

# Memoria Actividad 2010



## ORGANIZACIÓN

En 2010 continúa el proceso de reorganización, que ya se anticipaba en 2009, y que es inherente a la maduración de la organización y a la adaptación necesaria de la misma para responder a un entorno social y económico cambiante. Evidentemente, como en todo cambio nos tenemos que enfrentar a las incertidumbres, resistencias, y al vértigo que genera. Vamos, sin embargo, en la dirección correcta y prueba de ello es que, a pesar de la crisis, incrementamos más del 19% nuestra actividad, consolidando el programa de Inca, y aumentamos casi un 17% nuestros socios; y además en reconocimiento a nuestra labor recibimos un distintivo del Hospital de Son Dureta, el Govern Balear nos otorgó el máximo galardón de la comunidad autónoma, el Premio Ramón Llull y, el Instituto d'Innovació empresarial nos otorgó un diploma acreditándonos como empresa excelente.

En la asamblea general de socios, tal y como establecen los estatutos, se nombró una nueva Junta Directiva, que renovó el 44% de los miembros, en su propuesta de trabajo, identifica como objetivos básicos: El camino a la excelencia, sobre todo, a nivel organizacional para gestionar bien nuestras estrategias y medir nuestros impactos. La expansión de nuestra actividad a las otras islas, somos una asociación de ámbito comunitario, y, por último la definición de nuestro modelo de servicio. Para trazar las acciones necesarias que permitan lograr dichos objetivos se definieron tres líneas estratégicas, que se desarrollarán bajo la dirección de un responsable, miembro de la Junta, creando un grupo de trabajo autodirigido, formado por miembros de la Junta, socios o colaboradores voluntarios. Así, en septiembre quedan configurados los siguientes grupos de trabajo: Grupo de Financiación, responsable Pep Lluís Vidal, Grupo de Imagen y Comunicación, responsable Miguel Ángel Payeras, y, Grupo de Calidad, responsable Matías Pons.

El apoyo de las personas integradas en estos grupos, va a hacer posible, los trabajos inherentes de esta organización en los objetivos y acciones implicados. La labor realizada por estos grupos está presente en las actividades descritas en esta memoria.

## SISTEMA DE CALIDAD

En junio renovamos la certificación en Sistemas de Calidad, según la norma EN-UNE ISO 9001:2008 auditados por AENOR, e iniciamos nuestra andadura hacia la excelencia con el enfoque del modelo EFQM, (Fundación Europea para la Gestión de Calidad), planteándonos el objetivo de actualizar y modernizar nuestro Manual de Calidad y de todos los procedimientos implantados, bajo las directrices de ambos principios.

Este mismo mes, invitamos a participar a diferentes personas, vinculadas con la actividad de Sonrisa Médica, con el objetivo de definir la MISIÓN (nuestra razón de ser), VISIÓN (futuro brillante hacia el que encaminarnos) y VALORES de nuestra asociación. Asistieron 18 personas: trabajadores, socios, miembros de la Junta Directiva, trabajadores de los hospitales y colaborado-



# Memoria Actividad 2010



res, y gracias a la dirección de Eugenio Moliní, experto en reuniones orientadas a la tarea, supimos responder eficazmente, con alegría y energía, a los objetivos planteados. La información generada sirvió de base para la definición de nuestro Posicionamiento Estratégico, que sustituye a nuestra anterior Política de Calidad, y que se anexa en esta Memoria.

A lo largo del segundo trimestre nos autoevaluamos según el modelo EFQM, a través de la plataforma d'avaluació d'empreses Excel·lents gestionada por el IDI, con la información aportada y, tras la visita del equipo evaluador, en julio se elaboró un informe final que nos orienta para desarrollar nuestro plan estratégico y diseñar así nuestras acciones de mejora. La puntuación obtenida en la citada evaluación nos acreditó como empresa excelente siendo premiados con un diploma y la presencia en el catálogo de empresas excelentes del IDI.

Por otra parte, en agosto, se sumó Asunción Riobó, en principio, sólo para suplir la baja por maternidad de la administrativa, pero dada su implicación, conocimientos y experiencia en sistemas de calidad, se incorpora en el grupo de calidad emanado de la Junta, mencionado anteriormente y, posteriormente, ya en 2011, es nombrada responsable de calidad y excelencia. Al contar con el apoyo de un grupo competente en temas de calidad podemos abordar con éxito la renovación prevista y continuar el camino hacia la excelencia.



## Memoria Actividad 2010



### PROGRAMAS DE ACTUACIÓN

Contamos con 6 programas, implantados, en los 4 hospitales principales de Mallorca. (programa: protocolo de intervención que se aplica de forma regular en los hospitales y/o unidades asistenciales del hospital)

En el H.U. Son Dureta tenemos implantados 3 programas: 1. **Programa Son Dureta A (S. D. A)** que incluye la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, Unidad de Cuidados Intensivos de Crónicos, y los servicios de Onco-pediatria, Neuropediatria y Pediatria no infecciosa. 2. **Programa Son Dureta B (S. D. B)** que incluye Urgencias de Pediatria, y los servicios de Cirugía, Traumatología Infantil, y Pediatria Infecciosa. Cuatro payasos atienden, los lunes y jueves de 14,30 a 20,30 h, estos dos programas. Y 3. **Programa Quirófano**, dos payasos, los jueves de 7,30 a 14,30 h. atienden a los niños que van a ser intervenidos, tanto en la fase previa, preanestesia, como después de dicha intervención en la Unidad de Despertar. En este mismo programa se atiende también a la Unidad de Cuidados Medios Neonatales.

