

# MEMORIA 2016

Instituto de Religiosas  
de San José de Gerona



Instituto de Religiosas de  
SAN JOSÉ DE GERONA

OBRA  
SOCIAL

CENTRE  
GERIÀTRIC  
MARIA GAY

RESIDÈNCIA  
SANTA  
MARIA DEL  
TURA

RESIDÈNCIA  
NAZARET

RESIDENCIA  
SAN JOSÉ

CLÍNICA  
NOSTRA  
SENYORA  
DEL REMEI

CLÍNICA  
SALUS  
INFIRMORUM

CLÍNICA  
SANTA  
ELENA





**Instituto de Religiosas  
de San José de Gerona**

Presentación	3
<b>Obra Social</b>	4
<b>Nuestros centros</b>	26
Centre Geriàtric Maria Gay	28
Residència Santa Maria del Tura	52
Residència Nazaret	70
Residencia San José	100
Clínica Nostra Senyora del Remei	126
Clínica Salus Infirmorum	138
Clínica Santa Elena	156





# Presentación

Un año más presento esta memoria recordando y agradeciendo todo lo realizado a lo largo de este año 2016, donde juntos hemos tenido la oportunidad de seguir haciendo vida los valores propios del Instituto, creciendo en calidad y en calidez humana. Creo que ésta ha sido una excelente inversión, que nos ha brindado la oportunidad de seguir ofreciendo un servicio de excelencia.

En todos los centros sigo percibiendo un notable deseo de conseguir en todo la máxima calidad; algunos ya están acreditados, otros continúan trabajando con motivación, responsabilidad y compromiso para alcanzar también esta acreditación, sabiendo que nuestra máxima motivación es seguir dando la mejor asistencia a cada enfermo, familiar, anciano o niño que tenemos a nuestro cuidado.

Sí, estamos apostando por la calidad y también por la calidez. Calidez humana que nos compromete al máximo en nuestra atención al otro. Nuestra calidez humana se hace notoria cada vez que ofrecemos un servicio eficiente: una sonrisa, un contacto visual agradable, una honda expresión de alegría en nuestro rostro, un abrazo, un apretón de manos sincero, etc., muestras de calidez humana, que nos permiten actuar sin complejos, prejuicios u obstáculos.

Y desde el continente africano nos ha llenado de satisfacción y esperanza conseguir que nazcan niños sanos de madres que tienen la enfermedad del SIDA. Para las madres de estos niños, esta realidad es un motivo para seguir luchando y no descuidar su propio tratamiento y alimentación.

Gracias a todos. Os invito a seguir haciendo camino, con la certeza de que cada día podemos seguir creciendo ofreciendo nuestro mejor servicio en cada lugar donde estamos presentes.



Anuncia Lázaro rsjg  
Delegada General de Centros





## Obra Social

El Instituto de Religiosas de San José de Gerona es una institución religiosa fundada por la venerable Madre María Gay Tibau en 1870 en la ciudad de Girona. Los sufrimientos y dificultades que en aquella época padecían los enfermos llevaron a María Gay Tibau a crear una institución con la misión de prestar asistencia a las necesidades sanitarias, sociales y espirituales de estas personas.

Muy pronto se le unieron otras jóvenes y su fama de cuidar a los enfermos por la calidad de su servicio, trascendió los límites de la ciudad y el Instituto recibió peticiones para atender a enfermos de otras poblaciones, con lo que su labor empezó a extenderse por el mundo. Es así como, en la actualidad, estamos presentes en Europa, América Latina y África desarrollando el legado de nuestra fundadora de "aliviar el dolor y sembrar la paz" entre los más desfavorecidos.

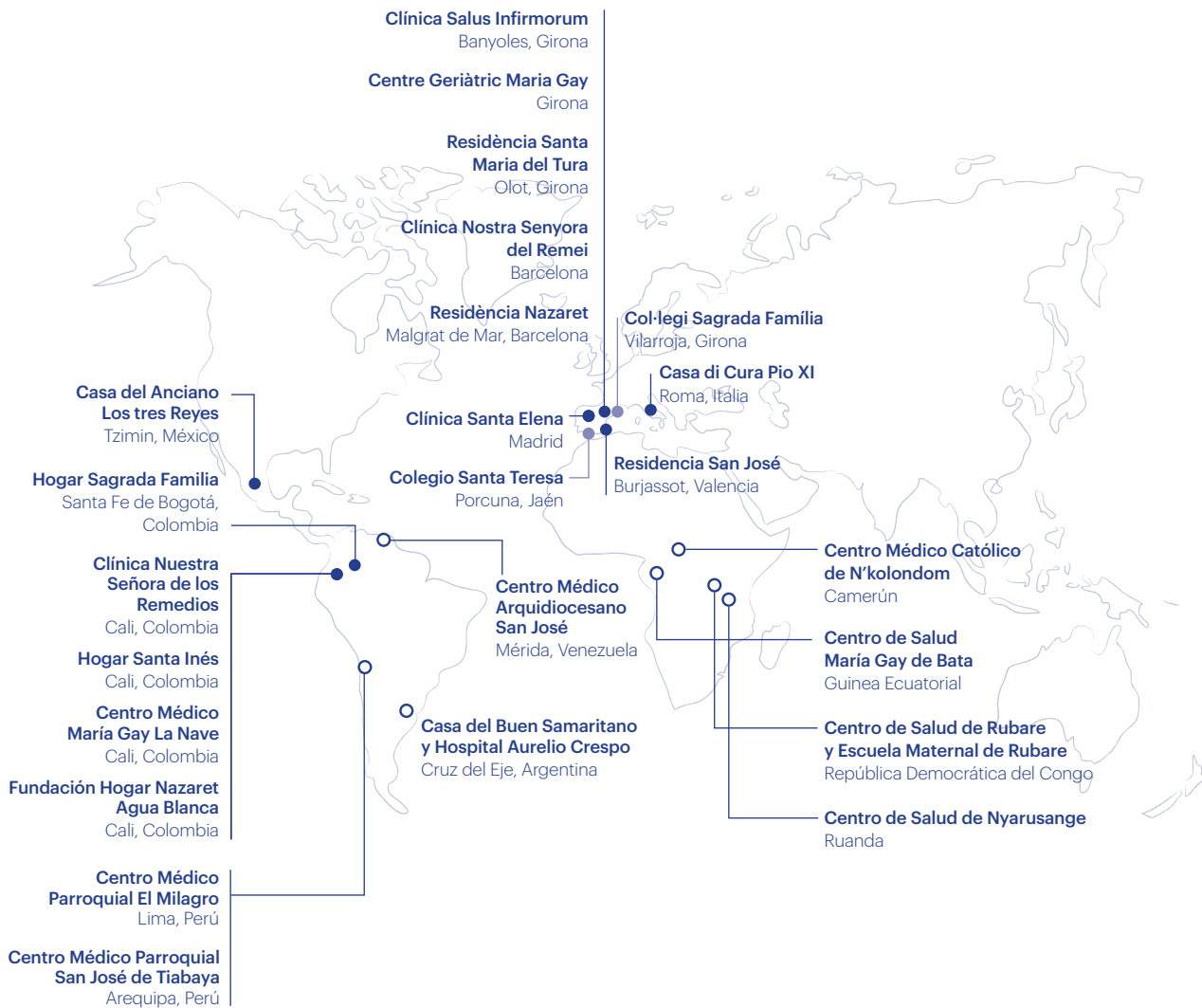
Nuestras clínicas y residencias en Europa contribuyen, con parte de los recursos que generan, a la realización de la Obra Social que el Instituto desarrolla en África y América Latina con centros de salud y proyectos concretos que apoyan su labor.

.....  
[www.irsjg.org](http://www.irsjg.org)



Kamatongo (Ruanda).

# El Instituto en el mundo



Centros del Instituto en el mundo





# Carta de la Delegada General de Misiones

Queridos colaboradores y benefactores de la Obra Social del IRSJG:

El presente documento recoge el resultado de un esfuerzo conjunto del Instituto, así como el de muchas personas y organismos anónimos que con sus donativos y tenacidad nos motivan a seguir construyendo la fraternidad con los pobres. También hacemos memoria de las hermanas misioneras que con su presencia en sitios de frontera hacen visible y creíble el mensaje de salvación para todos los hombres sin que importe su condición política, social o religiosa.

Al cerrar este año 2016 hago eco del objetivo del XXI Capítulo General, que nos invitaba a hacer vida nuestro legado espiritual, en comunión fraterna y misión compartida. Esta aspiración adquiere importancia suprema en la sociedad actual, donde el individualismo o indiferencia influye en nuestros hábitos y formas de actuar. Nosotros, con una misión común de dar esperanza y oportunidades a muchas personas en lugares de frontera geográfica o existencial, lo hemos potenciado a lo largo de este año. Gracias por vuestro compromiso solidario.

Reafirmarnos la certeza de que nuestra fe se manifiesta en actos concretos que promueven la justicia, viviendo la cooperación misionera en su dimensión (espiritual, personal, material), favoreciendo la dignidad de las personas, la disminución de la pobreza en el mundo, integrar y rehabilitar a las personas que han sido empobrecidas. Parte de la invitación evangélica de “¿Quién es mi prójimo?” y las ideas de entrega y servicio, no podemos decir que emanan de humanismos o que dependen de sensibilidades exclusivamente sociales o humanitarias. Es nuestro criterio que implicarse en bien de otros no solo es cuestión de buen corazón, es una realidad que depende o procede de la vivencia de la fe que se traduce en obras.

Delegada General de Misiones IRSJG

*Ana Mercedes Montoya P.  
R.S.S.G.*



Comunidad de Butare (Ruanda).

# Proyectos y acciones destacados



Cooperativa de mujeres de Rubare (RD Congo).

Nuestro trabajo de este año está enmarcado en varias iniciativas que pretenden el desarrollo humano sostenible, puesto que es la única posibilidad de eliminar las desigualdades y mejorar la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras. Con esta perspectiva hemos apostado por las siguientes líneas de acción:

- ➔ La educación de jóvenes.
- ➔ El diagnóstico de VIH en mujeres gestantes.
- ➔ La consolidación de la cooperativa de Rubare, ya que nuestra apuesta sigue

siendo la creación de fuentes de empleo, como un medio para asegurar la alimentación de las familias.

- ➔ La financiación de mejoras estructurales y la adecuación de varias de nuestras presencias en sitios de misión, así como la construcción de viviendas de interés social.
- ➔ La participación como ONG católica en la fundación Redes, en los diferentes eventos propuestos en contra del cambio climático en su programa “Enlázate por la Justicia”.

---

## Becas para estudios y formación técnica de jóvenes

Entre los proyectos educativos apoyados en este año resalta la colaboración con la Fundación Concordia Ineza Butare, quienes con un grupo de voluntarios y docentes trabajan para evitar la deserción estudiantil de jóvenes en riesgo de exclusión.

Sus objetivos son:

- ➔ Ofrecer un “espacio” en el que los niños/as y adolescentes puedan estudiar y hacer sus tareas escolares en un ambiente cómodo, agradable y cordial.
- ➔ Acompañar el proceso integral de aprendizaje de cada uno/a de ellos/as.
- ➔ Estimular la capacidad de trabajo en grupo y la colaboración mutua, dentro de un marco de convivencia distinto al habitual.
- ➔ Ofrecer un aporte nutricional (merienda).

Resultados esperados: formar conciencias críticas que ayuden a los jóvenes a ser promotores de cambio en una sociedad que condena a la marginalidad a un amplio sector de la sociedad en la que los jóvenes son uno de los sectores más golpeados.

---



Cooperativa de mujeres de Rubare (RD Congo).

---

## Subvención al diagnóstico y tratamiento del VIH en Camerún

El Instituto de Religiosas de San José, que administra el Centro de Salud actual, considera que para erradicar la enfermedad del VIH es necesario un diagnóstico confiable y oportuno, así como el apoyo biopsico-social a portadores del virus potenciando su calidad de vida y bienestar social. Por eso a lo largo de este año ha subvencionado el diagnóstico del VIH de manera que los usuarios del centro acceden a las pruebas de laboratorio de manera gratuita.

Resultados esperados: nuestro proyecto tiene un amplio impacto social al mejorar las condiciones de diagnóstico y tratamiento de VIH-sida facilitando la detección temprana y el manejo adecuado del VIH. Esta enfermedad constituye un problema de salud pública de primera magnitud que afecta a la cantidad de 610.000 habitantes cameruneses con datos de enero de 2012.<sup>1</sup>

---

1. <http://www.indexmundi.com/map/?v=35&l=es>

Fuente: CIA World Factbook - A menos que sea indicado, toda la información en esta página es correcta hasta 1 de enero de 2012.



Maternidad de Rubare (RD Congo).



Visita al poblado (Ruanda).

---

## La consolidación de la cooperativa de Rubare

En este año hemos realizado varios procesos administrativos y de formación de los cooperativistas para fomentar la viabilidad de pequeñas iniciativas de sembrado y comercio de la panadería, así como de los talleres de jabón. Este proceso es de trabajo continuo en técnicas de rentabilización y producción limpia. También hemos aprobado los estatutos que regirán esta cooperativa y se seguirán los pasos necesarios para su registro según norma de la RDC para cooperativas de trabajo y producción.

Haciéndonos eco de la misión compartida hemos recibido la visita de varios cooperantes, entre ellos un ingeniero agrícola de Burgos quien nos ayudó en el diseño de la estructura del molino de azúcar, así como de un campesino nicaragüense experto en el trabajo artesanal de la caña de azúcar. Estos cooperantes y otros que trabajan en el anonimato son el motor y generador de energía para lanzarnos en tan quijotescas empresas.

Las comunidades del área movilizaron todo su talento para hospedar y acoger a estos cooperantes, priorizando su seguridad física, psíquica y alimentaria. A ellos un sinfín de gracias, sin su implicación y compromiso esta iniciativa sería imposible.

---



Panadería de la cooperativa de Rubare (RD Congo).

---

## Financiación de mejoras estructurales y adecuación de centros

Dijo en una ocasión Charles Édouard Jeanneret que “la arquitectura es el punto de partida del que quiera llevar a la humanidad hacia un porvenir mejor”. Así lo hemos creído también contribuyendo a la construcción de varias casas de interés social a familias pobres en diferentes países de África Central y Perú.

Hemos visto cómo moradas hechas de materiales artesanales eran cambiadas por materiales que proporcionan protección y seguridad a familias y a su vez mejorarán el porvenir de una comunidad. Estas construcciones no son necesidades tan urgentes como el hambre o la sed, pero son de alivio imprescindible para un correcto desarrollo social. La necesidad de una morada digna es un problema muy difícil de superar para aquellos que menos tienen. De ahí que cobren tanta importancia proyectos para la Obra Social.

