

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

**Dentro de su política de calidad, el Centro Hospitalario Padre Menni pone en marcha el Servicio de Atención al Usuario (SAU)**

**E**l Servicio de Atención al Usuario es un órgano institucional cuya finalidad es la de colaborar en la mejora continua de la Calidad Asistencial mediante el conocimiento de la opinión del usuario y la integración de ésta en los objetivos y organización de los servicios que se prestamos, procurando con ello alcanzar el grado óptimo de satisfacción de los usuarios y profesionales del mismo.

El término usuario hace referencia, no solamente a los pacientes, sino también a los familiares de los mismos y a otras personas a las que, habitualmente se presta atención en cualquiera de nuestras dependencias o servicios.

El SAU es una herramienta de información y de gestión de la Calidad y tiene un carácter asesor-colaborador de la Dirección del Centro y depende su coordinación de la Unidad de Gestión de la Calidad

Los objetivos que cubre el SAU son los siguientes:

- 1 Contribuir a la mejora de la calidad asistencial incidiendo tanto en los aspectos técnicos de la misma como en los aspectos del trato personal.
- 2 Proteger los intereses del usuario y armonizar las relaciones entre éste, los profesionales y la institución.
- 3 Investigar e incidir en las causas que originan los problemas y sus posibles soluciones, con el fin de promover una atención más humanizada y de calidad.

## SOCIEDAD NORTE DE MEDICINA PREVENTIVA Y SALUD PÚBLICA

**E**l Centro Hospitalario Padre Menni de Santander es socio fundador de la Sociedad Norte de Medicina Preventiva y Salud Pública que se constituyó recientemente.

Dicha Asociación, de carácter científico y profesional y sin fines lucrativos, cuyo ámbito de actuación corresponde a las comunidades de Asturias, Cantabria, País Vasco, La Rioja, Navarra y Castilla-León, persigue como objetivos principales:

- 1 fomentar el progreso en el conocimiento científico y en la formación continuada del postgrado médico y de enfermería en las materias correspondientes a la especialidad de Medicina Preventiva y Salud Pública, dentro de la cuales se encuadra la Calidad Asistencial y la Cooperación Internacional.
- 2 Promover contactos e intercambios profesionales con fines científicos de sus miembros entre sí y con profesionales de especialidades relacionadas con la Medicina Preventiva y Salud Pública.

- 3 Ofrecer su asesoramiento a las personas o entidades, tanto públicas como privadas, que lo requieran sobre aspectos sociales, profesionales, científicos y de investigación en Medicina Preventiva y Salud Pública.

Nuestro centro, en respuesta a la inquietud de participación en este tipo de foros que permitan la proyección social de nuestra organización, estuvo presente en la asamblea constitutiva como socio fundador de la misma, al lado de destacados profesionales de las Administraciones Públicas, de la gestión hospitalaria, Medicina preventiva y Salud Pública, y que a su vez actuaban en representación de las diferentes Comunidades Autónomas señaladas.



## NUEVA JORNADA TÉCNICA

El pasado 13 de mayo el Centro ha organizado una nueva jornada técnica bajo el título: *Una cultura sanitaria de la autonomía, la confidencialidad y la Calidad (Reflexiones sobre la Ley básica de autonomía del paciente).*

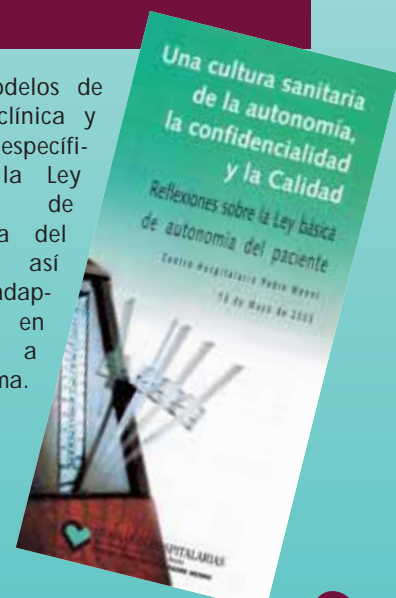
Desde la aprobación de la Ley 14/1986 General de Sanidad, ninguna otra norma o ley había despertado tanto interés y había supuesto una modificación y clarificación tan sustancial de los derechos de los pacientes y de la relación clínica con los sanitarios como la denominada LEY 41/2002, de 14 de

noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Sin embargo, dos años después de su entrada en vigor, aún es una ley poco conocida en los medios sanitarios y su desarrollo normativo resulta a veces escaso y casi siempre dispar según las distintas comunidades autónomas.