En cada uno de los demás hospitales tenemos implantado un solo programa que se llama igual que el hospital.

**Programa Manacor**, dos payasos atienden, Urgencias de Pediatria, Unidad de Cirugía Sin Ingreso, Servicio de Pediatria General, Unidad de Neonatos, Servicio de Radiología, Extracciones, Consultas Externas y Salas de Espera de Oftalmología, los martes de 8 a 14,00 h.

**Programa Son Llätzer**, dos payasos atienden, Urgencias de Pediatria, Cirugía Media Ambulatoria, Servicio de Pediatria General, Hospital de Día, Consultas Externas y Salas de Espera, los miércoles de 8 a 14,00 h.

**Programa Inca**, dos payasos, los miércoles de 8 a 14,00 h, atienden, las unidades Materno Infantil (puérperas, neonatos y pediatria), Quirúrgica, y las dos Médicas (enfermedades digestivas, respiratorias, y de medicina interna), y los servicios de Hospital de Día, Rehabilitación, Urgencias, Consultas Externas, y salas de curas. Lo innovador de este programa es que atendemos al hospital de manera integral visitando además el corredor del personal sanitario, los despachos de las supervisoras, y las salas de juntas, y la zona administrativa, contribuyendo así a la mejora del clima laboral.

A lo largo de 2010 hemos realizado 359 actuaciones, que supusieron 1.479 horas de intervenciones directas de nuestros payasos de hospital en los centros sanitarios. El total de personas atendidas (pacientes pediátricos, pacientes adultos, y familiares y acompañantes) fue de 27.387.



## Memoria Actividad 2010



En la tabla adjunta se refleja la actividad realizada según programas.

PROGRAMAS	S. D. A	S. D. B	QUIRÓFANO	INCA	MANACOR	S. LLÀTZER
Horas de actuación	360 h	360 h	215 h	184 h	180 h	180 h
Horas de trabajo	1.080 h	1.080 h	602 h	552 h	552 h	552 h
Nº actuaciones realizadas	90	90	43	46	45	47
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	97,83%
Nº Beneficiarios directos*	7.320	5.502	1.535	4.307	2.906	4.028
% de Observaciones	4,44%	3,33%	2,17%	2,17	4,44%	4,35%

\* En el cómputo de los beneficiarios sólo están incluidos los pacientes y sus familiares, no habiendo hasta la fecha de manera regular y sistematizada, un recuento de atención al personal sanitario.

**Horas de actuación:** Es el tiempo que dura la representación o intervención que realiza un dúo de payasos.

**Horas de trabajo:** Incluye toda la jornada laboral de cada uno de los artistas intervinientes, desde su llegada al hospital, su preparación y transformación, recogida de información, actuación, registro de la actuación y salida del hospital.

**Grado de cumplimiento:** medida de respuesta a nuestro compromiso, entre las actuaciones previstas y las realizadas. Sólo tuvimos que suspender una actuación, en Son Llätzer, debido a la imposibilidad de sustituir a un payaso que fue baja por un proceso de enfermedad agudo.

Las observaciones, era el procedimiento elegido desde 2007, para el control de la calidad de las actuaciones, en 2009 tuvimos que modificar su metodología, debido a que en nuestro afán de supervisar y aprovechar al máximo este momento único en que se puede ver y analizar el servicio que prestamos, provocamos demasiada invasión perturbando a los payasos actuantes. El cambio de metodología originó un debate, a fecha de hoy no cerrado, sobre qué es lo que observamos, y de cómo medirlo. Enfrentándonos al reto de consensuar una unidad de medida que no se vea afectada en exceso según la subjetividad del observador.

Para mejorar la coordinación entre el personal asistencial y el equipo de payasos, realizamos diferentes encuentros, descritos en las acciones formativas, para conocer y comprender mejor los procedimientos de trabajo de ambos colectivos.

El gran acontecimiento fue el traslado, a final de año, de Son Dureta a Son Espases, los payasos de hospital estuvieron también ahí para desdramatizar y apoyar, en la medida de lo posible, al personal con sus emociones, tensiones y duelos.



# Memoria Actividad 2010



## EQUIPO ARTÍSTICO:

En la siguiente tabla se relacionan los 15 Payasos de Hospital que formaron parte del equipo artístico, sus categorías profesionales, y su participación, en porcentaje, en las actuaciones realizadas este año.

Payaso de Hospital	Personaje	Categoría Profesional	% Bolos realizados
Katryn Bader	Gerlinde, Enfermera de Intercambio	Junior 1	5,29%
Juanxo Baltasar	Profesor Tomasín Síntesis	Senior	4,87%
Xema Bestard	Doctor Nillo	Senior	10,86%
Leonor Bordas	2tora Loli Tirita	Senior	12,26%
Camil Casanovas	Enfermero Aspirino	Senior	11,84%
Lluís Colom	Pep de Manteniment	Senior	6,96%
Gloria Gimeno	Doctora Cirereta	Senior	6,96%
Pilar Gimeno	Zeladora Caragola	Senior	7,38%
Fanny Guerrero	Felipa, Enfermera de Día	Junior 1 -> Junior 2	2,51%
Gemma Palà	Supervisora Botiquina	Senior	7,94%
Joan M <sup>a</sup> Pascual	Dottore Roccotorrino Macarroni	Senior	6,41%
Verónica Riutort	Paquita Plaketa	Junior 1 -> Junior 2	1,81%
Javier Tubert	Enfermero Bartolo Urgencio Taquicardia	Junior 1 -> Junior 2	3,62%
Albert Tugores	Bruno Dostres, Residente	Junior 1 -> Junior 2	6,41%
Chemi Vidal	Anestesiador Positorio "Pildorín"	Junior 1	4,87%



Bolo: actuación de un payaso de hospital. Las actuaciones regulares se desarrollan siempre en dúo.