En cuanto a la adecuación y mejora de estructuras, tenían el objetivo general de cumplir con los requerimientos necesarios para la atención de personas que visitan nuestros centros, así como el de crear un espacio seguro y limpio para la población y las personas que laboran o habitan las estructuras remodeladas.

Entre los objetivos específicos está la mejora de las instalaciones del centro cumpliendo con la normativa vigente, adaptándolas a las actividades que se realizan en el mismo. Ampliar los espacios destinados a formación. Promover unos hábitos de vida sanos mediante la higiene.



Centro de Salud de Rubare (RD Congo).

Resultados esperados: un centro adecuado a las leyes y requerimientos de quienes utilizan sus servicios es un establecimiento que promueve la salud pública reduciendo continuamente su impacto ambiental y eliminando, en última instancia, su contribución a la carga de morbilidad. Un centro limpio y funcional reconoce la relación que existe entre la salud humana y el medio ambiente, y lo demuestra a través de su administración, su estrategia y sus operaciones. Conectando con las necesidades locales con la acción asistencial, ejerciendo la prevención primaria y participando activamente en las iniciativas para promover la salud ambiental de la comunidad, la equidad sanitaria.

---

## Enlázate por la Justicia

Enlázate por la Justicia es un programa conjunto de varias entidades católicas, Cáritas, CONFER, Justicia y Paz, Manos Unidas y Redes, que suman esfuerzos para liderar una estrategia conjunta de presencia pública orientada a dar voz a un modelo alternativo de desarrollo en el que las personas empobrecidas sean las protagonistas.

En Enlázate por la Justicia compartimos el interés de llevar a cabo alguna campaña en común y hemos visto una profunda conexión entre la encíclica *Laudato Si*, del papa Francisco, y el trabajo que realizamos en el ámbito de la cooperación al desarrollo. Así, finalmente hemos elegido la campaña “Si cuidas el planeta, combates la pobreza”, que nos seguirá animando a trabajar juntos entre 2016 y 2018.

---



Casas rehabilitadas (Ruanda).



# Sobre el terreno: nuestros centros

## Centro de Salud de Rubare y Escuela Maternal de Rubare

Rubare, República Democrática del Congo

El Centro de Salud de Rubare atiende a una población de más de 40.000 habitantes, cuenta con 50 camas y en él trabajan 26 personas. Además de actividades curativas y preventivas –como prenatal y preescolar–, el centro cuenta con unidad de maternidad, unidad nutricional y unidad de agudos.

Ofrece también atención especializada a enfermos de tuberculosis y personas infectadas por el VIH/sida.

La Escuela Maternal complementa la actividad sanitaria del Centro de Salud de Rubare con la atención a los más pequeños.

La escuela, además de educación primaria y material escolar, proporciona a los niños y niñas ropa y calzado, así como atención sanitaria y alimentación.



Escuela Maternal de Rubare (RD Congo).



Centro de Salud de Rubare (RD Congo).

## Centro de Salud de Nyarusange

Nyarusange, Ruanda

El Centro de Salud de Nyarusange está situado en el centro de Ruanda y atiende un área con una población de más de 30.000 habitantes.

Además de las 5 hermanas que trabajan en el centro el equipo profesional se completa con 18 personas entre personal de enfermería, laboratorio, asistencia social y administración. Dispone de 51 camas y cuenta también con la Unidad de Atención a Enfermos de Sida, la Escuela de Promoción de la Mujer y el Centro Nutricional.



Centro de Salud de Nyarusange (Ruanda).





Maternidad de N'kolondom (Camerún).



Centro de Salud de Bata (Guinea Ecuatorial).

---

## Centro Médico Católico de N'kolondom

N'kolondom, Camerún

Situado en la periferia de Yaundé, el centro atiende una población de 24.000 habitantes.

El equipo del centro está formado por 28 personas, 14 en el consultorio general, 9 en el servicio de maternidad y 5 en el centro DREAM, que tiene por objetivo la atención de los pacientes con VIH/sida y presta el servicio de prevención de transmisión madre-hijo.

---

## Centro de Salud María Gay de Bata

Bata, Guinea Ecuatorial

El Centro de Salud María Gay de Bata está integrado en el sistema de atención primaria de salud de Guinea Ecuatorial y cubre la zona centro del distrito sanitario de Bata. En el centro trabajan 20 profesionales. El centro realiza las funciones de APS, como la promoción, prevención, curación y rehabilitación, en su segundo nivel de asistencia.

El servicio de farmacia del centro es de referencia para todos los hospitales de la zona.

El centro desarrolla un programa de formación continuada del personal de grado básico y colabora con los centros de formación profesional de la ciudad, realizando sesiones de formación a los estudiantes en prácticas.

---

## Fundación Hogar Nazaret

Cali, Colombia

El centro asiste a ancianos carentes de apoyo familiar y económico en situación de abandono. Para ello ha creado un centro abierto a las familias y a la comunidad en general para potenciar su vinculación al proceso de envejecimiento y vejez de manera afectuosa y solidaria.

Con este fin se capacita al personal voluntario para el manejo de los adultos mayores y se ha creado un centro de servicios para atención gerontológica integral.

---

## Centro Médico María Gay La Nave

Cali, Colombia

El Centro Médico María Gay Tibau – La Nave surgió en respuesta a necesidades básicas que se encontraban sin cubrir, dentro de ellas el acceso a la atención médica. La Comunidad de Religiosas de San José deciden crear una institución para brindar a la población la posibilidad de tener atención médica básica a muy bajo coste y en muchos de los casos de manera totalmente gratuita.



Centro Médico María Gay La Nave.



Entorno del Centro Médico María Gay La Nave.

---

## Centro Médico Parroquial San José de Tiabaya

Arequipa, Perú

El Centro Médico Parroquial San José de Tiabaya, situado en el distrito de Tiabaya-Arequipa, dispone de doce consultorios, dos salas de espera y un auditorio.

Además de los servicios médicos ambulatorios, en el centro se realiza acompañamiento de enfermos y atención de enfermería en el domicilio, educación sanitaria y pastoral de escucha.

---

## Centro Médico Parroquial El Milagro

Lima, Perú

El Centro Médico Parroquial El Milagro atiende una población formada por sucesivos asentamientos y que muchas veces carece de lo fundamental para vivir. El equipo profesional, formado por 35 personas bajo la coordinación de 3 hermanas, ofrece atención en las diferentes especialidades médicas y su objetivo primordial es la detección precoz de enfermedades graves.

El centro también ofrece atención psicopedagógica a adolescentes con alto absentismo escolar.



Centro Médico Parroquial El Milagro, Lima (Perú).

---

## Centro Médico Arquidiocesano San José

Mérida, Venezuela

El Centro Médico Arquidiocesano San José tiene como objetivo afianzar la atención médico-preventiva, humana y espiritual en forma constante para satisfacción del paciente y de la comunidad. Ofrece los servicios de medicina general, medicina natural, odontología, psiquiatría y terapias de crecimiento espiritual y personal, entre otros.

---

## Casa del Buen Samaritano. Hospital Aurelio Crespo

Cruz del Eje, Argentina

La Casa del Buen Samaritano acoge a las personas o familias que, debiendo acompañar a algún enfermo al cercano Hospital Aurelio Crespo, no pueden regresar a su domicilio por lejanía o por estar el enfermo ingresado y no disponer de recursos para alojarse.



Hospital Aurelio Crespo, Cruz del Eje (Argentina).

---

## Casa del Anciano Los tres Reyes

Tzimin, México

La Casa del Anciano es una casa hogar para personas mayores de 70 años, que se mantiene gracias a las donaciones voluntarias de la sociedad civil en el estado de Yucatán.



Casa del Anciano Los tres Reyes, Tzimin (México).



Casa del Anciano Los tres Reyes, Tzimin (México).

# Voluntariado



Jornada Nacional de Voluntariado.

El XXI Capítulo General, celebrado en noviembre de 2016, nos invita a vivir con agradecimiento el pasado. Madre Carmen García, Superiora General, recuerda que: "...nuestra historia está entrelazada de acontecimientos, experiencias, logros, deficiencias, etc." No partimos de cero. Todo lo queremos vivir en acción de gracias a Dios, que nos ha dado la capacidad y la posibilidad de seguir contando nuestra historia a las generaciones futuras.

Historia que entre todos hemos entrelazado y que ahora pasamos

por el corazón y nos lanza al futuro.

Precisamente eso quiere ser esta memoria del voluntariado, un recordario para agradecer todo el bien que los voluntarios han podido hacer, así como todo lo que ellos mismos han recibido en su acción.

En esta memoria nos centramos en las acciones que se han realizado a nivel general y en el voluntariado internacional. El voluntariado en los centros lo encontramos reflejado en sus memorias respectivas.

- ➔ Hemos terminado la reflexión y el trabajo desarrollado, especialmente, por la Comisión del Voluntariado y su fruto son dos documentos: el Proyecto del Voluntariado San José de Gerona y el Plan del Voluntariado San José de Gerona. Estos documentos ya están aprobados y a punto de imprimir.
- ➔ Anualmente se celebra en Solius la "Jornada Nacional de Voluntariado". Este año 2016 se ha realizado el 21 de mayo. En esta jornada nos reunimos 66 personas relacionadas con el voluntariado de los centros

y el voluntariado internacional. Como tema de formación reflexionamos sobre “Las trampas del voluntariado”, impartido por Inmaculada Merino. Por la tarde pudimos gozar de un concierto titulado “Relatos y canciones para despertar el Alma”, del cantautor Luís Guitarra y la escritora de cuentos Carmen Sara.

➔ Seguimos colaborando en la página web del Instituto y en la de la Obra Social, donde se han ido colgando alguna noticia y experiencias de voluntarios internacionales.

A lo largo del año han contactado con nosotros 26 personas que querían hacer voluntariado internacional con nosotros. De ellos han podido

realizarlo 8 personas. Así pues, los voluntariados internacionales han participado en las acciones que aparecen en la tabla.

El tiempo de su acción voluntaria varía entre tres semanas y cinco meses y medio.

Como novedad, este año se ha iniciado la acogida a voluntarios en Ambato (Ecuador).

N.º voluntarios	Lugar	Acción voluntaria
2	Ruanda	Proyecto de 6 talleres para jóvenes en formación
1	RD del Congo y Ruanda	Proyecto de formación básica de economía
1	Colombia	Colaboración en la acción de Terapia Ocupacional en dos geriátricos.
2	Guinea Ecuatorial	Colaboración en el Centro de Salud.
2	Perú y Ecuador	Colaboración en el Centro de Salud: Biblioteca y proyecto de higiene bucodental en el Centro de Salud, varias guarderías, varios colegios de Arequipa (Perú) Colaboración en la casa para enfermos terminales de cáncer de Ambato (Ecuador)



Jornada Nacional de Voluntariado.



Rubare (RD Congo).



Kamatongo (Ruanda).



Kamatongo (Ruanda).



Bata (Guinea Ecuatorial).

Agradecemos a la comunidad su acogida, así como a la Fundación Divina Misericordia, que es la responsable del centro.

De los 18 restantes seguimos en contacto con 6 de ellos, que posiblemente realizarán su acción voluntaria en el año 2017.

Hacer memoria no significa pararnos en el camino. Hacer memoria es oír el pasado, lo que

se ha vivido, para seguir transitando por la vida, la propia y la de tantas personas con las que nos relacionamos. Ser voluntario es una forma de vivir, de ser, que no se circunscribe en un momento dado en la vida. Ser voluntario nos marca para siempre.

Gracias a todos los voluntarios, a las comunidades que los habéis acogido en vuestra casa, gracias a todos los que habéis

“recibido” la acción voluntaria por compartir con nosotros vuestra vida. Todos salimos enriquecidos.

Agradecemos a los voluntarios que compartan parte de su vida y de su tiempo con nosotros. Su presencia y acción en nuestros centros contribuye a la atención de la persona en todas sus dimensiones. A todas y a todos: ¡GRACIAS!

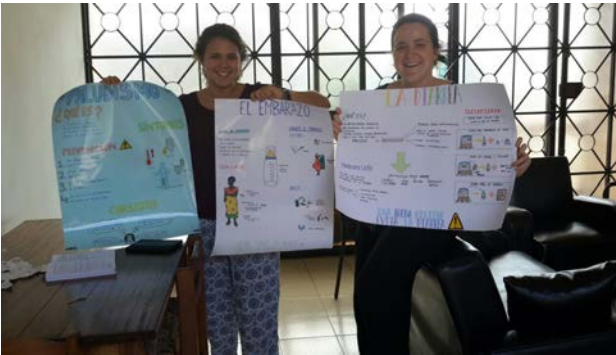




Bata (Guinea Ecuatorial).



Ambato (Ecuador).



Bata (Guinea Ecuatorial).



Kamatongo (Ruanda).



Kamatongo (Ruanda).



Kamatongo (Ruanda).



Rubare (RD Congo).



Kamatongo (Ruanda).



Arequipa (Perú).

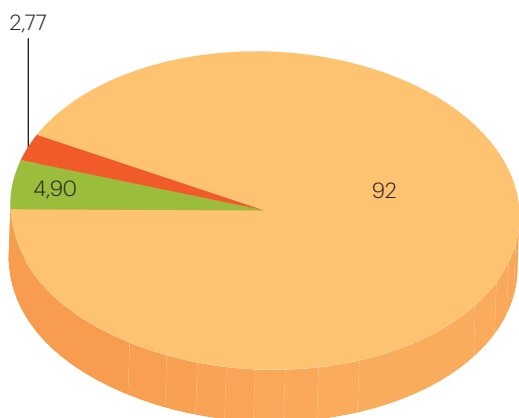


Kamatongo (Ruanda).

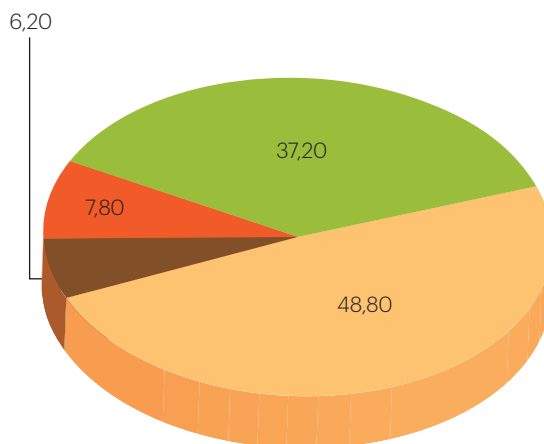
# Datos económicos

Ingresos		%
Aportación IRSJG	779.182	92,00
Aportaciones ONG	41.334	4,90
Apadrinamientos y donaciones	23.442	2,77
<b>Total</b>	<b>843.958</b>	<b>100,00</b>

Gastos		%
Centros	313.983	37,20
Proyectos y apadrinamientos	412.440	48,80
Aportaciones a otras entidades	51.473	6,20
Gastos estructurales	66.062	7,80
<b>Total</b>	<b>843.958</b>	<b>100,00</b>



- Aportación IRSJG
- Aportaciones ONG
- Apadrinamientos y donaciones



- Centros
- Proyectos y apadrinamientos
- Aportaciones a otras entidades
- Gastos estructurales





## Nuestros centros

---

Centre Geriàtric Maria Gay

---

Residència Santa Maria del Tura

---

Residència Nazaret

---

Residencia San José

---

Clínica Nostra Senyora del Remei

---

Clínica Salus Infirmorum

---

Clínica Santa Elena

---





## Centre Geriatric Maria Gay



El Centro Geriátrico y Sociosanitario Maria Gay es una institución privada, sin ánimo de lucro, con más de 140 años de experiencia en la atención a las personas y que destina parte de los recursos que genera a la Obra Social del Instituto en diversos países de África y Latinoamérica.