D. José Antonio Seoane, Profesor de Filosofía del Derecho. Universidad de La Coruña y Experto en Bioética y D<sup>a</sup> Milagros Estrada Martínez, Asesora Jurídica de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales Gobierno de Cantabria desarrollaron sus charlas en torno

a los modelos de relación clínica y aspectos específicos de la Ley Básica de Autonomía del paciente así como la adaptación en Cantabria a dicha norma.



## HERMANAS QUE DEJAN EL CENTRO

*En pocos meses 4 hermanas hospitalarias han dejado la comunidad de Santander para trasladarse a otros centros.*

Aunque es común el traslado de hermanas entre las diversas casas, en esta ocasión el número de hermanas ha sido importante en nuestro Centro toda vez que, además, llevaban muchos años en él. Han podido ver muchos cambios, han trabajado mucho, han tenido que sufrir... pero todas ellas se han ido sabiendo que han cumplido con su deber: atender a los enfermos de la mejor manera posible dentro de sus posibilidades. Saben que es un trabajo callado porque muchos de los pacientes no pueden agradecerlo pero se van tranquilas. Sor Concepción Larrumbe, sor Angeles Insausti, sor Carmen López y sor Amparo San Martín os deseamos lo mejor en vuestro merecido descanso en las residencias de Elizondo y Valladolid. Siempre seréis una parte importante del recuerdo de vuestro Centro Hospitalario Padre Menni de Santander.



## COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES PENITENCIARIAS PARA PROGRAMAS DE REINSERCIÓN.

*A instancias de la Asociación ACAS y de su trabajo en los centros penitenciarios de Cantabria, se pidió al Centro Hospitalario Padre Menni que organizase un módulo de entrenamiento en Habilidades Sociales para presos del penal de El Dueso en los que se identificase esta necesidad.*

Según nos relataron en contactos previos a la realización del proyecto, existe un número importante de personas con trastornos mentales graves que cumplen penas de prisión y que reciben una atención únicamente psicofarmacológica para su enfermedad, existiendo importantes déficits psicosociales sobre los que se podría intervenir de forma positiva con técnicas de rehabilitación.

De esta forma, durante un periodo de más de un mes, el psicólogo de nuestro hospital David Gil, ha estado acudiendo de forma regular al centro penitenciario de El Dueso, donde ha organizado un grupo básico de habilidades sociales al que han acudido una media de 6 internos. Superados los problemas de organiza-

ción que existen en Centros donde el tipo de actividad que se realiza no se adecua demasiado a lo que es la rehabilitación psicosocial, se pudo desarrollar el programa con éxito y un elevado nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

Este inicio abre las puertas a posteriores colaboraciones en un ámbito de especiales necesidades en el campo de la salud mental y con el que, hasta la actualidad, no habíamos colaborado.

También mediante estas líneas queremos felicitar a nuestro compañero David por el esfuerzo realizado en unas condiciones que, como hemos dicho, no son las óptimas para el desarrollo de su trabajo.

## 8.º ENCUENTRO DE TRABAJADORES SOCIALES DE CANTABRIA

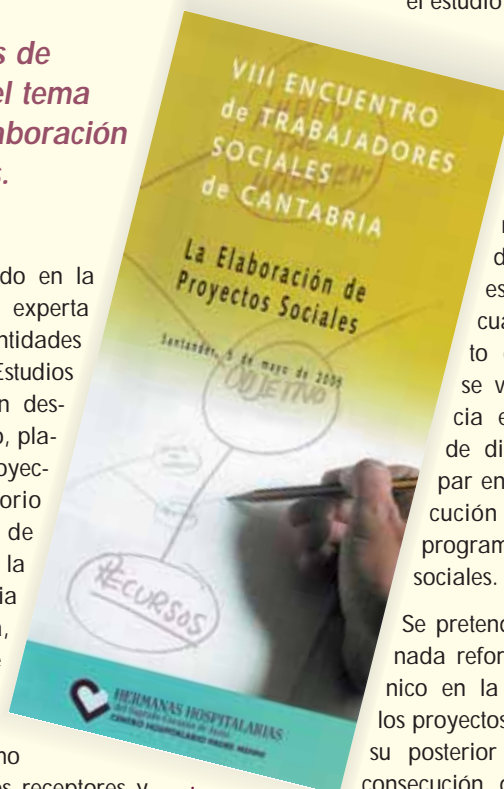
*El Centro Hospitalario Padre Menni en colaboración con el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social ha organizado el pasado jueves 6 de Mayo el VIII Encuentro de Trabajadores Sociales de Cantabria. Este año el tema tratado ha sido la Elaboración de Proyectos Sociales.*