Acreditación: Los payasos reciben una formación artística específica para adaptar su interpretación, comportamiento y gestualidad al ámbito sanitario, y una formación sanitaria, que les permite comprender y respetar el funcionamiento de los centros sanitarios y entender las implicaciones que suponen los procesos de enfermedad. Esta formación es obliga-

## Memoria Actividad 2010



toria antes de ser acreditado como Payaso de Hospital y es impartida por Sonrisa Médica sin coste alguno para el payaso en formación. En 2010 finalizan su formación como payasas de hospital, Violeta y Cécile.

Los payasos de hospital van cambiando de categoría profesional a medida que adquieren experiencia laboral en los diferentes programas de hospital. Existen 3 categorías:

Junior 1: Categoría inicial que adquiere tras superar la formación especializada. Tiene los recursos y la base formativa mínima para iniciarse en aquellos programas de actuación, que comportan una menor exigencia emocional y sanitaria.

Siempre es acompañado por otro payaso de mayor categoría que ejerce de tutor y guía. Esta categoría abarca los primeros 40 bolos de actuación.

Junior 2: Ha realizado un mínimo de 40 actuaciones, conoce la naturaleza de cada programa de actuación y tiene asentados los conocimientos sanitarios básicos.

Senior: Grado máximo, este profesional tiene un conocimiento alto de los programas y de sus circunstancias, y se adapta a las necesidades inherentes a la actuación.

En 2010, se incorporó un nuevo payaso de hospital, Chemi, cuatro payasos cambiaron su categoría a Junior 2: Fanny, Verónica, Javier y Alberto, y 2 payasos solicitaron excedencia: Verónica, por motivos familiares, y Joan M<sup>a</sup>, payaso senior, que lleva trabajando en Sonrisa Médica desde 2002, por iniciar sus estudios en la escuela superior de arte dramático (ESADIB).

Por otra parte, varios fueron los payasos, según su perfil e intereses, que asumieron las siguientes funciones:

- Leonor Bordas, se encargó de la difusión y sensibilización, dirigiendo los talleres de formación y atendiendo a los medios de comunicación.
- Camil Casanovas, como supervisor artístico dirigió las sesiones de entrenamiento.
- Antoni Verd, se encargó de la tutoría musical, para dar respuesta a las necesidades personales de cada uno de los payasos.
- Xavier Tubert, asumió las funciones de imagen, comunicación, actualización de la página web y redes sociales.
- Joan M<sup>a</sup> Pascual, se encargó de la coordinación con los hospitales en temas de intendencia, custodia de los cuadernos de hospital y control de la estadística. Al cesar como payaso de hospital, fueron designados como responsables de la coordinación Fanny Guerrero y Alberto Tugores.

En enero se constituyó un grupo de mejora encargado de la definición del servicio, formado en principio por Leonor, Camil y Joan M<sup>a</sup>, si bien éste último, a los tres meses, declinó seguir par-



# Memoria Actividad 2010



tipicando por decisión propia. La tarea encomendada devino en una situación demasiado compleja, no alcanzándose los resultados esperados.

El dúo de payasos una vez finalizada la actuación hace una puesta en común en la que se valora la relación con el personal sanitario, dejando constancia de posibles incidencias, se detectan tanto las posibilidades de mejora como los recursos que funcionan. Posteriormente cada payaso redacta su informe de actividad Mensual, en el que destaca la mejor intervención para incluirla en el blog "Diario de un Payaso de Hospital".

<http://www.sonrisamedica.org/diario/>



# Memoria Actividad 2010



## ACCIONES FORMATIVAS

Se han realizado 12 acciones formativas que han supuesto un total de 80 h

Temática	Título	Fechas	Formador	Horas
Musical	Tutoría Musical personaliza	De enero a Junio	Toni Verd (músico y ex payaso de hospital)	30 h
Sanitaria	Taller de lavado de manos	05/03/2010	Mariona Marrugat y Magdalena Garcías (enfermeras) del HUSD	1 h
	Oncología en adultos: Psico-oncología	07/05/2010	Dr. Onofre Pons (oncólogo) Mónica Martí (psico-oncóloga) y Carmen Martínez (enfermera). Profesionales del HC Inca	4,5 h
Psicológica	Psicología evolutiva: Pacientes crónicos	04/06/2010	Guillermo Larraz (psicólogo) del HUSD	2 h
	Psico-oncología terapéutica	05/11/2010	Victoria Mesquida (psico-oncóloga) del HUSD	2 h
Artística	Los 4 elementos y los mototes del clown	19/03/2010	Juan Carlos Muñoz (clown)	4,5 h
	Definición de gag y aplicación. Improvisación y Números clásicos del clown	16/04/2010		4,5 h
Comunicación	Principios y aplicación práctica de la ecología de la comunicación en reuniones de grupo	05/11/2010	Melanie Leblanch (revista Namaste)	4,5 h
Administración y Calidad	Metodología, experiencias y buenas prácticas de promoción de la RSE en Pymes	25/03/2010	Mesa redonda (varios conferenciantes) organizado por Eticentre	4 h
	Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001:2008. Enfocament a processos	Del 7 al 9/04/2010	Jaume Riu Sala (Aenor)	18 h
	Gestión Excelente como base del negocio: Indicadores de calidad	08/10/2010	Aenor	2,5 h
Otros	Ier Encuentro Innovación Social	22/07/2010	Diferentes colectivos sociales	3 h