Su actividad se divide entre el servicio de residencia geriátrica asistida –con su Centro de Día– y el servicio sociosanitario –con plazas de larga estancia y hospital de día.

.....  
[www.residenciamariagay.org](http://www.residenciamariagay.org)



Os hago llegar la Memoria-Balance Social 2016 del Centro Sociosanitario Maria Gay de Girona, que recoge la actividad asistencial, científica y social que se ha desarrollado durante este ejercicio.

En este período se ha atendido a 276 personas y sus familias, en los servicios de larga estancia sociosanitaria, residencia asistida, plazas de prestación económica vinculada, hospital de día y centro de día, con un grado de satisfacción global de 8,94 sobre 10 (el más alto en los últimos años).

Esta memoria presenta muchas acciones que cabe destacar:

- ➔ La rehabilitación y apertura de las nuevas habitaciones de la primera y segunda plantas de la zona sur, con la continuación de las obras del Plan Estratégico con la sectorización de emergencia a todas las plantas de hospitalización.
- ➔ Continuidad con las acreditaciones de calidad asistencial norma ISO 9001:2008.
- ➔ Incremento de la actividad en el Centro de Día y en la residencia asistida.

➔ Nueva página web <<https://www.residenciamariagay.org>> y constancia en el Twitter institucional y el blog de atención a la gente mayor <<http://atenciogentgran.org>>.

El trabajo no cesa y gracias a personas como vosotros podemos llevarlo a cabo. Desde el Centro Maria Gay queremos agradecer el esfuerzo para llevar a cabo el compromiso de mejora constante de los servicios. Esperamos que esta memoria os haga ver de manera más diáfana la importancia de vuestra colaboración, compromiso y confianza.

**Gobierno General  
IRSJG**

**Junta Central  
IRSJG**

**Junta del Centro**

Junta Central  
Superiora de la comunidad del Centro  
Hna. Amparo Serneguet

**Jordi Pujiula**  
Director

**Responsable  
Asistencial:**

Sra. Nuria Beltran

**Responsable  
Hostelería:**

Sra. Gemma  
Martínez

**Responsable  
Administración:**

Sr. Federico Maciel

**Responsable  
Social:**

Sra. Lourdes  
Ferrando

**Coordinadora  
Pastoral de la Salud  
y del Voluntariado:**

Hna. Cristina Redondo



# Recursos

## Equipamientos

N.º camas total	90
N.º camas adaptadas	90
N.º habitaciones individuales	54
N.º habitaciones dobles	18
N.º plazas Centro de Día	40
N.º plazas Hospital de Día	25
Sala de Rehabilitación / Fisioterapia	
Sala Hospital de Día	
Sala de Centro de Día	
Sala de terapia ocupacional y psicología	
Consultorio médico	
Consultorio de enfermería	
Farmacia	
Peluquería	
Podología	
Lavandería	
Cocina propia	
Personal de limpieza propio	
Repaso de ropa	



## Espacios comunes

Comedor

Sala de actos

Sala de manualidades

Sala de formación

Biblioteca

Cafetería

Salas de lectura

Salas polivalentes

Sala de juegos

Iglesia

Capilla

Jardín

Sala de actos y teatro

## Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 2.419.928 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 379.949 €



## Profesionales

Superiora y comunidad	5	Grupo social (total)	3	Grupo atención indirecta (total)	24
Grupo asistencial (total)	42	Trabajadora social	1	Dirección	1
Personal médico	1	Pastoral de la Salud y voluntariado	1	Administración	1
Personal de enfermería	6	Animación	1	Servicios de hostelería	1
Farmacéutica	1			Mantenimiento	1
Fisioterapeuta	1			Recepción	4
Terapeuta ocupacional	1			Podóloga	1
Gerocultores	12			Peluquera	2
Auxiliares de clínica y geriatría	20			Personal de limpieza	7
				Personal de cocina	6

Total profesionales

74



# Cartera de servicios

## Área médico-asistencial

Hospital de día  
Centro de día  
Servicio médico  
Neurología  
Enfermería  
Nutricionista  
Fisioterapia / Rehabilitación  
Psicología  
Terapia ocupacional  
Farmacia  
Podología  
Reflexología  
Masoterapia  
Quiromasaje  
Gimnasia de mantenimiento  
Valoraciones geriátricas integrales  
Planes individuales de atención interdisciplinarios

## Área sociocultural

Animación sociocultural  
Salidas y actividades  
Biblioteca y hemeroteca

## Servicios de hostelería

Cocina propia  
Limpieza  
Lavandería  
Repaso de ropa  
Mantenimiento  
Comedor social

## Servicios a usuarios y familias

Atención a usuarios y familias  
Trabajo social  
Pastoral de la Salud  
Acompañamientos externos  
Voluntariado  
Peluquería  
Transporte adaptado  
Recepción  
Administración  
Sistemas de información



# Actividad asistencial

	Larga estancia S.S.	Privado	Total
Plazas (capacidad)	24	67	91
Usuarios atendidos	51	111	162
Ingresos totales	28	52	80
Ingresos sin temporales	28	52	80
Bajas totales	31	50	81
Bajas sin temporales	31	50	81
Bajas por éxitus	19	27	46
Ingresos/bajas temporales	0,9	1,04	0,97
Estancias disponibles	8.626	24.522	33.148
Estancias reales	8.511	23.942	32.453
Ocupación del período	98,67%	97,60%	98,14%
Ocupación al cierre anual	95,83%	98,51%	97,17%
Rotación mensual (media)	12,92%	9,8%	11,36%
Rotación anual acumulada	183%	117,7%	150,35%

	Centro de día	Hospital de día
Plazas	40	25
Días/sesiones disponibles	10.080	6.300
Días/sesiones reales	2.118	6.232
Ocupación	21,01%	98,2%
Rotación anual acumulada	75,3%	40,4%
Usuarios atendidos (total)	39	75
Usuarios atendidos (media mensual)	18	52



# Actividades por áreas

## Asistencial multidisciplinaria

Sesiones clínicas  
Planes individuales atención  
Valoración multidisciplinar y prevención riesgos  
Seguimiento y controles  
Informes

## Atención funcional / Fisioterapia

Sesiones individualizadas en planta  
Sesiones individualizadas en sala  
Sesiones grupales fisioterapia  
Sesiones psicomotricidad  
Gimnasia en grupo  
Gimnasia individual

## Atención funcional / Terapia ocupacional

Ejercicio extremidades superiores  
Grafomotricidad  
Psicomotricidad  
Reeducación de la marcha  
Promoción actividades básicas vida diaria

## Atención social

Entrevistas a las familias  
Información y asesoramiento familias  
Estudio problemática social  
Tramitación de ayudas

## Atención espiritual / Pastoral de la Salud

Acogida y saludo al ingreso al residente y a la familia  
Valoración pastoral inicial  
Acompañamiento residente y familia integración centro  
Visita residentes con deterioro cognitivo  
Visita pastoral de seguimiento  
Recepción de sacramentos  
Acompañamiento en los últimos momentos de la vida  
Acompañamiento en el proceso de duelo  
Visitas del cura  
Asistencia al funeral  
Celebración eucaristía y recuerdo difuntos durante el año

## Atención psicológica / Terapia cognitiva

Estimulación cognitiva  
Psicoestimulación preventiva  
Psicoestimulación cognitiva  
Programa individual contención de conducta  
Terapia orientación a la realidad  
Talleres y manualidades  
Actos de despedida

## Atención lúdica y recreativa / Educación social

Actualidad y prensa  
Celebraciones y festividades  
Talleres (lectura, música, manualidades...)  
Grupos de conversación  
Salidas lúdicas y culturales  
Cinefórum  
Quina / Bingo  
Juegos de mesa  
Coral

## Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

---

Objetivos Plan de Calidad 2016-2017:

- ➔ Acreditar el Centro y los diferentes servicios con la nueva norma ISO 9001:2015 y la norma UNE 158101.
- ➔ Mantener la acreditación ISO 9001:2008 (2016).
- ➔ Ampliar la Cartera de Servicios: atención domiciliaria.
- ➔ Mejorar el confort de nuestras instalaciones (obras fase 5).
- ➔ Aumentar en un 20% la terapia cognitiva a todos los pacientes.
- ➔ Mejorar la atención a los cuidadores de los usuarios de atención diurna (creación de grupo de atención al cuidador por medio de una sesión quincenal a partir del mes de abril de 2016).
- ➔ Mantener el grado de satisfacción de los usuarios en el estándar habitual del centro.
- ➔ Mejorar las valoraciones geriátricas de los usuarios (MEC anual a todos los usuarios de atención, ABVD a todos los usuarios de atención geriátrica, valoración de animación a todos los usuarios de atención geriátrica).
- ➔ Realizar un PIAI al ingreso (en los primeros 15 días) en un 80% de los usuarios de atención diurna.
- ➔ Reducir las no-conformidades (registros Nutrilab) del servicio de cocina en un 30%.



## Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (residentes y familiares)	Trabajadores
Percepción de la calidad técnica	96,4%	93%
Organización y continuidad	94%	89%
Confort	92,6%	81%
Comunicación y participación	94,6%	90%
Atención psicosocial	85,9%	91%
Trato intimidad y autonomía	98,3%	87%
Satisfacción general	95,1%	83%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	8,94	7,67
Encuestas realizadas	83	20

## Indicadores sociosanitarios de larga estancia

Prevalencia infecciones nosocomiales	13,48%
Incidencia infecciones nosocomiales x 1.000 días estancia	3,64
Incidencia de caídas x 1.000 días estancia	2,86
Prevalencia de llagas	7,0%
Prevalencia de sujeciones	10,71%
Derivaciones hospitalarias urgentes	< 6%
Estancias temporales por descanso familiar	
Pacientes atendidos por dolor con mejora de síntomas	90%
Informe de alta con 48 horas de antelación	100%
Estancias inferiores a 123 días	64,0%
Traslados a hospitales de agudos	6%
Ratios de personal	0,6

## Satisfacción por dispositivo (sobre 10 puntos)

Usuarios geriátricos	8
Usuarios hospital de día / centro de día	10
Familiares usuarios geriátricos	8,8
Familiares usuarios sociosanitarios	9,5
Familiares usuarios hospital de día / centro de día	8,7





# Grupos de trabajo

## Grupos

Comisión de Infecciones

Comisión de Obras

Comité de Acreditación

Comité de Actos Lúdicos y Religiosos

Comité de Atención al Usuario

Comité de Comunicación

Comité de Empresa

Comité de Ética Asistencial

Comité de Farmacia

Comité de Formación y Recursos Humanos

Comité de Igualdad - Instructora

Comité Interdisciplinario de Atención Diurna

Comité Interdisciplinario Sociosanitario  
(Internamiento)

Comité de Pastoral de la Salud

Comité de Protección de datos

Comité de Calidad

Comité de Seguridad y Salud

Comité de Voluntariado

Consejo de Dirección

Consejo Técnico

Consejo de Participación del Usuario



# Principales acciones realizadas

## Principales acciones realizadas

---

### Mejoras en el tratamiento farmacológico

- ➔ Seguimiento de los efectos adversos en la no correcta administración de fármacos (7 errores notificados).
- 

### Mejoras en la nutrición

- ➔ Evaluación mensual de los resultados de los registros de Análisis de Peligros y Puntos Críticos (APCC) y de cultivos. Todas las analíticas son correctas durante este período.
  - ➔ Valoración escala de MNA a todos los usuarios sin deterioro cognitivo grave durante el mes de junio (46 personas, el 6,5% padecen malnutrición).
  - ➔ Nuevos menús de verano con la empresa AGAR.
- 

### Protocolización correcta (protocolos nuevos o actualizados)

- ➔ 27 protocolos revisados y actualizados.
- 

### Mejora de la calidad de los sistemas de información y documentación

- ➔ Seguimiento de la implicación del centro dentro de la **norma ISO 9001:2015** y **normativa UNE 158101** con el Sr. Jesús Jorcano, auditoría externa satisfactoria realizada en fecha 15 y 16 de febrero de 2017.



### Satisfacción de los usuarios y familiares

- ➔ Continuidad de las sesiones informativas y de conformidad con el Plan Individualizado de Atención Integral (PIAI) con el personal asistencial y las familias.
  - ➔ Monitorización y seguimiento del Sistema CCTV (Closed Circuit Television) para videovigilancia de accesos a zonas de riesgo (patios y salas polivalentes) y posibles huidas o accidentes de las personas incapacitadas o con dependencia cognitiva.
  - ➔ Encuestas al alta de todos los usuarios, geriátricos, socio, centro de día y hospital de día (alta a domicilio o defunción).
-

---

## Cumplimentación de los objetivos del SCS

- ➔ Objetivos generales para el año 2016:
  - ➔ Programa VinCAT para el control de infecciones nosocomiales.
  - ➔ Estancias.
  - ➔ Altas a domicilios y centros residenciales.
  - ➔ Altas con PRE-ALT a los centros de atención primaria.
  - ➔ Seguimiento úlceras por presión.
  - ➔ Seguimiento y control del dolor.
  - ➔ Seguimiento de los pacientes PCC y MACA.
  - ➔ Implantación receta electrónica.

---

## Mejoras en la dinámica del funcionamiento del equipo

- ➔ Plan de seguimiento de los grupos de trabajo.
- ➔ Reuniones mensuales con auxiliares y equipo de limpieza.
- ➔ Sesiones clínicas diarias multidisciplinarias.

---

## Prevención de las caídas

- ➔ Monitorización de la incidencia y prevalencia de las caídas en el centro.

---

## Prevención de las úlceras por decúbito (UPP)

- ➔ Monitorización de la incidencia y prevalencia de las UPP en el centro.

---

## Control de las infecciones nosocomiales

- ➔ Seguimiento del registro específico para el control de los factores e infecciones producidas.