La jornada se ha centrado en la aportación de Isabel Massa, experta en creación y desarrollo de entidades del área de Consultoría y Estudios de la Fundación EDE, quién desarrolló los procesos de diseño, planificación y evaluación de proyectos. Posteriormente, Gregorio Barriuso, Responsable de Comunicación y Proyectos de la Obra Social de caja Cantabria y Clara Miranda Carmena, Técnico del Programa de Cooperación Social del Ayto. de Santander, expusieron sus impresiones como representantes de organismos receptores y financiadores de proyectos.

Desde el Centro Hospitalario Padre Menni se ha organizado en esta octava convocatoria una jornada que procurará aportar a los profesionales del Trabajo Social un mejor desenvolvimiento técnico en esta materia, ya que, como profesionales implicados en

el estudio de las necesidades sociales de las personas, grupos y colectivos con los que trabajan y como promotores de su desarrollo y bienestar social, sea cual fuere su ámbito de intervención, se ven con frecuencia en la necesidad de diseñar o participar en el diseño y ejecución de diferentes programas y proyectos sociales.

Se pretendía con esta jornada reforzar el rigor técnico en la elaboración de los proyectos, para favorecer su posterior ejecución y la consecución de los objetivos previstos, así como facilitar que los receptores de los proyectos los acepten y/o presten el apoyo deseado.



## **PARTICIPACIÓN EN LA PREPARACIÓN DEL PRÓXIMO CAPÍTULO GENERAL**

Una vez más el Consejo General ha querido abrir la participación a todos los centros del mundo por medio de una encuesta de opinión que fue repartida entre diversos estamentos de nuestro hospital. Se han recogido un total de 22 encues-

*El Centro Hospitalario Padre Menni ha colaborado en la preparación del XIX Capítulo General de la Congregación que se celebrará el año próximo.*

tas contestadas (aproximadamente el 62% de las repartidas. A ellas hay que sumar las contestadas por el Consejo de Dirección que incluían otro tipo de planteamientos de ámbito más concreto.



Hemos detectado dificultades a la hora de poder contestar correctamente a la encuesta pero también se ha podido percibir el interés por el futuro de nuestra institución y el deseo de muchos por colaborar en el desarrollo del mismo.

## **CONVENIO CON LA ÓPTICA**

***El Centro ha llegado a un acuerdo con la empresa Central Óptica para que los trabajadores del mismo se beneficien de importantes descuentos.***



Dentro de las líneas de actuación del Servicio de Atención al Colaborador se incluyó la de buscar servicios o prestaciones para todo el personal del Centro que fueran más atractivos tanto por calidad como por precio. Para ello se ha firmado un acuerdo con Central Óptica para beneficiarse de importantes

descuentos en una amplia gama de productos de la misma. Central Óptica tiene diferentes tiendas en Cantabria y se podrá acceder a estas prestaciones presentando una tarjeta diseñada al efecto.

## **VII REUNIÓN DE RESPONSABLES DE PASTORAL EN PALENCIA**

Iñaki Mardones como Responsable de Pastoral de nuestro Centro ha participado en el VII Encuentro de Responsables de Pastoral de los Centros con la Comisión de Pastoral que ha tenido lugar en Palencia el día 14 de Marzo. El objetivo era comprobar la situación y trabajo de los distintos Equipos de Pastoral y preparar la XII Asamblea Provincial de Pastoral que tendrá lugar el 25 y 26 de octubre de 2005

## **IV EDICIÓN DE LA SEMANA DE LA SALUD**

*El Centro de Rehabilitación Psicosocial de Santander ha celebrado la IV Edición de la Semana de la Salud del 11 al 15 de abril.*

Dicha semana está dirigida a los usuarios del Centro y sus familias, y tiene por objeto la promoción de un estilo de vida más saludable.