## Memoria Actividad 2010



### Jornada sobre el Valor Terapéutico de los Payasos de Hospital

Sonrisa Médica en colaboración con la Universidad de les Illes Balears, organizó, el 15 y 16 de octubre, la Primera Jornada de Payasos de Hospital en el edificio CaixaForum de Palma de Mallorca. Dicha jornada tuvo como objetivo estudiar la influencia de la intervención de los Payasos de Hospital en la calidad de vida de los pacientes, del entorno familiar, y de los profesionales sanitarios que les atienden. A dicha jornada asistieron ocho asociaciones que trabajan con Payasos de Hospital, de las 11 que había registradas en España (PayaSOSpital del País Valencia, Pupaclown de Murcia, Pailapupas de Barcelona, Xaropclown de Girona, Hazmerreir de las Islas Canarias, Tiritas de Granada, Terapiclowns de Burgos y la Sonrisa Médica de Mallorca), investigadores, profesionales sanitarios, estudiantes de enfermería, fisioterapia y psicología, y público en general.

Invitamos a dos conferenciante, el Dr. Ramón Mora, presidente del Comité Científico de la Organización Mundial de la Risa (Barcelona) y el Sr. José Ricarte, médico de familia del Hospital Sagrado Corazón de Martorell (Barcelona), y actor de teatro y clown. Se presentaron tres comunicaciones sobre resultados de investigación, referidas al trabajo de los payasos de hospital, realizados en Lisboa, Murcia y Baleares. En una Mesa redonda: Pacientes, familiares, personal sanitario y Payasos de Hospital dieron su opinión sobre la labor de los payasos en los hospitales desde su experiencia directa. Se crearon tres grupos: Investigación, Gerencia y Artístico, que a lo largo de los dos días trabajaron por separado, y cuyas conclusiones se presentaron a los asistentes el último día. Esta primera jornada tendrá su continuación en la II Jornada sobre el valor terapéutico de los Payasos de Hospital que tendrá lugar en octubre de 2011 en Tenerife. La Asociación de Payasos de las Islas Canarias "Hazmerreir" será la encargada de organizarla. Uno de los resultados más significativos de este encuentro ha sido la creación de la "Hospital Clowns Research International Network" (H-CRIN) formada por grupos de investigación de diferentes países (Portugal, Italia, Alemania y España) que se ha reunido por primera vez en Mallorca en el 10 y 11 de marzo del presente año, gracias a la financiación del Govern de les Illes Balears. Asimismo, esta red tendrá su próxima reunión en septiembre de 2011 en Florencia (Italia).



## Memoria Actividad 2010



### SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN

El mantenimiento de nuestra página web, nuestra presencia en eventos, en redes sociales, la distribución de material promocional, y la atención a los medios de comunicación constituyen nuestras principales herramientas para difundir la labor que desarrolla Sonrisa Médica. La creación del grupo dirigido por Miguel Ángel supone un importante impulso y mejora en estas actividades. Desde este grupo se ha promovido la creación de un Manual de Estilo para unificar la imagen corporativa, la modernización de nuestra página web y la designación de un "community manager" para el mantenimiento y seguimiento de las redes sociales entre otras actividades.

- **Difusión en medios de comunicación (47)**

6 en televisión (IB3 y TV de Mallorca)

2 en web de la PIME y FH Manacor

7 entrevistas de radio (Ràdio Illa, Radio Marratxí, IB3, Ona Mallorca y Cadena Ser Baleares)

32 apariciones en prensa (Brisas, Diari de Balears, Última Hora, Diario de Mallorca, El Mundo, Informatiu Pimem, Más Magazine, Médicos y Medicinas). De los cuales fueron 3 reportajes, 9 entrevistas y 1 carta de agradecimiento en la sección de cartas al director.

- **Talleres de Difusión y Formación:**

Informamos y formamos a distintos colectivos en nuestra forma de trabajar, respondiendo a las demandas puntuales de los mismos, en esta línea participamos regularmente con el Consell de Mallorca en los talleres d'Iniciatives als Instituts y con Xavier Delgado en cursos que fomentan el uso del humor como metodología de trabajo, incentivando además la profesión de payaso como una posible opción laboral.

En este año y, a través del Consell, impartimos 15 talleres, a 693 alumnos, con una duración total de 22 horas, en diferentes centros educativos (CEPA Francesc de Borja Moll, CEPA Mancomunitat del Pla, IES Ramón Llull, C. La Salle, IES Mossèn Alcover, IES La Ribera, IES Marratxí, IES La Ribera, IES Ramón Llull y IES Alcudia) siendo el alumnado de los siguientes niveles y modalidades: auxiliares de enfermería, de animación sociocultural e integración social, técnicos sociosanitarios, alumnos de ESO normalizados y de integración especial, bachillerato, grau superior d'integració social y grado medio administrativo.