---

## Prevención de contenciones

- ➔ Reunión semanal del comité de caídas y sujeciones.
-

## Seguimiento Plan de Calidad

---

- ➔ Presentada y aprobada la propuesta de objetivos de calidad y RRHH derivados del Plan Estratégico para 2016, seguimiento semestral.
- 

## Certificaciones, premios, reconocimientos, acreditaciones

---

- ➔ Certificado de adhesión a la Red de Hospitales y Centros Promotores de la Salud de Catalunya. Septiembre 2016.
  - ➔ Agradecimiento por la implicación en el programa Voluntariat per la Llengua y reconocimiento a la contribución al fomento del uso de la lengua catalana y a la cohesión social con encuentros de parejas lingüísticas. Noviembre 2016.
  - ➔ Certificación de los análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC) y control analítico de alimentos, limpieza, desinfección y aguas NUTRILAB 2016.
  - ➔ Reconocimiento de Formación Profesional por el Departament d'Ensenyament y el Consejo General de Cámaras de Comercio de Catalunya 2015-2016.
  - ➔ Acreditación del Servei Català de la Salut por el cumplimiento de los objetivos sociosanitarios. Febrero 2016.
  - ➔ Autorización y registro por el Departament de Treball, Afers Socials i Família.
  - ➔ Certificación de calidad ISO 9001:2008 en la gestión de la actividad de residencia, sociosanitario de larga estancia, hospital de día y centro de día.
  - ➔ Certificado de calidad norma UNE 158101 en la gestión del centro residencial y el centro de día con servicio para la promoción de la autonomía personal.
  - ➔ Certificación sobre protección de datos de salud (LOPD) por AT Group 2014-2016.
- 



# Área de las personas

## Descripción de la plantilla

Plantilla media	Edad media	Antigüedad media	% hombres	% mujeres	% plantilla a jornada completa	% contratos indefinidos
63,15	37,42 años	6,70 años	8,23%	91,77%	<b>Hombres</b> 6,36% <b>Mujeres</b> 78,84%	90,17%

## Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	0,75
Titulados medios asistenciales	7,88
Auxiliares asistenciales	33,21
Personal de apoyo	19,03
Personal de administración	1,28
Dirección	1



---

## Clima laboral

Durante este año 2016 no se ha realizado ningún estudio de clima laboral.

---

## Formación y desarrollo

La formación es una motivación importante para el personal y es un estímulo para aprender nuevos conceptos. También mejora el rendimiento laboral, aumenta la comunicación y la interacción del equipo. Durante este año se han desarrollado las competencias profesionales de nutrición geriátrica, y la mejora de los procesos de cocina con la empresa Agar y el Plan de Emergencias.

Por otro lado, continuamos ofreciendo a diferentes escuelas y universidades la posibilidad de realizar prácticas en el centro. Actualmente tenemos convenios con la Universidad de Girona, la Universidad de Vic, el IES Vallvera y el IES Narcís Xifra.

---



## Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnos	Formación interna	Formación externa
Dirección y administración	50	2	100%	0%
Profesionales técnicos	220	5	50%	50%
Auxiliares de Enfermería	1.500	24	100%	0%
Diplomados de Enfermería	40	3	50%	50%

\*Horas: número de horas del curso por el número de alumnos asistentes.

## Conciliación familiar

### Ausencias por conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducción jornada cuidado hijo <12 años	3	21,18
Excedencias maternales	1	4,95
Excedencias por cuidado de familiares		
Acumulación horas lactancia		

## Formación en prácticas de estudiantes

Escuela y Universidad	Grado en Medicina	Grado de Enfermería	Grado en Fisioterapia	Grado en Trabajo Social	Técnicos Socio-sanitarios	Auxiliares de Clínica	Nutrición y Dietética
Universidad de Girona	4	14	1	1			
Universidad de Vic		4					
IES Vallvera					8		1
IES Narcís Xifra						1	
Òrbita Gironina						2	

---

## Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

- ➔ Trimestralmente, el Comité de Seguridad y Salud se reúne puntualmente para hacer el seguimiento de las acciones previstas.
- ➔ El reconocimiento médico se ha realizado un año más con seguimiento y normalidad por parte de todo el equipo. La empresa de prevención de riesgos laborales ha realizado diversos estudios de seguridad en el centro, como la observación de las temperaturas de confort y de luz en los puestos de trabajo.

---

## Voluntariado

### Objetivos

- ➔ Acompañamiento a los residentes con menos visitas familiares, con sus peculiaridades según su estado físico y/o cognitivo.
- ➔ Humanización y acompañamiento a los residentes.

### Composición del equipo

El equipo está formado por una coordinadora, una colaboradora técnica y 11 personas que, de forma libre, altruista y sin recibir ninguna contraprestación, realizan tareas concretas, previamente establecidas, para mejorar la calidad humana de la asistencia sin interferir en las funciones profesionales sanitarias, pero sí complementarias.

---

## Actividad de Voluntariado

Actividad	Residentes
Manualidades y juegos	24
Actos especiales	35
Salidas y traslados	34
Compañía	60
Pastoral y celebraciones religiosas	25



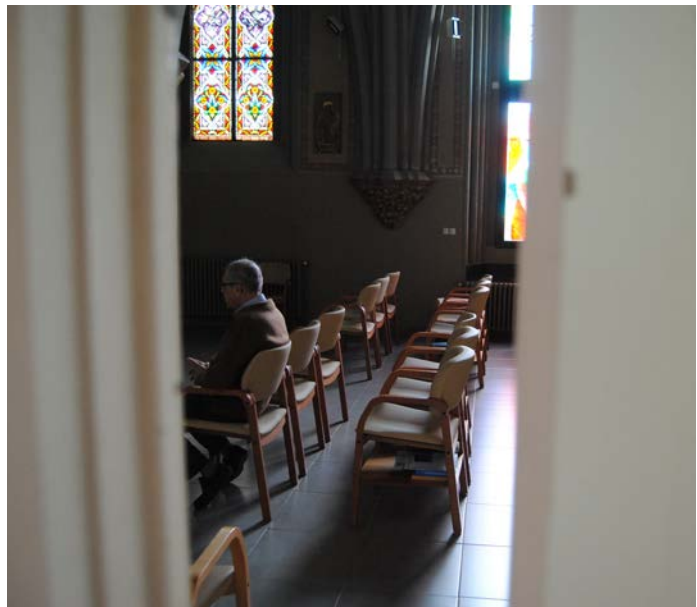


# Pastoral de la Salud

Pastoral de la Salud responde a las necesidades espirituales y religiosas de todos los usuarios, siempre teniendo en cuenta su libertad y sus posibilidades; que sus grandes limitaciones físicas y cognitivas no sean impedimento para que la Pastoral de la Salud esté presente. Quiere buscar estrategias para que la atención personalizada sea posible.

Referente a los usuarios de hospital de día y centro de día, la Pastoral desea una buena integración de cada uno de ellos y una cercanía hacia la familia a la que, a veces, asumir la situación no les resulta nada fácil debido al deterioro rápido que sufre su familiar.

Todo ello sin perder de vista nuestro ideario del centro, a la luz de nuestros valores, misión y visión: "Anunciar y Ser Buena Noticia del Amor Misericordioso de Dios a la persona que sufre, al estilo de María Gay Tibau, aliviando el dolor y sembrando la PAZ". Nuestra misión es servir al enfermo en todas sus dimensiones: corporal, intelectual, emotiva, social, espiritual-religiosa. Colaborar para que haya un humanismo cristiano donde la dignidad de la persona esté por encima de todo. La obra de María Gay, queremos y trabajamos para que siga viva allí donde las Religiosas de San José de Gerona estamos presentes; un estilo de trabajar que puedan continuar nuestros colaboradores, voluntarios y todas las personas que trabajan en nuestro centro, respetando y viviendo los valores del Instituto.



# Comunicación

---

## Objetivos

- ➔ Contribuir a la continuidad del Comité de Comunicación en el centro.
- ➔ Mejorar la comunicación en todos los canales.
- ➔ Mejorar la comunicación con los usuarios y/o familiares (llamadas a las familias en caso de incidencias).
- ➔ Continuar potenciando la información directa con los mandos intermedios (Responsable Asistencial y Responsable Hotelería).
- ➔ Implicar a la participación de las auxiliares de geriatría en las diferentes reuniones de comités y comisiones que existen.
- ➔ Sensibilizar la comunicación en la implantación de la formación continua en el trabajo por competencias.

---

## Acciones

- ➔ Continuidad del Comité de Comunicación del Centro.
- ➔ Continuar y mejorar en los flujos de información del centro.
- ➔ Potenciar la comunicación en nuevas tecnologías.
- ➔ Mejorar la publicidad.
- ➔ Trabajar por competencias.



## Resultados

Período	Acciones
Febrero 2016	➔ Instalación wifi planta baja.
Abril 2016	➔ Instalación de un nuevo conmutador <i>switch</i> .
Julio 2016	➔ Portátil nuevo para la sala de juntas. ➔ Nueva página web. ➔ Servicio de atención a domicilio en la nueva página web. ➔ Difusión de la Memoria 2015 del IRSJG (envío, web, presentación equipo...).
Octubre 2016	➔ Instalación de nuevas entradas de Internet en la planta 1 y 2 de enfermería.
Noviembre 2016	➔ Reunión Comité de Comunicación. ➔ Reunión con el director del <i>Diari de Girona</i> . ➔ Reunión con el director de Televisió de Girona.
Diciembre 2016	➔ Campaña publicitaria Espai Gironès "Donar el Temps". ➔ Campaña publicitaria 25 años de la UdG ( <a href="http://www.diaridegirona.cat/especials/25-anys-universitat-de-girona/">http://www.diaridegirona.cat/especials/25-anys-universitat-de-girona/</a> ). ➔ Solicitud fibra óptica.



## Apariciones en prensa

---

### Diari de Girona

- ➔ Espai Gironès impulsa con 18 entidades una campaña para incentivar el voluntariado. (29/11/2016)  
<http://www.diaridegirona.cat/girona/2016/11/29/lespai-girones-impulsa-18-entitats/816991.html>
  - ➔ Espai Gironès ja ha "recaudado" 21.600 minutos de voluntariado. (07/12/2016)  
<http://www.diaridegirona.cat/girona/2016/12/07/lespai-girones-ja-ha-recaptat/818104.html>
  - ➔ Apoyo al suplemento especial 3a Edat 2016, domingo 28 de mayo de 2016.
  - ➔ Agradecimiento Familia Fernández García. (22/08/2016)  
<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/08/22/cartes/800338.html>
  - ➔ Agradecimiento Familia Robles. (07/03/2016)  
<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/03/07/cartes/771267.html>
  - ➔ La Pepita Sureda i Teixidor: avui, 100 anys. (14/01/2016)  
<http://www.diaridegirona.cat/girona/2016/01/08/pepita-sureda-teixidor-avui-100/761414.html>
  - ➔ Agradecimiento Familia Feliu-Palomer. (26/02/2016)  
<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/02/26/cartes/769586.html>
  - ➔ Agradecimiento Familia Cristina y Pau. (28/06/2016)  
<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/06/28/cartes/791021.html>
  - ➔ Apoyo al suplemento especial del 25 aniversario de la UdG, domingo 11 de diciembre de 2016  
<http://www.diaridegirona.cat/especials/25-anys-universitat-de-girona/>
- 

### El Punt Avui

- ➔ Agradecimiento Familia Feliu-Palomer. (26/02/2016)  
<http://www.elpuntavui.cat/opinio/article/23-lectorescriu/944721-agraiment-al-centre-geriatric-maria-gay.html>
- 

### Diari Ara

- ➔ Apoyo al suplemento especial del Día Internacional de la Gente Mayor, sábado 1 de octubre de 2016
-

# Sostenibilidad y medio ambiente

## Acciones orientadas a la sostenibilidad

En el transcurso de este año se han rehabilitado 9 habitaciones con capacidad para 18 personas, y se han mejorado las instalaciones para conseguir eficiencia energética. Con estas nuevas instalaciones mejoramos el consumo energético e hídrico de la zona sur del Centro. Se han utilizado bombillas de bajo consumo y LED para la iluminación decorativa. En los baños se han implantado dispositivos de ahorro de agua, y todos los materiales para la decoración tienen el certificado de sostenibilidad. La iluminación de los pasillos es presencial y las habitaciones están pintadas de color claro para obtener más luminosidad.

## Inversiones en sostenibilidad

- ➔ Mejora del sistema de regulación y control del sistema de calefacción.
- ➔ Inversión realizada en un nuevo sistema de climatización de la iglesia (14.621 €).
- ➔ Rehabilitación de habitaciones y pasillos con mejora del consumo energético e hídrico.



## Consumos

	2012	2013	2014	2015	2016
Electricidad	261.503 kW	276.430 kW	234.426 kW	252.024 kW	261.973 kW
Agua	5.683 m <sup>3</sup>	5.413 m <sup>3</sup>	5.588 m <sup>3</sup>	5.616 m <sup>3</sup>	5.937 m <sup>3</sup>
Gas	74.370 m <sup>3</sup>	75.188 m <sup>3</sup>	55.027 m <sup>3</sup>	66.167 m <sup>3</sup>	65.360 m <sup>3</sup>
Tóner impresoras	18 unidades	18 unidades	18 unidades	17 unidades	18 unidades
Papel	100 paquetes	100 paquetes	90 paquetes	90 paquetes	95 paquetes



## Residència Santa Maria del Tura

La Residència Santa Maria del Tura es una institución privada sin ánimo de lucro. Está situada en el centro de la ciudad de Olot, uno de sus rasgos distintivos es la privilegiada situación que facilita la salida de los residentes a zonas de paseo muy cercanas.

Esta institución, con una experiencia de más de 48 años en la atención a las personas, ofrece plazas privadas y públicas de residencia, y es Centro Colaborador con el Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya. También dispone de plazas privadas de centro de día.

La ubicación, las instalaciones y su equipamiento hacen del centro un espacio atractivo, seguro y confortable para los residentes y sus familias. Juntamente con el equipo humano y el modelo asistencial, centrado en la persona, se han convertido en una señal de identidad en la zona de influencia.



[www.residenciatura.org](http://www.residenciatura.org)



Es para mí una gran satisfacción poder presentar de nuevo la Memoria de Actividades de la Residencia Geriátrica Santa María del Tura.

El año 2016 ha continuado en un entorno económico difícil, pero el gran esfuerzo y el compromiso de todo el equipo humano han hecho posible alcanzar buenos resultados.

A pesar de las dificultades, cabe destacar la remodelación del office del primer piso y el inicio de las obras de ampliación de la cuarta planta, donde se ubicará la nueva sala de fisioterapia, adecuada a

las necesidades del centro, el despacho de parte del equipo técnico; y también cabe destacar la mejora de los espacios comunes para los residentes.

Hemos finalizado el año 2016 con una gran noticia: la reconversión de 20 camas en plazas colaboradoras. Este cambio ha hecho que nuestro centro pueda ofrecer una plaza pública en un tiempo razonable, o concorde al resto de la comarca. Ha sido una gran mejora para la viabilidad del centro.