Los diferentes actos organizados han incluido una serie de conferencias centradas en la alimentación, el beneficio de la práctica deportiva, el desarrollo de hábitos de vida saludable, la

educación postural, la afectividad y los nuevos avances farmacológicos. Asimismo, se realizan talleres que inciden en los temas de las conferencias y aportan una visión práctica de los mismos. La semana se clausuró con un día de convivencia de todos los usuarios y profesionales del Centro. Entre otros ponentes cabe destacar la participación de Ruth Beitia (Subcampeona europea de salto de altura).

Se da así continuación a anteriores ediciones con el fin de resaltar la importancia de mantener un estilo de vida saludable para la población con problemas psiquiátricos de larga evolución.

## **ENCUENTRO DE VOLUNTARIOS**

Recientemente se ha celebrado en Valladolid la X Asamblea de la Asociación de Voluntarios de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús, a la que pertenece el Centro y a la que acudió una representación de nuestro voluntariado. Igualmente, el pasado día 1 de abril, ya en Santander, se celebró el Encuentro de Voluntarios que anualmente se convoca con el ánimo de reforzar y enriquecer la importante labor que desarrollan.

El Servicio de Voluntariado de este Centro se creó en el año 1994 con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los enfermos y las enfermas, atendiendo a sus necesidades afectivas y de compañía. En este sentido, el modelo de



Voluntariado que se propone, constituye un complemento esencial del trabajo profesional, contribuyendo a un mayor y mejor ajuste personal de los y las pacientes, humanizando su asistencia, a la vez que supone una experiencia gratificante para la persona voluntaria.

## ESTUDIO SOBRE EL VOLUNTARIADO EN CANTABRIA

*El Centro Hospitalario Padre Menni colabora en un estudio sobre voluntariado.*

El Gobierno de Cantabria en convenio con la UNED está elaborando un estudio denominado "Situación actual y morfología del voluntariado social en Cantabria" para lo cual han solicitado la colaboración de nuestro Servicio de Voluntariado. Tanto voluntarios y voluntarias como la coordinadora del Servicio estamos participando en el estudio a través de encuestas y próximamente lo haremos en foros de discusión especializados.

## FESTIVIDAD DE SAN BENITO MENNI

Un año más el Centro Hospitalario Padre Menni ha celebrado la festividad de San Benito Menni en un ambiente de alegría y diversión pero, también, de reconocimiento a la labor de nuestro patrón.

Desde Animación Sociocultural se han organizado diversos actos tanto para los pacientes como para el personal del centro. Desde juegos diversos a concursos hasta el conocido futbolín humano. El personal de diferentes unidades ha acompañado a los pacientes compitiendo con ellos en el juego de la silla, los bolos y otros. Se repartieron muchos premios y



fue un momento divertido para todas las personas que conformamos esta comunidad hospitalaria.

El Servicio de Pastoral organizó un triduo preparatorio y una eucaristía el día 25 en la que estuvieron invitados también hermanos de san Juan de Dios y otras personas cercanas al Centro.



## JORNADA GASTRONÓMICA

*Bajo este título se ha realizado entre los días 16 y 20 de Marzo las primeras jornadas gastronómicas de Cantabria en nuestro Centro.*

Esta idea se ha desarrollado después de un trabajo conjunto de las áreas de enfermería, cocina y nutrición.

Después de hacer partícipes en una encuesta a los pacientes del hospital y a cuantas personas quisieron aportar sus ideas, recogimos toda la información y diseñamos estas jornadas para los pacientes; en las que esperamos que puedan disfrutar de ricos alimentos y del cariño con que van a ser preparados y servidos en los pabellones. Esperamos que esta idea siga adelante en años sucesivos y que podamos hacer semanas gastronómicas de

otras comunidades ó quizás temáticas, etc..

Entre las especialidades que se han servido a los usuarios del Centro están: cocido montañés, huevos pasiegos, sorropotún encebollado, cocido lebaniego, lomos de rape al horno con patata panadera, lomo de cerdo al queso de tresviso, quesada pasiega, quesos frescos del valle de Asón..)