- **Eventos:**

Sonrisa Médica organiza, en menor medida, o participa de diferentes actos públicos. Esta participación nos permite, además de difundir nuestra actividad, colaborar activamente con otras entidades y con la sociedad, además de ser una fuente importante de captación de fondos. Este año los eventos en los que hemos participado han sido los siguientes:

◇ VI Maratón de la Risa, organizado por el Ayuntamiento de Palma y con la colaboración de Xavier Delgado, actividad enmarcada dentro del programa de la fiesta de San Sebastián. 23 de enero



## Memoria Actividad 2010



- ◇ Encuentro organizado con motivo de los 500 programas, el 11 de febrero, del Programa El Crepuscle de IB3 radio, la edición de este programa fue en directo en el Palau Solleric.
- ◇ II Maratón del Circo, organizado por Circ Bover. Es una muestra de distintas compañías relacionadas con el mundo circense y cada año invitan a una organización de interés social para que puedan difundir su actividad, destinando para ello espacio y medios. El maratón que se celebra el 13 de febrero coincide con la Rueta, asegurándonos un éxito de público. Además somos invitados por el ayuntamiento a participar como jurado de dicha Rueta.
- ◇ Concierto solidario de Ismael Serrano, el 30 de abril, organizado por Deacorde producciones en la Sala Magna del Auditorium. El citado cantante además visitó, acompañado por los payasos de hospital, a los pacientes pediátricos del hospital de Son Dureta.
- ◇ Cada año se organiza en s'Escorxador de Palma la Feria del Pincho, del 13 al 16 de mayo. El restaurante Es Molí de's Comte de Establiment preparó la "Piruleta de sobrasada de Sonrisa Médica", destinando el 50% de la venta a nuestra organización.
- ◇ Las corales de amigos de los hospitales de Son Dureta, Son Llàtzer y Manacor, decidieron que sus "Concierto de Primavera" fuesen a beneficio de Sonrisa Médica, el primero en el Teatro Municipal de Manacor el 29 de mayo y el segundo en el salón de actos del hospital de Son Llàtzer el 19 de junio. A tal efecto preparamos un sketch que amenizó ambos conciertos. Además en abril en la "Diada de convivència", como actividad lúdica, y para descansar entre ensayos impartimos un taller de clown.
- ◇ El 22 de julio se celebró en el Parc Bit, el I Encuentro de Innovación Social, al cual fuimos invitados, para exponer nuestros objetivos y metodología de trabajo, al ser considerados claros exponentes de innovación en el abordaje al tratamiento y cuidado de los pacientes hospitalizados.
- ◇ Desde 2004 Mes Musica fundació escola colabora con esta asociación, destinando las donaciones que realizan los asistentes a sus dos conciertos anuales. Este año el Concierto de verano, se realizó en 2 funciones, una el 19 de junio, en el Colegio Público Santa Catalina, en el que actuaron los alumnos más pequeños y otro el 21 en el teatro Xesc Forteza donde actuó el resto de los alumnos y orquestas. Y el Concierto de Nadal que se celebró el 19 de diciembre en el auditorium del conservatorio municipal de Palma.
- ◇ l'Institut Guillem Sagrera, organizó, el día de las vírgenes, una campaña "Un bunyol, un euro, un somriure" para dar a conocer y ayudar a Sonrisa Médica en su labor social.
- ◇ El 30 de junio, día internacional del Social Media Day, Mashable referente mundial en medios sociales promovió la realización de este evento a nivel mundial por ciudades. En Palma el responsable de la misma fue, Pantxo, trabajador de Brújula. Este encuentro se realizó en Es Baluard, al cual



## Memoria Actividad 2010



se quiso dar un añadido social y la invitada a participar fue Sonrisa Médica. Todos los entrevistados se pusieron una nariz de payaso y manifestaron su apoyo a nuestra organización.

◇ Con motivo del acuerdo de colaboración entre Sonrisa Médica y las Bodegas José L. Ferrer se celebró una presentación el 11 de noviembre en el Restaurante Museu Es Baluard.

◇ Coincidiendo con las fiestas navideñas, como viene siendo habitual desde 2005, el colectivo de mujeres alemanas celebró su Mercadillo solidario navideño a favor de Sonrisa Médica.



## Memoria Actividad 2010



### SOCIOS:

Hemos mejorado sensiblemente nuestros procedimientos administrativos de gestión de las altas y bajas de los socios así como del tratamiento de las incidencias con los mismos. Así mismo hemos implantado una herramienta informática de mejora de la comunicación a través de los correos electrónicos.

Aumentar el número de socios es uno de los objetivos que mantenemos todos los años. Nos propusimos la meta de llegar, a final de año, a la cifra de 155 socios efectivos y, para tal efecto desarrollamos las siguientes líneas estratégicas:

- ◇ Alinear y enfocar todas las actividades de difusión en relación con este objetivo
- ◇ Designación de un responsable que mantenga activa nuestra presencia en las redes sociales (Facebook), creando la página de empresa Sonrisa Médica.
- ◇ Creación del blog "Diario de un Payaso" cuya gestión de contenidos se realiza a través de las experiencias que los artistas tienen diariamente en su trabajo en el hospital.