Otras acciones significativas han sido la creación y presentación,

por parte de nuestros residentes, de los *capgrossos del Tura*, Pep y Tureta, además de la continuación del proyecto "Apadrina un avi".

Aprovechamos este espacio para agradecer la confianza que nos dan las personas mayores y sus familias, que han escogido nuestro centro, y también a las administraciones, entidades, empresas, particulares y sobre todo a los trabajadores, hermanas, voluntarios y colaboradores, por hacer posible este proyecto.

Muchas gracias a todos.

**Gobierno General  
IRSJG**

**Junta Central  
IRSJG**

**Junta del Centro**

Junta Central  
Superiora de la comunidad del centro  
Hna. Fidela Alonso

**Sra. Lluïsa Privat**  
Directora

**Responsable  
Asistencial:**

Sra. Eva Carrera

**Responsable  
Hostelería:**

Sra. Maite Martín

**Responsable  
Administración:**

Sra. Carme Nogué

**Responsable  
Social:**

Sra. Mònica Portas

**Coordinadora Pastoral  
de la Salud:**

Hna. Carmen González



# Recursos

## Equipamientos

Núm. camas total	133
Núm. camas adaptadas	133
Núm. habitaciones individuales	51
Núm. habitaciones dobles	41
Núm. plazas Centro de Día	25
Sala de rehabilitación / Fisioterapia	
Sala Centro de Día	
Sala de terapia ocupacional y psicología	
Consultorio médico	
Consultorio de enfermería	
Peluquería	
Podología	
Lavandería	
Cocina propia	
Personal de limpieza propio	

## Espacios comunes

Comedor
Sala de actos
Sala de manualidades
Sala de formación
Cafetería
Salas de lectura
Salas polivalentes
Sala de juegos
Iglesia
Jardín
Aparcamiento

## Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 3.036.204,71 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 278.270,45 €



## Profesionales

Superiora y comunidad	12	Grupo social (total)	5	Grupo de atención indirecta (total)	28
Grupo asistencial (total)	55	Trabajadora social	1	Dirección	1
Personal médico	1	Terapeuta ocupacional	1	Administración	1
Personal de enfermería	7	Pastoral de la Salud	2	Servicios de Hostelería	9
Psicóloga	1	Educadora social	1	Mantenimiento	1
Fisioterapeuta	2			Recepción	3
Gerocultores	44			Podóloga	1
				Peluquera	1
				Personal de limpieza	11

Total profesionales

100



# Cartera de servicios

## Área médico asistencial

Centro de Día  
Servicio médico  
Enfermería  
Nutricionista  
Fisioterapia / Rehabilitación  
Psicología  
Podología  
Gimnasia de mantenimiento  
Valoraciones geriátricas  
integrales  
Planes individuales de atención  
interdisciplinaria

## Área sociocultural

Terapia ocupacional  
Animación sociocultural  
Salidas y actividades  
Biblioteca y hemeroteca  
  
**Servicios de hostelería**  
Cocina propia  
Limpieza  
Lavandería  
Repaso de ropa  
Mantenimiento

## Servicios a usuarios y familias

Atención a usuarios y familias  
Trabajo social  
Pastoral de la Salud  
Acompañamientos externos  
Peluquería  
Recepción  
Administración  
Sistemas de información



# Actividad asistencial

Atención residencial	Acogida	Privado	Total
Plazas (capacidad)	42	91	133
Usuarios atendidos	48	144	184
Ingresos totales	6	52	58
Ingresos sin temporales	6	52	54
Bajas totales	6	59	55
Bajas sin temporales	6	59	55
Bajas por éxitus	6	29	35
Estancias disponibles	11.680	36.865	48.545
Estancias reales	11.625	36.227	47.810
Ocupación del período	99,53%	98,27%	98,56%
Rotación mensual (media)			3,26%
Rotación anual acumulada			24,4%

Atención residencial	Centro de Día
Plazas	25
Días/sesiones disponibles	9.125
Días/sesiones reales	734
Ocupación	8
Usuarios atendidos (total)	4
Usuarios atendidos (media mensual)	4,7

# Actividad por áreas

## Asistencia multidisciplinaria

Planes individuales de atención	361
Valoración multidisciplinaria y prevención de riesgos	368
Seguimiento y controles	2.017
Informes	372

## Atención funcional / Fisioterapia

Sesiones individualizadas en planta	60
Sesiones individualizadas en sala	10.460
Gimnasia en grupo	227
Gimnasia individual	32
Otros	271

## Atención social

Entrevistas a las familias	370
Información y asesoramiento a las familias	475
Estudio problemática social	21
Tramitación de ayudas	198

## Atención funcional / Terapia ocupacional

Ejercicios de extremidades superiores	110
Grafomotricidad	5
Psicomotricidad	79
Reeducación de la marcha	260
Promoción de actividades básicas de la vida diaria:	
➔ Musicoterapia	4 sesiones
➔ Mercado	26 salidas

## Atención psicológica / Terapia cognitiva

Estimulación cognitiva	11
Psicoestimulación preventiva	74
Psicoestimulación cognitiva	64
Programa individual de contención de conducta transversal	
Terapia de orientación a la realidad transversal	
Talleres y manualidades	30
Actos de despedida	7
Seguimientos individuales	86
Seguimientos familias	44
Informes	51



## Atención lúdica y recreativa / Educación Social

Actualidad y prensa	34
Celebraciones y festividades	66
Grupos de conversación	28
Salidas lúdicas y culturales	9
Cinefórum	7
Quina / Bingo	11
Juegos de mesa	8
Coral	26
Taller de costura	31 sesiones
Terapia de orientación a la realidad	46
Programa de intercambio generacional	14 encuentros
Taller de catalán	36 sesiones
Taller creativo	36 sesiones
Revista del centro	37 artículos
Huerto	30
Petanca	4

## Atención espiritual / Pastoral de la Salud

Acogida y saludo al ingreso al residente y a la familia	56
Valoración pastoral inicial	12
Acompañamiento del residente y la familia en la integración en el centro	1.139
Visita a residentes con deterioro cognitivo	2.312
Visita pastoral de seguimiento	832
Recepción de sacramentos	6.753
Acompañamiento en los últimos momentos de la vida	57
Acompañamiento en el proceso de duelo	86
Asistencia al funeral	23
Celebración de la Eucaristía y recuerdo de los difuntos durante el año	1
<b>Total Pastoral de la Salud</b>	<b>11.451</b>

### Pastoral de la Salud

Los miembros del equipo de Pastoral tienen el objetivo de atender y dar respuesta a las demandas de atención espiritual de los residentes, las familias y los colaboradores del centro, siempre desde el respeto y la libertad de la persona.

El proyecto de Pastoral pretende ser una herramienta para ayudar a tomar conciencia de la importancia del acompañamiento humano y espiritual en la atención a las personas mayores.

Formamos un gran equipo juntamente con el resto de profesionales que cuidan a

nuestros residentes y familiares durante todo el proceso, desde la decisión de traer a su familiar al centro hasta su adaptación.

### Objetivo general

Aliviar el dolor y sembrar la paz desde la presencia testimonial de vida de fe de las personas mayores, ayudando a vivir con serenidad esta fase de la vida y ofreciendo acompañamiento al estilo de nuestra fundadora María Gay Tibau.

### Objetivos específicos

Tener cuidado de la acogida al ingreso y durante el periodo de adaptación.

Fomentar la participación de los residentes en la organización de grupos y actividades.

Promover un clima de confianza y buena comunicación entre profesionales y residentes.

Impulsar formación específica de Pastoral entre los residentes.

Coordinar y favorecer la colaboración mutua con los profesionales del centro.

Hacer un seguimiento especial a los residentes que se encuentran en una fase aguda o están en una fase terminal.

## Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

- ➔ Mejorar las competencias en comunicación dentro del ámbito de la relación con los clientes y usuarios.
- ➔ Intensificar el compromiso del equipo con la organización.
- ➔ Cumplir la normativa vigente en la calidad de servicios y garantizar su efectividad.
- ➔ Consolidar el trabajo en equipo y conseguir la máxima participación y compromiso.
- ➔ Promocionar y potenciar el voluntariado.
- ➔ Mantener el grado de satisfacción de los usuarios dentro del estándar habitual del centro.

## Calidad percibida por dimensiones\*

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (residentes y familiares)
Percepción de la calidad técnica	99%
Organización y continuidad	99,1%
Confort	96,6%
Comunicación y participación	97,3%
Atención psicosocial	97,1%
Trato de la intimidad y la autonomía	98,3%
Satisfacción general	98,8%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	8,7
Encuestas realizadas	26

\*Datos año 2015.

---

## Grupos de trabajo

---

Comité de Acreditación

Comité de Actos Lúdicos y Religiosos

Comité de Atención al Usuario

Comité de Comunicación

Comité de Empresa

Comité de Ética Asistencial

Comité de Formación y Recursos Humanos

Comité Interdisciplinario

Comité de Pastoral de la Salud

Comité de Protección de Datos

Comité de Calidad

Comité de Seguridad y Salud

Comité de Voluntariado

Consejo de Dirección

Grupos de Seguridad de Pacientes

Dietética y Nutrición

Protección de Piel

Contenciones y Caídas

---

## Certificaciones, premios, reconocimientos y acreditaciones

---

➔ Como cada año, hemos obtenido y renovado las certificaciones que exige el Departament de Salut y el de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya. También hemos renovado el resto de instalaciones y equipamientos del centro.





# Área de las personas

## Descripción de la plantilla

Plantilla media	Edad media	Antigüedad media	% hombres	% mujeres	% plantilla a jornada completa	% contratos indefinidos
81,83	42,12 años	5,93 años	4,39%	95,61%	<b>Hombres</b> 3,51% <b>Mujeres</b> 75,44%	78,07%

### Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	1
Titulados medios asistenciales	10,44
Auxiliares asistenciales	44,29
Personal de apoyo	24,17
Personal de administración	1
Dirección	0,92

### Dotación de personal externo

Médico	1
Fisioterapeutas	2
Podología	1

## Formación y desarrollo

Durante los últimos años se han llevado a cabo grandes esfuerzos en el desarrollo de programas de Formación Continua, que contribuyen a la actualización de conocimientos de nuestros profesionales.

Queremos destacar la continuidad en tratar trastornos de conducta y en su intervención en el día a día. También se han impartido cursos de formación específica de Excel y Access, interpretación de ECG, plan de alérgenos, alimentación: conocimientos de dietas, mejora de presentación y medidas organizativas de comedor, actualización de productos de limpieza y desinfección, mejora en comunicación en la información a residentes y familiares, y prevención de riesgos laborales específicos para el puesto de trabajo.

La formación a los trabajadores es un distintivo del centro para mantener a los profesionales al día y mejorar nuestros servicios.

## Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnos	Formación interna	Formación externa
Dirección y administración	68	2	75%	25%
Auxiliares de Enfermería	163	42	100%	100%
Diplomados de Enfermería	112	7	100%	100%
Profesionales técnicos	260,5	5	50%	50%

\*Horas: número de horas del curso por número de alumnos asistentes.

## Conciliación familiar

### Ausencias por conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducción jornada cuidado hijo < 8 años		
Excedencias maternales	2	3,78
Excedencias por cuidado de familiares	1	4,67
Acumulación horas lactancia	2	1



---

## Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

- ➔ El Comité de Seguridad y Salud se ha reunido trimestralmente para hacer el seguimiento de las acciones previstas, se ha realizado formación específica y también de prevención de lesiones musculares por medio de estiramientos.
- ➔ La empresa de prevención de riesgos laborales ha llevado a cabo estudios de puestos de trabajo y también, como cada año, se han realizado los reconocimientos médicos a todo el personal.

---

## Voluntariado

### Objetivos

- ➔ El Instituto de Religiosas de San José de Gerona, IRSJG, dispone de un grupo de voluntariado propio, pero también colaboramos muy activamente con otros grupos de la ciudad, como el voluntariado de la Cruz Roja y el de Cáritas.
- ➔ La valoración que hacemos es muy positiva, tanto para los voluntarios jóvenes como para los mayores. Resulta muy enriquecedor y nos ayuda a dar una atención más integral a los residentes.

### Composición del equipo

El equipo está formado por una coordinadora, la Hna. Fidela Alonso, superiora del centro; dos responsables de voluntariado del centro, Loli Pacheco (terapeuta ocupacional) y la Hna. Carmen González; y como vocales del comité, Agnès Vilanova (dinamizadora), la Hna. Eloina (Pastoral de Salud), Lluïsa Privat (directora del centro) y catorce voluntarios, además del resto de hermanas de la Comunidad del Tura de Olot. Les agradecemos su generosidad y el tiempo que comparten con todos nosotros.

---

## Actividad de voluntariado

Actividad	Residentes
Manualidades y juegos	30-50
Salidas y celebraciones	90
Acompañamiento individual	13
Costura	30-50
Bingo	30-50
Tertulia	30-50
Coral	30-50
Mercado	30-50
Taller de cocina	30-50
Huerto	4-5
Dinámica de grupo	4-5





# Comunicación

---

## Objetivos

- ➔ Fortalecer la imagen del centro y dar a conocer nuestros servicios.
- ➔ Mejorar la información a todos los profesionales del centro para potenciar su implicación.
- ➔ Mejorar la comunicación con todos los usuarios y familias.
- ➔ Ser más visibles en la comunidad.

---

## Acciones

- ➔ Publicación trimestral de la revista del centro *La veu de l'avi*.
- ➔ Edición y envío de la memoria del centro.
- ➔ Campaña de publicidad.
- ➔ Programa de colaboración con las escuelas de la ciudad.
- ➔ Participación en la Trobada del Voluntariat de Olot.
- ➔ Mejoras en la gestión de los contenidos del web.
- ➔ Participación en los actos de la Marató de TV3.
- ➔ Representación de *Els Pastorets*, 14ª edición.
- ➔ Presentación e inauguración de los *capgrossos* del Tura en las pasadas Fiestas del Tura.

---

## Resultados

- ➔ Cabe destacar las continuas notas y muestras de agradecimiento recibidas en el centro durante el año 2016.
-

# Sostenibilidad y medio ambiente

## Acciones orientadas a la sostenibilidad y el medio ambiente

- ➔ Durante este año 2016 se han realizado numerosas acciones orientadas al ahorro energético.
- ➔ Se ha continuado con el cambio de los antiguos fluorescentes por leds de bajo consumo. También se ha continuado reciclando cartón, aceite, pilas, bombillas, etc.
- ➔ También se ha racionalizado el consumo con las necesidades reales.

