salud, Departamento de Derechos Sociales, Unidad Sociosanitaria para centros residenciales, Salud Laboral, etc).

7. **Seguimiento de las recomendaciones** derivadas de las visitas de los organismos oficiales.

8. Valoración, seguimiento y control para la **asignación de recursos.**

9. **Publicación de notas informativas** internas, dirigidas a profesionales (59), y

externas, dirigidas a las familias. Con ellas, les informábamos de las medidas adoptadas en cada situación y de la evolución de la pandemia en las diferentes áreas y centros.

10. Definición y coordinación de las **acciones formativas.**

11. **Evaluación de la gestión** realizada.

La gestión de la crisis sanitaria implicó incertidumbre, imprevisibilidad y una gran intensidad de trabajo. Y eso nos exigió un esfuerzo organizativo importante para que todos/as los/as profesionales pudieran afrontar con éxito los desafíos y atender así de forma adecuada a las personas usuarias.

Debido al coronavirus, se incrementó el absentismo de los/as profesionales, de modo que el área de Personas trabajó sin descanso para mejorar la cobertura de las incidencias registradas. Así, mantuvo a los profesionales informados en todo momento tanto de la situación interna como de las sucesivas normativas que iban surgiendo y era necesario implantar en todos los centros de la región.

Al mismo tiempo, **se reforzaron las unidades** para poder atender debidamente a las personas usuarias y se sufragaron todos los gastos necesarios para preservar la salud, tanto de ellas como de las colaboradoras. Des-



de el primer momento de la pandemia, se contó con los **materiales de protección adecuados**: gel hidroalcohólico, desinfectantes y bolsas, mascarillas y guantes, EPI, etc.

En el momento de la publicación de esta memoria, eso había supuesto un **gasto extraordinario de 329.000 euros en Pamplona y 181.000 en Elizondo.** Y las esperanzas estaban puestas en el proceso de vacunación.

El nivel de inmunización poblacional, teniendo en cuenta tanto a las personas vacunadas como a las que ya se habían contagiado, era cada vez más alto. Y, lo que es aún más importante, los grupos más vulnerables estaban cada vez más fuera de riesgo, lo que se traducía en un alivio de la presión sobre el sistema de salud y de los centros asistenciales, como los nuestros.

En diciembre de 2020, el Gobierno de Navarra otorgó la **Medalla de Oro de Navarra** a todos los/las profesionales sanitarios y sociosanitarios, en reconocimiento a su extraordinaria labor realizada para combatir la pandemia y preservar la salud de la ciudadanía.

Desde Hermanas Hospitalarias Navarra, queremos dedicar la medalla a aquellas personas a las que diariamente cuidamos, a sus familias y a todo el equipo de profesionales que hace posible esta asistencia.





CLÍNICA PSIQUIÁTRICA PADRE MENNI

C/ Joaquín Beunza 45 - 31014 Pamplona (Navarra)
informacion.mennipamplona@hospitalarias.es
948 14 06 11

**CENTRO HOSPITALARIO BENITO MENNI –
BENITO MENNI OSPITAL ZENTROA**

C/ Mendinueta s/n 31700 Elizondo (Navarra)
informacion.mennielizondo@hospitalarias.es
948 45 21 62