Es difícil la captación de socios, competimos con muchas otras asociaciones de mucho mayor calado y renombre, a lo que se une la larga situación de crisis económica, que no presenta visos de mejora a corto plazo. Sin embargo, cumplimos nuestros objetivos y superamos con creces nuestras mejores expectativas, ya que a fecha 31 de diciembre, contábamos con 159 socios efectivos, lo que representa un incremento del 16,91%. A lo largo del año se produjeron 25 altas y sólo 2 bajas de socios. En el conjunto de los socios, el 43,40% son hombres y el 56,60% son mujeres.

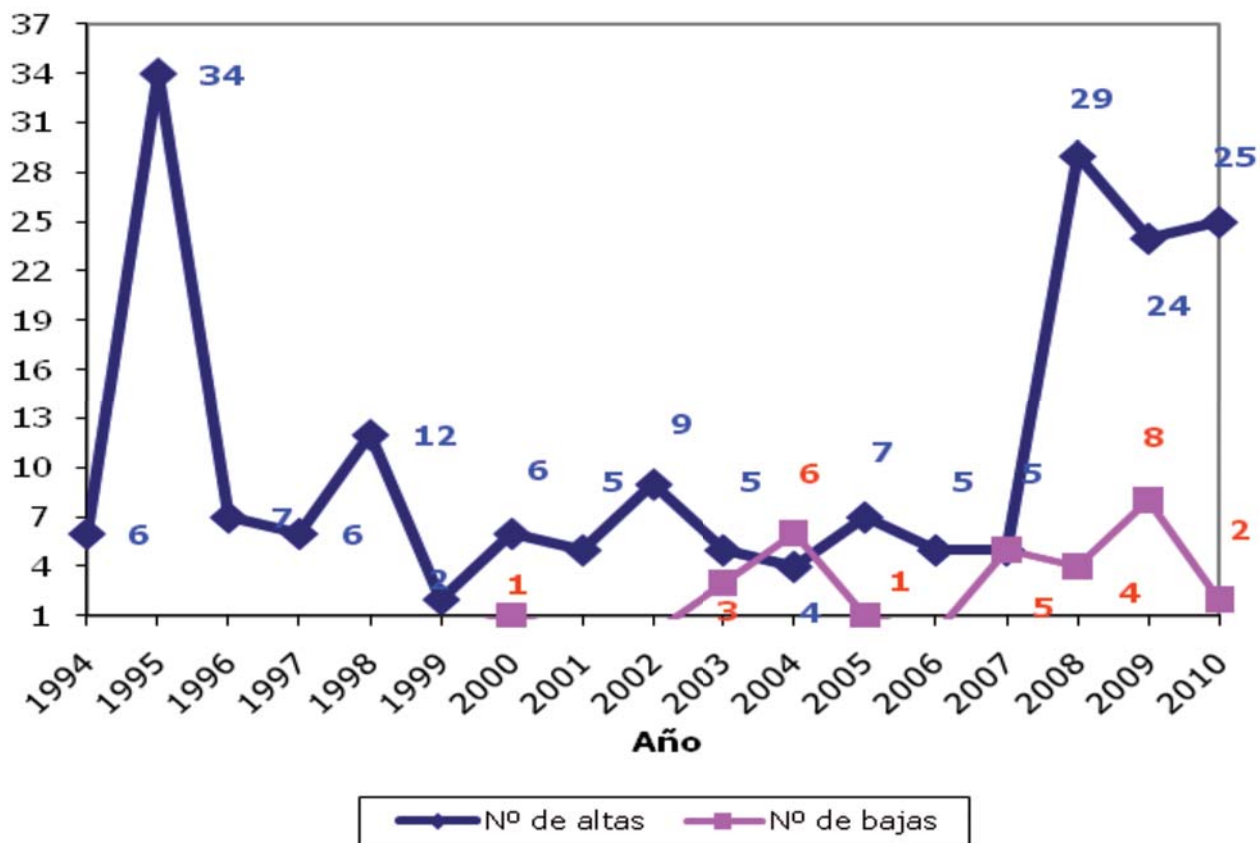
En la gráfica adjunta se describe la evolución de las altas y bajas de los socios por año:



# Memoria Actividad 2010



### Nº altas y bajas de los socios



## Memoria Actividad 2010



### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Con el fin de evaluar el grado de satisfacción del servicio Sonrisa Médica utiliza las siguientes herramientas: formulario "Tú Opinión" en la web de la asociación, los Buzones de Sugerencias en cada uno de los hospitales, y desde mayo en Facebook. Destacar, que como siempre, las opiniones que nos llegan son muy favorecedoras, no existiendo ninguna queja más allá de que vayamos más veces, o estemos más tiempo.