## Consumos

	2015	2016
Electricidad	294.150 kW	286.701 kW
Agua	4.355 m <sup>3</sup>	4.284 m <sup>3</sup>
Gas	10.276 m <sup>3</sup>	10.650 m <sup>3</sup>
Tóner impresoras	27 unidades	24 unidades
Papel	230 paquetes	236 paquetes







## Residència Nazaret

La Residència Nazaret pertenece al Instituto de Religiosas de San José de Gerona, fundado en el año 1870 por María Gay Tibau, con la misión específica de servir al enfermo en la doble dimensión corporal y espiritual. Esta voluntad de servicio ha ido configurando un estilo de trato, respeto y atención personalizada que es nuestra seña de identidad.

La Residència Nazaret, situada en la avenida Costa Brava, 92, de Malgrat de Mar (Barcelona), cuenta con vistas magníficas al mar Mediterráneo y a las montañas del Montnegre. Este centro es un establecimiento social para gente mayor que tiene como finalidad prestar tanto servicios de acogida residencial, de carácter temporal o permanente, como servicios de acogida diurna, con el objetivo de favorecer la recuperación y el mantenimiento de la autonomía personal y social, ofreciendo un trato de profundo respeto, calidad y profesionalidad.



.....  
[www.residencianazaret.org](http://www.residencianazaret.org)

Un año más, la Residència Nazaret se siente complacida al tener la oportunidad de poder presentar la Memoria de actividades del centro.

El año 2016 ha sido un año de consolidación para la residencia en términos de ocupación. Gracias al gran esfuerzo de toda la plantilla, se ha conseguido mantener altos niveles de ocupación durante todo el año, consolidando la tendencia de aumento de residentes iniciada años anteriores.

Durante el año se han realizado diversas mejoras en las instala-

ciones de la Unidad de Alzheimer, y se ha iniciado la renovación del mobiliario de las habitaciones de la residencia, renovación que finalizará el próximo año.

Durante este año, también se ha reforzado la plantilla con nuevos profesionales que mejoran los servicios ofrecidos en la residencia y aumentan la calidad del centro.

Para el próximo año continuaremos con la mejora de las instalaciones y equipamientos del centro, así como con la mejora del servicio ofrecido a residen-

tes y familiares, con el objetivo de reforzar la imagen de calidad de la residencia según nuestra estrategia de diferenciación, y así poder continuar siendo la residencia referente en calidad del Maresme Norte.

En las siguientes páginas pueden conocer con más detalle el gran trabajo realizado por todas las personas que integran la Residència Nazaret.

Reciban un cordial saludo.

**Gobierno General  
IRSJG**

**Junta Central  
IRSJG**

**Junta del Centro**  
Junta Central  
Superiora de la comunidad del Centro  
Hna. Inés Luís

**Agustín Guerrero Martínez**  
Director

**Responsable  
Asistencial:**  
Sra. Carmen Rosa  
Andarsio Pérez

**Responsable  
Hostelería:**  
Sra. Cecilia Celeste  
Van Bergen

**Responsable  
Administración:**  
Sra. Lourdes  
Fontrodona Creus

**Responsable  
Social:**  
Sra. Mercè  
Capellán Chaves

**Coordinadora  
Pastoral de la Salud:**  
Hna. Encarna Fuente

# Recursos

## Equipamientos

N.º camas total	135
N.º camas adaptadas	135
N.º habitaciones individuales	23
N.º habitaciones dobles	56
N.º plazas Centro de Día	25
Sala de rehabilitación / Fisioterapia	
Sala Centro de Día	
Sala de terapia ocupacional y psicología	
Consultorio médico	
Consultorio de enfermería	
Farmacia	
Peluquería	
Podología	
Lavandería	
Cocina propia	
Personal de limpieza propio	
Unidad de Alzheimer	

## Espacios comunes

Comedor
Sala de actos
Sala de manualidades
Biblioteca
Cafetería
Salas polivalentes
Sala de juegos
Capilla
Jardín
Sala de visitas
Terraza exterior a la Unidad de Alzheimer y aula de informática

## Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 2.844.954,18 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 128.935,81 €



## Profesionales

Superiora y comunidad	10	Grupo social (total)	4	Grupo atención indirecta (total)	22
Grupo asistencial (total)	49	Trabajadora social	1	Dirección	1
Personal médico	1	Terapeuta ocupacional	1	Administración	1
Personal de enfermería	5	Pastoral de la Salud	1	Servicios de hostelería	8
Psicóloga	1	Educadora social	1	Mantenimiento	1
Fisioterapeuta	1			Recepción	3
Gerocultores	41			Podóloga	1
				Peluquera	1
				Personal de limpieza	6

Total profesionales

85



# Cartera de servicios

## Área médico-asistencial

Centro de día  
Servicio médico  
Enfermería  
Fisioterapia /  
Rehabilitación  
Psicología  
Podología  
Gimnasia de  
mantenimiento  
Valoraciones geriátricas  
integrales  
Planes individuales  
de atención  
interdisciplinarios

## Área sociocultural

Terapia ocupacional  
Animación sociocultural  
Salidas y actividades  
Biblioteca y hemeroteca

## Servicios de hostelería

Cocina propia  
Limpieza  
Lavandería  
Repaso de ropa  
Mantenimiento

## Servicios a usuarios y familias

Atención a usuarios y familias  
Trabajo social  
Pastoral de la Salud  
Acompañamientos externos  
Peluquería  
Recepción  
Administración  
Sistemas de información





# Actividad asistencial

Atención residencial	Concertado	Privado	Total
Plazas (capacidad)	55	80	135
Usuarios atendidos	67	115	182
Ingresos totales	12	36	48
Ingresos sin temporales	12	35	47
Bajas totales	13	37	50
Bajas sin temporales	13	36	49
Bajas por éxitus	13	21	34
Ingresos/bajas temporales		1	1
Estancias disponibles	20.075	29.200	49.275
Estancias reales	20.043	28.746	48.789
Ocupación del período	99,57%	98,18%	98,87%
Ocupación al cierre anual	100%	99,11%	99,56%
Rotación anual acumulada	2%	3,67%	2,84%

Atención residencial	Centro de Día
Plazas	25
Días/sesiones disponibles	9.125
Días/sesiones reales	835
Ocupación	9,15%
Usuarios atendidos (total)	48



# Actividades por áreas

## Asistencia multidisciplinaria

Sesiones clínicas	362
Planes individuales atención	290
Valoración multidisciplinar y prevención de riesgos	210
Seguimiento y controles	2.220
Informes	177
Otros	375

## Atención Funcional / Fisioterapia

Sesiones individualizadas en planta	239
Sesiones individualizadas en sala	212
Sesiones grupales fisioterapia	218
Gimnasia en grupo	7.436
Gimnasia individual	4.123

## Atención Funcional / Terapia Ocupacional

Ejercicio extremidades superiores	508
Psicomotricidad	1.165
Promoción actividades básicas vida diaria	122

## Atención Social

Atención Social	743
Entrevistas a las familias	51
Asesoramiento interno familias	156
Información externa familias	181
Estudio problemática social	6
Tramitación de ayudas	338
Otros	11

## Atención Psicológica / Terapia Cognitiva

Estimulación cognitiva	965
Talleres y manualidades	1.234

## Atención lúdica y recreativa / Educación Social

Actualidad y prensa	441
Celebraciones y festividades	648
Talleres (lectura, música, manualidades...)	2.855
Salidas lúdicas y culturales	245
Cinefórum	1.180
Quina/Bingo	1.547





## Atención Espiritual / Pastoral de la Salud

Acogida y saludo al ingreso al residente y a la familia	42
Valoración pastoral inicial	44
Acompañamiento residente y familia integración centro	174
Visita residentes con deterioro cognitivo	2.724
Visita pastoral de seguimiento	240
Recepción de sacramentos	3.747
Acompañamiento en los últimos momentos de la vida	73
Acompañamiento en el proceso de duelo	51
Visitas del sacerdote	15
Asistencia al funeral	9
Celebración Eucaristía y recuerdo difuntos durante el año	1
Actividades ayuda religiosa	150
<b>Total Pastoral de la Salud</b>	<b>7.270</b>

Los miembros del equipo de Pastoral tienen la finalidad de asegurar la atención de las demandas de atención espiritual, generadas en nuestro centro por los residentes, familiares y colaboradores.

Dentro de la Pastoral de la Salud, el hecho de realizar un proyecto para nuestra residencia de personas mayores viene motivado por la necesidad de crear un plan individualizado que permita una verdadera y productiva relación de ayuda, evitando así una línea de actuación basada solamente en celebraciones litúrgicas y actuaciones puntuales.

Este proyecto quiere ser una herramienta que ayude a tomar conciencia de la importancia que tiene “el acompañamiento humano y espiritual” en la atención a las personas mayores de los residentes si queremos que dicha atención sea integral.

### Objetivo general

Evangelizar desde la presencia testimonial de vida de fe al anciano, aliviándole el dolor, acompañándolo, sembrando la paz en su corazón y ayudándole a vivir con serenidad esta etapa de su vida, estando a su lado en los sufrimientos y en el paso de esta vida a la eternidad, al estilo de nuestra fundadora María Gay Tibau.

### Objetivos específicos

1. Cuidar especialmente la acogida en el ingreso y período de adaptación, sobre todo a quienes sientan mayor debilidad.
2. Fomentar la participación de los residentes en la organización de grupos y actividades, asumiendo la riqueza de su experiencia y la disponibilidad de su situación.
3. Promover un clima de confianza, apertura de sentimientos y comunicación entre los residentes y con el equipo de Pastoral, para mejorar la calidad de vida en la residencia.
4. Impulsar la formación específica de Pastoral con los residentes.
5. Coordinarse y favorecer la mutua colaboración con los diferentes profesionales del centro.
6. Profundizar y descubrir la importancia de las acciones y/o celebraciones comunitarias.
7. Prestar un especial seguimiento a residentes en situación de enfermedad aguda o en fase terminal, y acompañamiento durante el proceso.



---

## Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

1. Velar porque cada grupo de trabajo realice como mínimo una reunión anual, logre los objetivos marcados y redacte el informe anual con los resultados obtenidos.
  2. Garantizar el seguimiento y la resolución en la mejora de los 26 indicadores de calidad marcados en la guía de la Generalitat.
  3. Actualizar los planes estratégicos de centro en materia de calidad, formación y comunicación.
  4. Redactar anualmente la memoria de servicio.
  5. Mejorar los resultados en Seguridad (cuadro de mandos) y Satisfacción y hacer el seguimiento. Objetivos específicos:
    1. **Comité de Calidad:** valorar el grado de consecución del Plan de Calidad de Centro. Velar por la mejora del cuadro de mandos. Garantizar las funciones y dar apoyo a los grupos de trabajo. Procurar que los planes, protocolos, programas, registros y guías de organización y funcionamiento estén actualizados y sean conocidos y al alcance del personal. Dar respuesta a las actas de inspección en materia de Salud y Bienestar.
    2. **Comité Interdisciplinario:** garantizar la elaboración de los PIAI de todos los residentes, según la normativa. Garantizar el buen uso de los pictogramas. Mejorar los 26 indicadores con la incorporación de los protocolos en gestión del dolor e infecciones nosocomiales. Actualizar los programas anuales de atención. Mejorar el modelo de PIAI. Revisar el proceso en las pautas de contenciones y medidas para reducir la incidencia.
    3. **Comité de acreditación, formación y RRHH:** redactar el Plan de Formación 2016. Garantizar que todo el personal disponga de la titulación acreditada. Velar por el cumplimiento y la mejora del protocolo de acogida de los trabajadores. Seguimiento del cumplimiento de las DPT por parte del personal. Seguimiento y control de las bajas laborales y las peticiones de conciliación familiar.
    4. **Comité de Atención al Usuario:** dar resolución a las quejas y sugerencias de usuarios y familiares y hallar pautas de corrección y prevención de las incidencias o no conformidades que aparecen durante el año, y acordar las acciones de mejora derivadas del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción.
    5. **Comité de Voluntariado:** redactar el Programa de Voluntariado 2017, actualizar el compromiso de cada voluntario, trabajar el Plan Individual de Voluntariado, mantener la formación y los encuentros.
-

- 
- 6. **Consejo de Dirección:** registro, seguimiento y mejora de las incidencias más graves con familias, personal y proveedores. Aprobar y hacer el seguimiento de la mejora en infraestructuras y material. Colaboración en la planificación de las grandes festividades y seguimiento y activación de la ocupación del centro.
  - 7. **Comité de Seguridad y Salud:** planificar y llevar a cabo actividades de vigilancia de la salud por medio de reconocimientos médicos y formación en riesgos laborales. Analizar los accidentes de trabajo y garantizar que la empresa disponga de los recursos y los medios necesarios para evitar/minimizar los riesgos laborales.
  - 8. **Comité de Empresa:** velar por los derechos de los trabajadores, colaborar en la resolución de los conflictos laborales que puedan surgir y proponer acciones de mejora de las condiciones de trabajo.
  - 9. **Consejo de Participación de Centros:** renovación completa del Consejo, mediante elecciones si es pertinente.
  - 10. **Comité de Protección de Datos:** celebración de una auditoría bianual. Establecer nuevos protocolos de seguridad para acceder a los equipos informáticos y actualizar programas antivirus. Trabajar con la empresa consultora los puntos del informe de auditoría. Firma de convenios y contratos de confidencialidad con los nuevos proveedores. Establecer nuevos medios de seguridad al acceso físico de las historias clínicas.
  - 11. **Comité de Comunicación:** campaña publicitaria en periódicos comarcales. Elaboración del nuevo Plan de Comunicación 2016-2018. Renovación de la página web. Actualización de equipos informáticos.
- 

---

## Calidad percibida por dimensiones

---

% de satisfechos o muy satisfechos	Residentes y familiares
Percepción de la calidad técnica	95%
Organización y continuidad	94%
Confort	88%
Comunicación y participación	95%
Atención psicosocial	84%
Trato intimidad y autonomía	97%
Satisfacción general	92%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	7,90
Encuestas realizadas	75

---



---

## Satisfacción por dispositivo (sobre 10 puntos)

---

Residentes	7,44
Usuarios Centro de Día	9
Familiares residentes	8
Familiares usuarios Centro de Día	10

---

---

## Indicadores sociosanitarios de larga estancia

---

Prevalencia infecciones nosocomiales

Incidencia de caídas x 1.000 días estancia

Prevalencia de úlceras

Prevalencia de sujeciones

Derivaciones hospitalarias urgentes

Estancias temporales por descanso familiar

Pacientes atendidos por dolor con mejora de síntomas

Informe de alta con 48 horas de antelación

Estancias inferiores a 123 días

Traslados a hospitales de agudos

Ratios de personal

---



# Grupos de trabajo

## Grupos

Comité de Atención al Usuario

Comité de Comunicación

Comité de Empresa

Comité de Formación y Recursos Humanos

Comité Interdisciplinario

Comité de Protección de Datos

Comité de Calidad

Comité de Seguridad y Salud

Comité de Voluntariado

Consejo de Dirección

Consejo de Participación de Centros



---

## Principales acciones realizadas

### 1. Comité de Calidad:

Se han realizado dos reuniones de seguimiento para velar por las acciones realizadas por los demás grupos, y valorarlas. Actualización de los documentos de la Intranet. Se ha creado un protocolo de etiquetaje de la ropa, y se ha actualizado el Reglamento de Régimen Interno. Se ha participado en la mejora del cuadro de mandos.