La participación a través de las redes sociales ha incrementado en un porcentaje altísimo las opiniones de nuestros beneficiarios, tal y como se puede observar en la siguiente tabla:

Facebook desde mayo de 2010

Media mensual	
Usuarios activos	351,25
Mensajes y comentarios en el muro	16,76
Visitas a la página	106,24
Total de seguidores a 31 de diciembre	2.353

En 2010 recogimos, a través de los formularios y cartas una veintena de opiniones, como muestra de ellas hemos elegido las siguientes (transcripciones literales):

- ◇ Susana de Menorca: "gracias por existir, de parte de mi hijo y yo, gracias por recordarme que la magia, la ilusión y el ser humano, existen aun cuando no lo puedes ver cegada por el dolor y la rabia, gracias de verdad, a veces os recuerdo y es fantástico saber que continuáis haciendo esta labor, un súper abrazo, sois como una luz que guía en plena oscuridad".
- ◇ Joan V: "soy una mamá de Menorca, tengo una niña prematura en la UCI Neonatal, y a veces os veo por el pasillo haciendo payasadas. Aquí no tenemos familia y ya hace casi 3 meses que estamos, todavía nos queda unos dos meses más. Os quería agradecer sinceramente vuestra alegría, vuestra sonrisa y vuestra dedicación. .... Cuando mi hija sea mayor seguro que se lo contaré. GRACIES!!!
- ◇ Familia Orfila: "N'Albert va entrar a quirófano molt regirat. És petitó i li feia por anar-se`n amb desconeguts. En surtir estava tranquil. El metge ens va dir que havia fet molta bondat. Davall el llençol duia un globos amb un somriure pintat. Llavors vaig saber que li havieu fet companyia. No us podeu imaginar com d'importan és la vostra feina. Gràcies per portar somriures on, vegades, és difícil no sentir por. Moltes gràcies."

Además, los días: 1, 7, 14 y 15 de diciembre realizamos una encuesta, a todos los niños, y familiares ingresados en los hospitales de Son Llàtzer y Manacor, cuyos resultados arrojaron un 95,83% de satisfacción.



## Memoria Actividad 2010



Todas estas opiniones tan emotivas y satisfactorias, evidentemente nos motivan y enorgullecen, pero precisamos de información "más crítica" que nos oriente para encaminar nuestras acciones de mejora. Por este motivo, el próximo proyecto de investigación, a desarrollar en 2011, irá orientado a recabar información más detallada e incluirá a todos los programas y al personal sanitario presente en las actuaciones.





# Memoria Actividad 2010



## FINANCIACIÓN

### Ingresos:

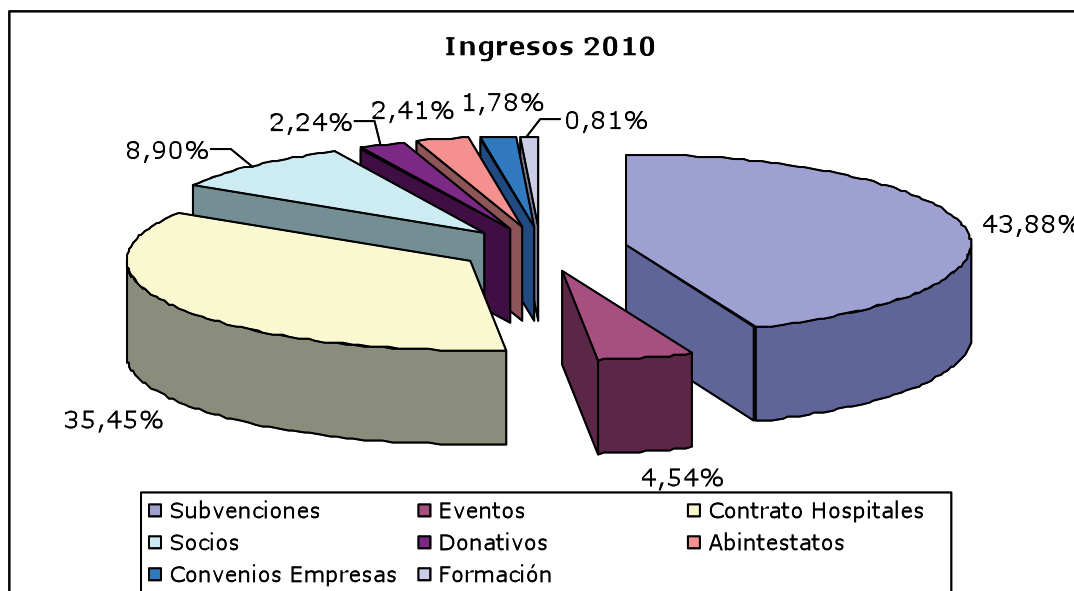
Históricamente el grueso de nuestra financiación procedía de subvenciones de distintas consejerías del Govern Balear, ninguna de las cuales fue Sanidad. Esta circunstancia nos suponía un perjuicio doble: por una parte, las personas atendidas por Sonrisa Médica, no eran el principal colectivo de la Consejería financiadora, circunstancia que nos perjudicaba en los baremos de subvención y, por tanto, en el dinero otorgado, y por otra, nos desvinculaba de nuestros clientes, mermando las posibilidades de participación en acciones conjuntas con los centros sanitarios, condición sine qua non para la adaptación a los requisitos del cliente.

Este año, y con el apoyo del grupo de financiación, hemos trabajado en un doble objetivo, comprometer a los propios centros sanitarios en la financiación y, negociar con la Conselleria d'Afers Socials una subvención particular que nos asegure una cuantía estable. Todos los ingresos se detallan en la siguiente tabla.

Concepto	Importe	Porcentaje
Subvenciones	94.071,84 €	43,88%
Eventos	9.735,49 €	4,54%
Contrato Hospitales	76.000,00 €	35,45%
Socios	19.077,21 €	8,90%
Donativos	4.800,88 €	2,24%
Abintestatos	5.156,64 €	2,41%
Convenios Empresas	3.810,00 €	1,78%
Formación	1.739,50 €	0,81%
<b>TOTAL</b>	<b>214.391,56 €</b>	<b>100,00%</b>



# Memoria Actividad 2010



Excepto en los ingresos derivados de la administración pública y de los socios (que hemos aumentado casi un 8%), las demás partidas han visto reducido sus importes. Señalar por su importancia, la disminución en los ingresos derivados de los eventos realizados a favor de Sonrisa Médica y en los ingresos por donativos (casi un 72% y un 39%, respectivamente, menos que el año anterior), producto entendemos de los efectos de la crisis económica que arrastramos desde hace 3 años.

## Gastos:

Concepto	Importe	Porcentaje	
Personal	195.016,24 €	89,06%	
Gastos corrientes	7.650,84 €	3,49%	
Servicios profesionales	7.241,98 €	3,31%	
Formación	2.195,00 €	1,00%	
Gastos de representación	615,33 €	0,28%	
Servicios bancarios	5.423,48 €	2,48%	*
Otros	823,67 €	0,38%	
<b>TOTAL</b>	<b>218.966,54 €</b>	<b>100,00 %</b>	

\* Los gastos financieros incluyen a una parte de la subvención de la Consellería d'Afers Socials de 2009 que no se pudo justificar

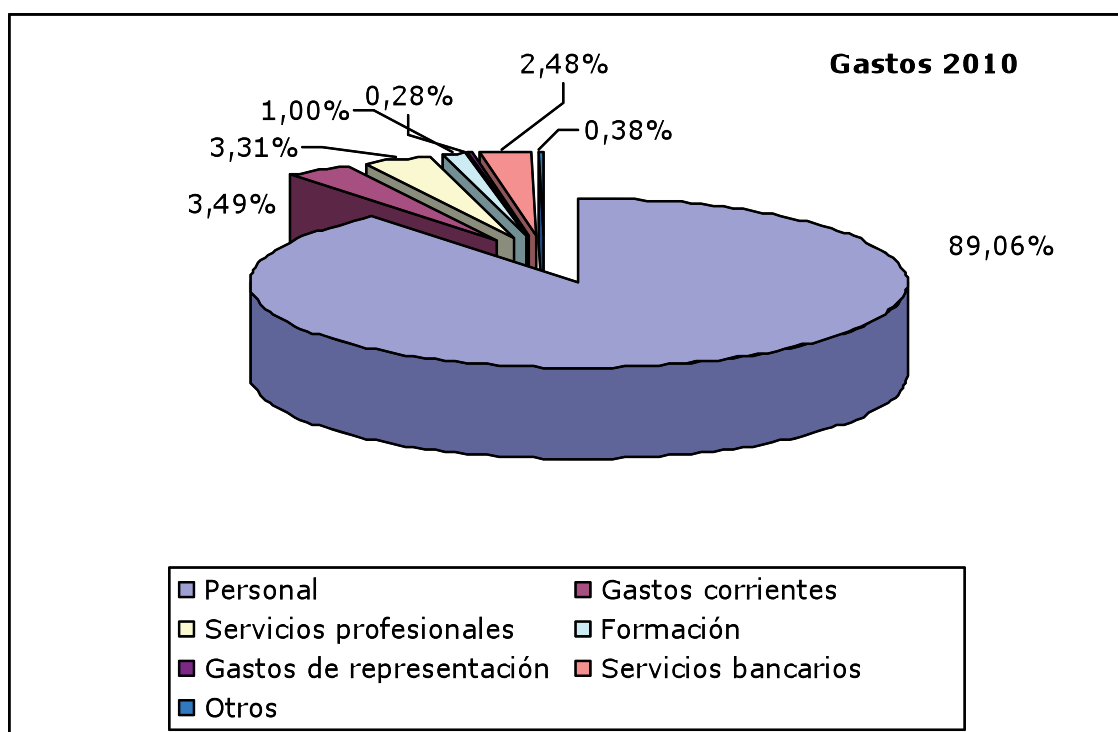


## Memoria Actividad 2010



Tal y como se refleja en el tabla y gráfico y, coherentemente con nuestro servicio, más del 90% de todos nuestros gastos están destinados a pagar al personal que ejerce y gestiona este servicio. Este año han estado vinculados a Sonrisa Médica además del apoyo administrativo y de gestión, 15 payasos de hospital. Hemos aumentado nuestro gasto en esta partida respecto al año anterior debido a la implantación, en 2010, de un nuevo programa en el hospital comarcal de Inca. Y en todos los conceptos que dependen de nuestro consumo se ha aplicado una política de contención del gasto.

Destacar que los "gastos de representación", incluye captación de fondos y relaciones públicas, no reflejan la realidad, por no tener su contabilización diferenciada, siendo un objetivo para 2011 hacer esta diferencia y poder así analizar y valorar los costes destinados a representación, campañas de sensibilización y captación de fondos.



## Memoria Actividad 2010



### AGRADECIMIENTOS:

Muchas son las personas y entidades que colaboran con Sonrisa Médica haciendo posible nuestra labor.

*¡Gracias a todas y cada una de las personas y entidades que habéis colaborado con Sonrisa Médica!*

*Sin vuestra inestimable colaboración no podríamos haber llegado al corazón de todos estos niños y sus familias. De parte de todos ellos y, por supuesto, de nuestra parte una vez más:*

*¡Muchas gracias!*

Ana Ferreira  
Gerente