### 2. Comité Interdisciplinario:

Se han realizado 44 reuniones. Resolución de conflictos con estudio de casos e intervenciones / reuniones familiares conjuntas. Se han buscado mejoras en la organización y comunicación interna. Se han actualizado los programas anuales de Atención 2016 sobre atención familiar, funcional y lúdica. Se ha continuado reforzando el proyecto sobre los pictogramas, con formación interna incluida. Participación en el proyecto MED del Instituto. Se ha actualizado el protocolo de riesgo de maltrato y se han incorporado los protocolos de nueva creación referentes a los derechos de los usuarios versus DVA e incapacitaciones. Se ha iniciado el protocolo para la atención a personas con cuadro funcional agudo.

### 3. Comité de Formación:

Fomentar la asistencia a jornadas de formación; elaboración del Plan de Formación del centro 2016; seguimiento de la formación planificada para el año 2016.

### 4. Comité de Atención al Usuario:

Implantación del nuevo procedimiento en el marcaje de la ropa; menús valorados por un nutricionista externo; adecuación de la zona de jardín.

### 5. Comité de Comunicación:

Campaña publicitaria en la prensa comarcal. Actualización de las nuevas páginas web. Elaboración del nuevo Plan de Comunicación 2016-2018. Elaboración de las memorias del Centro. Participación en la 4ª edición del proyecto intergeneracional "Apadrina un avi". Participación como punto de recogida en la campaña del Gran Recapte d'Aliments por tercer año consecutivo. Instalación del programa informático eCAP. Campaña para recabar nuevos voluntarios. Actualización de equipos informáticos y licencias de Office. Publicación de la revista *Infonazaret* en la nueva página web. Puesta en marcha de la agenda informatizada de psicología. Implantación de pictogramas en las habitaciones de los residentes. Actualización de los protocolos y los formularios en la Intranet. Cursos de formación. Potenciar la comunicación interna. Primeros auxilios. ISHMED de SAP. Funcionamiento de nuevo gestor de la página web. Participación en las jornadas de comunicación y voluntariado en Solius.







## 6. Comité de Voluntariado:

Se han realizado 3 encuentros internos; se han actualizado los planes individuales en enero de 2016; se ha incorporado un nuevo miembro; y se ha organizado internamente la documentación.

## 7. Consejo de Dirección:

Mantenimiento de la ocupación del centro, control presupuestario, mejora del servicio y la calidad del centro. Inversión en renovación del mobiliario de las habitaciones de la residencia. Inicio del proyecto de adecuación de la licencia medioambiental de actividad y permiso de vertido de aguas residuales. Realización del proyecto térmico del edificio y ECA para instalaciones térmicas. Instalación de detectores de humo en todas las habitaciones de la residencia.

## 8. Comité de Seguridad y Salud:

Instalación de camas indicadas para pacientes de Alzheimer para mejorar la ergonomía de los gerocultores. Inicio de la sectorización de la residencia para la prevención de incendios y la mejora del plan de emergencias del centro, con la disposición de detectores de humo.

## 9. Comité de Empresa:

Mejora del calendario laboral del personal gerocultor.





#### 10. Consejo de Participación de Centros:

Se realizó la reunión anual, donde se presentó el nuevo Plan de Calidad 2016, y se expuso la memoria de servicio del año 2015.

#### 11. Comité de Protección de Datos:

Instalación de nuevos controles de seguridad para acceder a los archivos clínicos. Instaurar nuevo protocolo de cambio de contraseña cada seis meses para los usuarios de equipos informáticos. Instalación de nuevos antivirus en los equipos informáticos. Consultas periódicas con la empresa consultora de protección de datos. Firmas de convenios y contratos de protección de datos con las nuevas empresas proveedoras de la residencia. Reuniones semestrales del Comité de Protección de Datos. Continuidad con la destrucción del archivo pasivo de administración en papel, de acuerdo con la normativa estatal y autonómica.

---

Certificaciones, premios, reconocimientos, acreditaciones.

- Certificaciones de la empresa Nutrilab en materia alimentaria y nutricional.
  - Certificaciones de auditoría bianual en materia de protección de datos.
- 



# Área de las personas

## Descripción de la plantilla

Plantilla media	Edad media	Antigüedad media	% hombres	% mujeres	% plantilla a jornada completa	% contratos indefinidos
73,87	39,88 años	4,62 años	5,78%	94,22%	<b>Hombres</b> 5,67% <b>Mujeres</b> 81,14%	84,11%

## Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	1,28
Titulados medios asistenciales	7,40
Auxiliares asistenciales	41,29
Personal de apoyo	21,88
Personal de administración	1
Dirección	1



---

## Clima laboral

Durante el año 2016 se han continuado realizando en la residencia acciones y actividades dirigidas a mejorar el trabajo en equipo y el sentimiento de pertenencia, como formaciones, salidas, celebraciones, etc. A través de la revista interna *Infonazaret* se fomenta el reconocimiento del personal y la implicación de las personas con el Instituto.

---

## Formación y desarrollo

Una de las principales preocupaciones de nuestro centro, de acuerdo con la misión, visión y valores del Instituto, es dar un servicio y una asistencia de calidad al usuario. Por eso creemos que es muy importante dedicar todos los esfuerzos necesarios para dotar a nuestro personal de una buena formación y motivación para atender estas necesidades. De aquí que las acciones formativas de este año vayan dirigidas a reforzar el sentido de pertenencia, la salud laboral, las competencias del personal, la pastoral, la comunicación con los pacientes y familiares, y a fomentar las buenas prácticas del personal gerocultor y asistencial.

---

## Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnos	Formación externa
Dirección y administración	130	1	100%
Auxiliares de enfermería	298	40	100%
Diplomados de enfermería	4	4	100%
Profesionales técnicos	49	4	100%

---

\*Horas: número de horas del curso por el número de alumnos asistentes.

## Conciliación familiar

### Ausencias por conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducción jornada cuidado hijo <8 años	4	39,57
Excedencias maternas		
Excedencias por cuidado de familiares		
Acumulación horas lactancia		

---

---

## Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Durante este año se han llevado a cabo las acciones siguientes en materia de seguridad, salud y bienestar:

- ➔ Reuniones trimestrales con las delegadas del personal y el técnico de prevención de riesgos laborales.
  - ➔ Simulacro de emergencias.
  - ➔ Formación a los trabajadores en actuaciones, en caso de emergencia, en el uso y en la manipulación de pacientes.
  - ➔ Elaboración de la planificación de acciones preventivas.
  - ➔ Actualización y entrega de equipos de protección individual para los trabajadores.
  - ➔ Sesiones formativas en prevención de riesgos laborales en las nuevas incorporaciones de personal de acuerdo con el puesto de trabajo.
  - ➔ Instalación de camas de Alzheimer de poca altura para mejorar la ergonomía de los gerocultores en la manipulación de los pacientes.
- 



---

## Voluntariado

### Objetivos

Redactar el Programa de Voluntariado 2017. Actualizar documentación y compromiso de cada voluntario. Trabajar el Plan Individual del Voluntariado. Mantener las formaciones y los encuentros.

### Composición del equipo

Durante el año 2016 se ha incorporado un nuevo miembro y se han dado de baja 3 personas por incompatibilidad con la vida laboral. Algunos meses se ha llegado a ser 7 voluntarias. Se han realizado 3 formaciones internas. Actualmente el equipo está formado por 4 voluntarias, la coordinadora de Pastoral, una terapeuta ocupacional como colaboradora, una trabajadora social como secretaria, la superiora de la comunidad y dirección.

---

## Las cifras de voluntariado de 2016 son:

Actividad de voluntariado	Residentes
Manualidades y juegos	181 sesiones (aprox. 1.800 beneficiados)
Actos especiales	22 celebraciones (aprox. 44 beneficiados)
Salidas y traslados	70 salidas (aprox. 540 beneficiados)
Compañía	270 acompañamientos (aprox. 540 beneficiados)
Pastoral y celebraciones religiosas	11 actos religiosos

---



Las voluntarias dan una asistencia excelente, tanto en las actividades programadas como en los acompañamientos, de manera que se contribuye a la mejora de la calidad de vida de todos los residentes. Mantenemos el objetivo de involucrar el voluntariado tanto en las celebraciones y salidas como en los talleres de lectura, manualidades y estimulación.

También hacemos mención especial del proyecto “Apadrina un avi”, que se hace con la coordinación de la Fundación Cáritas y tiene como objetivo integrar voluntarios adolescentes de las escuelas de Malgrat con las personas mayores del municipio, para potenciar la comprensión mutua y mejorar la autoestima de los residentes. Durante el curso escolar 2015-2016 se contó con la participación de 18 jóvenes y 10 residentes.

En el mes de noviembre de 2016 se retomó el proyecto con la participación de 20 adolescentes y 12 residentes. La Residència Nazaret continua organizando al inicio de cada curso una formación para los jóvenes con la intención de dar a conocer la institución y en especial su carisma, y explicar las características de las personas mayores. Durante este curso ampliamos el enfoque, ofreciendo nuevas formas de apoyo y vinculación con la persona mayor, y empieza un pequeño grupo en la participación en talleres lúdicos y manualidades, y en algunas celebraciones.



# Comunicación

---

## Objetivos

- ➔ Mantener la ocupación del centro.
- ➔ Reforzar la imagen de calidad de nuestros servicios y de diferenciación respecto a la competencia, así como nuestra vocación social y espiritual (“Residencias con alma”), para mejorar nuestro posicionamiento en el mercado.
- ➔ Continuar el mensaje publicitario de dar un servicio de alta calidad a un precio asequible.
- ➔ Aumentar la notoriedad del Instituto en la zona de influencia, así como dar difusión a la misión, visión y valores del Instituto, y dar a conocer la Obra Social.
- ➔ Transmitir públicamente al personal que el Instituto agradece y reconoce su esfuerzo e implicación en la difícil situación atravesada años atrás, y que gracias a ese esfuerzo el centro es rentable y sostenible en la actualidad.
- ➔ Potenciar el uso de la Intranet entre el personal del centro para potenciar la fidelización, el sentimiento de pertenencia y alinear el personal con los valores del Instituto.
- ➔ Difundir la web del centro y Twitter como herramienta para generar contactos, así como dar a conocer entre los residentes y familiares el nuevo servicio de red wifi que se va a instalar próximamente en todo el centro. La innovación y el uso de las TIC nos deben ayudar a alcanzar una posición de liderazgo en el mercado.

---

## Acciones

### Acciones externas

- ➔ Campaña publicitaria en periódicos de prensa comarcal.
- ➔ Actualización de las nuevas páginas web.
- ➔ Elaboración del nuevo Plan de Comunicación 2016-2018.
- ➔ Elaboración de las memorias del centro.
- ➔ Participación en la 4ª edición del proyecto intergeneracional “Apadrina un avi”.
- ➔ Publicación de la revista *Infonazaret* en la nueva página web.
- ➔ Participación como punto de recogida en la campaña del Gran Recapte d’Aliments, por tercer año consecutivo.
- ➔ Instalación del programa informático eCAP.
- ➔ Campaña para recabar nuevos voluntarios.



---

## Acciones internas

- ➔ Actualización de equipos informáticos y licencias de Office.
- ➔ Puesta en marcha de la agenda informatizada de psicología.
- ➔ Implantación de pictogramas en las habitaciones de los residentes.
- ➔ Actualización de los protocolos y los formularios en la Intranet.
- ➔ Cursos de formación:
  - ➔ Potenciar la comunicación interna.
  - ➔ Primeros auxilios.
  - ➔ ISHMED de SAP.
  - ➔ Funcionamiento del nuevo gestor de la página web.
- ➔ Participación en las jornadas de comunicación y voluntariado en Solius.

---

## Resultados

Ha mejorado la notoriedad del centro y se ha reforzado la imagen de calidad del mismo, y también se ha conseguido una mayor difusión del mensaje "residencia con alma" e institución sin ánimo de lucro, lo que ha ayudado a mantener altos niveles de visitas para conocer el centro y a continuar siendo la residencia referente en calidad del Maresme Norte.

---



# Sostenibilidad y medio ambiente

---

## Acciones orientadas a la sostenibilidad

Durante este 2016 se han realizado numerosas acciones orientadas al ahorro energético:

- ➔ Se han terminado de cambiar las antiguas ventanas de madera por unas nuevas de aluminio con sistema de ahorro energético Climalit.
- ➔ También se ha continuado con el reciclaje de cartón, aceite, pilas, bombillas, etc.
- ➔ Se han instalado termostatos en diferentes zonas de la residencia para adaptar el funcionamiento de la calefacción a las necesidades reales.
- ➔ Se han renovado las instalaciones de riego del jardín, por nuevos sistemas de goteo más eficientes y sin escapes de agua.
- ➔ Se han instalado detectores de movimiento y de presencia en las salas y los pasillos de la residencia para reducir el consumo eléctrico.
- ➔ Para el año que viene, el centro se ha propuesto cambiar progresivamente las luces antiguas por sistemas LED más modernos y de bajo consumo.

---

## Inversiones en sostenibilidad

7.520 €

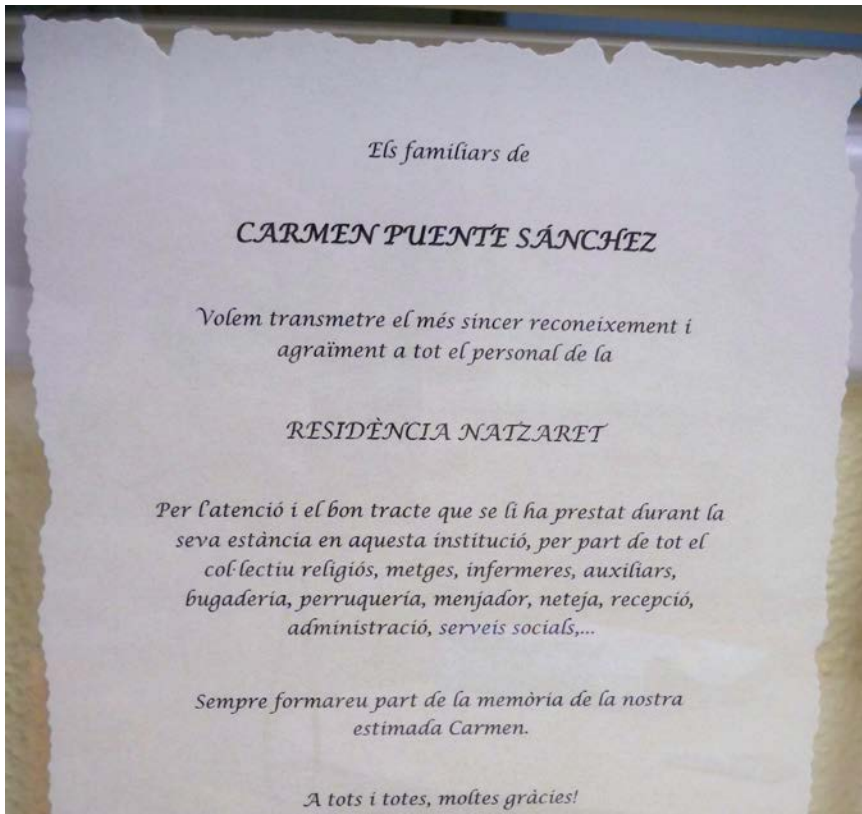
---



## Consumos

	2015	2016
Electricidad	326.037 kW	305.612 kW
Agua	7.068 m <sup>3</sup>	6.897 m <sup>3</sup>
Gas	39.495 m <sup>3</sup>	38.586 m <sup>3</sup>
Tóner impresoras	26 unidades	32 unidades
Papel	128 paquetes/100 hojas	114 paquetes/100 hojas
Pilas	69 unidades	91 unidades





*Agradecimientos*

# Gracias

22/09/2016

Para mi querida Residencia Nazaret:

La decisión más difícil que he tomado en mi vida, fue el día que tuve que traer a Mama a la residencia, al hotel de José Luis, como decía ella.

Nunca imagine que mi madre se adaptara y estuviera tan contenta, agradecida y dócil. Porque la recordamos con genio y carácter, tal como era en casa.

No tengo palabras para agradecerlos a todos vuestra calidad humana. Han sido 5 años que como sabéis hemos pasado muchas horas juntos. Y quiero compartir con vosotros mi más sincero agradecimiento; Doctora, Hermanas, dirección, enfermeras, auxiliares, personal de cocina y de limpieza. Vuestro trabajo no es siempre fácil, ni agradecido. Tal y como siempre os decía, creo honestamente que ya os habéis ganado vuestro rinconcito en el cielo. Tantos días de visita me han permitido conocer a muchas y grandes personas, muchos abuelos esperaban verme entrar por la puerta para recibirme con una sonrisa, sabían que nunca me olvidaba de ellos y solía traerles alguna golosina.

Cuando se va un ser tan querido, te arrolla una gran cantidad de recuerdos y sentimientos, en ocasiones confusos. Me queda la tranquilidad de saber que trayéndola a la residencia ha estado muy bien cuidada, atendida y querida. Se ha ido con las personas que ella más quería, mi hermano y mi padre.

Gracias por todo. Por como sois. Por vuestro trabajo, entrega y vocación hacia ella y hacia mí. Porque en el andar de este camino nunca me he sentido sola, siempre he estado arropada y acompañada.

Os quiero mucho, mucho a todos, y no os podré olvidar nunca.



Isabel Artigas Fontanet (Hija de Isabel Fontanet)

Buenos días,

Somos la familia de Martín Felipe Clemente. Hemos decidido enviarles este correo electrónico para agradecerles de todo corazón su trabajo y dedicación con los más mayores. A pesar del dolor que nos ha dejado la pérdida de Martín, queremos hacerles saber que estamos felices de haber contado con ustedes durante todos estos meses. Sabemos de primera mano que Martín se sentía como en casa.

Les agradecemos su atención por haber cuidado a Martín hasta el final y, sobre todo, el cariño que nos mostraron el pasado domingo cuando Martín falleció.

Si alguna vez volvemos a Malgrat no dudaremos en pasar a saludarles.

Un abrazo,

José Ignacio Felipe Miramón y familia



## Residencia San José

La Residencia San José está situada en Burjassot, muy cerca de la estación del metro que sirve de enlace con Valencia capital y facilita tanto la salida de los residentes como las visitas de los familiares. La residencia cuenta con amplias salas para actividades de terapia ocupacional y física, de grupo o familiar.

Es un centro especializado en la atención integral a los mayores, que ofrece plazas de residencia privadas, públicas y de Atención a la dependencia, además de plazas de centro de día.



.....  
[www.residenciassanjose.org](http://www.residenciassanjose.org)



El resumen del año con una plena ocupación en plazas residenciales y un incremento importante en atención a usuarios de centro de día es un ejercicio intenso. La mejora económica ayuda como instrumento a poder destinar esfuerzos para alcanzar la meta: diseñar nuestros servicios según los perfiles concretos de usuarios.

Nuestro enfoque en la gestión del centro es un medio supeditado a

objetivos relacionados con la calidad de vida de las personas matizando en sus capacidades, preferencias y deseos; y una búsqueda continua de armonizarlos con los sistemas organizativos.

Nuestro interés en seguir haciendo las cosas bien siendo conscientes de que hay tantas formas de cuidar como personas.

Los proyectos para el 2016 se han materializado:

- ➔ Conseguimos la certificación en ISO 9001:2015
- ➔ Mejoramos las instalaciones y con ello la intimidad y seguridad de nuestros residentes.
- ➔ Conseguimos que el equipo de limpieza formara parte del personal del centro.
- ➔ Adaptamos el equipamiento de la sala polivalente a las necesidades existentes.
- ➔ Mejoramos el confort de los residentes de alta dependencia.
- ➔ Formamos y sensibilizamos en la imperiosa necesidad de potenciar la calidad de vida.
- ➔ Comunicamos en tiempo real noticias, eventos e información de interés por redes sociales, correo y personalmente.

Dejo en vuestras manos la memoria de momentos vividos, agradeciendo a todos el haberlos compartido.

**Gobierno General  
IRSJG**

**Junta Central  
IRSJG**

**Junta del Centro**

Junta Central  
Superiora de la comunidad del Centro  
Hna. Juliana Moral

**M.<sup>a</sup> José Ballester Cerdá**  
Directora

**Responsable  
Asistencial:**

Dra. Mercedes  
Marco Martín

**Responsable  
Administración:**

Sra. Yolanda  
Sánchez Beltrán

**Responsable  
Social:**

Sra. Francisca Escot  
Porras

**Coordinadora  
Pastoral de la Salud:**

Hna. Salomé Gutierrez  
Sáez

**Responsable  
Hostelería:**

Sra. Isabel Cristina  
Ramírez Palacio



# Recursos

## Equipamientos

N.º camas total	115
N.º camas adaptadas	115
N.º habitaciones individuales	87
N.º habitaciones dobles	14
N.º plazas Centro de Día	20
Sala de Rehabilitación / Fisioterapia	
Sala de Centro de Día	
Sala de terapia ocupacional y psicología	
Consultorio médico	
Consultorio de Enfermería	
Farmacia	
Peluquería	
Podología	
Lavandería	
Cocina propia	
Personal de limpieza propio	

## Espacios comunes

Comedor
Sala de Actos
Sala de manualidades
Sala de Formación
Biblioteca
Cafetería
Salas de lectura
Salas polivalentes
Sala de juegos
Capilla
Jardín

## Recursos económicos e inversiones

Las inversiones en el año 2016 han ido destinadas a:

Infraestructuras:

- ➔ Inversiones para mejorar la climatización de las zonas comunes mediante la automatización del suelo radiante.
- ➔ Velar por la intimidad de los residentes en los baños comunes.

Equipamiento de mayor importancia:

- ➔ Dotación de mobiliario de la sala polivalente.
- ➔ Mejorar el confort, seguridad y recursos sanitarios para los residentes de alta dependencia.

Cifra de negocio: 2.445.151,49 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 122.740,64 €



## Profesionales

Superiora y comunidad	10	Grupo social (total)	3	Grupo atención indirecta (total)	22
Grupo asistencial (total)	41	Trabajadora social	1	Dirección	1
Personal médico	2	Pastoral de la Salud	1	Administración	1
Personal de enfermería	5	Técnico Animación Sociocultural	1	Servicio de Hostelería	6
Psicóloga	1			Mantenimiento	1
Fisioterapeuta	1			Sistemas de Información	1
Gerocultores	32			Recepción	1
				Podóloga	1
				Peluquera	1
				Personal de limpieza	9
Total Profesionales				76	



# Cartera de servicios

## Área médico-asistencial

Centro de día  
 Servicio médico  
 Neurología  
 Enfermería (24 horas)  
 Nutricionista  
 Fisioterapia/Rehabilitación  
 Psicología  
 Farmacia  
 Podología  
 Gimnasia de mantenimiento  
 Valoraciones geriátricas integrales  
 Planes individuales de atención interdisciplinarios

## Área Sociocultural

Terapia ocupacional  
 Animación sociocultural  
 Salidas y actividades  
 Biblioteca y hemeroteca

## Servicios de hostelería

Cocina propia  
 Lavandería  
 Repaso de ropa  
 Limpieza  
 Mantenimiento

## Servicios a usuarios y familias

Atención a usuarios y familias  
 Trabajo social  
 Pastoral de la Salud  
 Acompañamientos externos  
 Peluquería  
 Transporte adaptado  
 Recepción  
 Administración  
 Sistemas de Información



# Actividad asistencial

Atención residencial	Concertado	Privado	Total
Plazas (capacidad)	35	80	115
Usuarios atendidos	40	119	159
Ingresos totales	5	40	45
Ingresos sin temporales	5	28	33
Bajas totales	5	41	46
Bajas sin temporales	-	14	14
Bajas por éxitus	5	17	22
Ingresos/bajas temporales	-	12/10	12/10
Estancias disponibles	12.810	28.274	41.084
Estancias reales	12.778	27.723	40.001
Ocupación del período	99,7%	98,1%	97,4%
Ocupación al cierre anual	100%	98,4%	98,5%
Rotación mensual (media)	1,5%	4,83%	7,27%

Atención residencial	Centro de día
Plazas	20
Días/sesiones disponibles	7.320
Días/sesiones reales	2.418
Ocupación	33%
Usuarios atendidos (total)	30
Usuarios atendidos (media mensual)	13,5





# Actividades por áreas

## Asistencia multidisciplinaria

Sesiones Clínicas	162
Planes individuales atención	266
Valoración multidisciplinar y prevención riesgos	266
Seguimiento y controles	198
Informes	85

## Atención funcional / Fisioterapia

Sesiones individualizadas en planta	244
Sesiones individualizadas en sala	834
Sesiones grupales fisioterapia	143
Sesiones psicomotricidad	97
Gimnasia en grupo	143
Gimnasia individual	1078

## Atención funcional / Terapia ocupacional

Ejercicio extremidades superiores	73
Grafomotricidad	28
Psicomotricidad	104
Reeducación de la marcha	247
Promoción actividades básicas vida diaria	107
Laborterapia	55

## Atención Social

Entrevistas a las familias	310
Información y asesoramiento familias	92
Estudio problemática social	60
Tramitación de ayudas	62

## Atención Espiritual / Pastoral de la Salud

Acogida y saludo al ingreso al residente y a la familia	60
Valoración pastoral inicial	60
Acompañamiento residente y familia integración centro	145
Visita residentes con deterioro cognitivo	2.595
Visita pastoral de seguimiento	4.571
Recepción de sacramentos	7.049
Acompañamiento en los últimos momentos de la vida	23
Acompañamiento en el proceso de duelo	23
Visitas del sacerdote	62
Asistencia al funeral	4
Celebración Eucaristía y recuerdo difuntos durante el año	55
Actividades ayuda religiosa	460
<b>Total Pastoral de la Salud</b>	<b>15.107</b>

## Atención lúdica y recreativa / Educación Social

Actualidad y prensa	42
Celebraciones y festividades	31
Talleres (lectura, música, manualidades...)	45
Grupos de conversación	42
Salidas lúdicas y culturales	8
Cinefórum	39
Bingo	66
Juegos de mesa	38
Coral	22

## Atención psicológica / Terapia cognitiva

Estimulación cognitiva	213
Psicoestimulación preventiva	213
Psicoestimulación cognitiva	213
Programa individual contención de conducta	8
Terapia orientación a la realidad	213
Talleres y manualidades	146
Actos de despedida	54



## Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

---

Se ha conseguido la Certificación ISO 9001:2015 en fecha 26 de octubre de 2016, y se han realizado todas las auditorías internas planificadas a lo largo del año. El Centro ha cumplido con los objetivos de calidad definidos a principios de año.

- ➔ Mejoras en los servicios.
  - ➔ Mantener la ocupación de plazas residenciales/mejorar la ocupación centro de día.
  - ➔ Mejorar la gestión económico-financiera.
  - ➔ Cumplimiento del plan de RRHH.
  - ➔ Cumplimiento del plan de comunicación.
- 

Desde el comité de Calidad, principales acciones:

- ➔ Se establecen 19 indicadores que afectan a procesos esenciales, apoyo o estratégicos con un seguimiento mensual, trimestral, semestral o anual.
  - ➔ Medición de indicadores de calidad por procesos. 16 de los indicadores con resultados óptimos y 3 de ellos con desviaciones y con acciones correctivas tomadas.
  - ➔ Revisión, creación, actualización, modificación o ampliación de diferentes procedimientos, protocolos e instrucciones, cumplimiento de los circuitos de revisión y aprobación.
    - ➔ Modificación del Manual de calidad (DAFO y Diagrama de riesgos).
    - ➔ Creación de un procedimiento propio sobre gestión de la documentación asistencial (documentación del sistema de calidad).
    - ➔ Codificación de todos los registros y anexos adecuándolos a la Norma ISO.
    - ➔ Modificación del Procedimiento de Adaptación al Centro.
    - ➔ Ampliación del procedimiento de RR HH. Actualización del método de trabajo a auxiliares y creación del método de trabajo a equipo de limpieza.
    - ➔ Creación de una Instrucción de actuación en caso de ausencia injustificada de un residente, diferenciando la actuación en personas sin deterioro cognitivo y personas con deterioro cognitivo.
-



- 
- Ampliación procedimiento de mantenimiento.
  - Modificación protocolo de lavandería. Creación de instrucciones sobre circuito de la ropa.
  - Modificación del procedimiento de limpieza: ampliación sobre registro.
  - Modificación en el protocolo de salidas y bajas.
  - Modificación del protocolo de higiene. Ampliación de planificación de cuidados de enfermería y registros de ABVD.
  - Consolidación del sistema APPCC, según la última normativa de la Conselleria de Sanidad de febrero de 2013, adecuando y revisando los documentos que afectan al sistema: ampliación de registro de control.
  - Nuevos programas; Rehabilitación funcional, Estimulación cognitiva, Terapia Ocupacional y Animación Sociocultural.
  - Creación del Programa de gestión, control y alternativas a las sujeciones.
- 

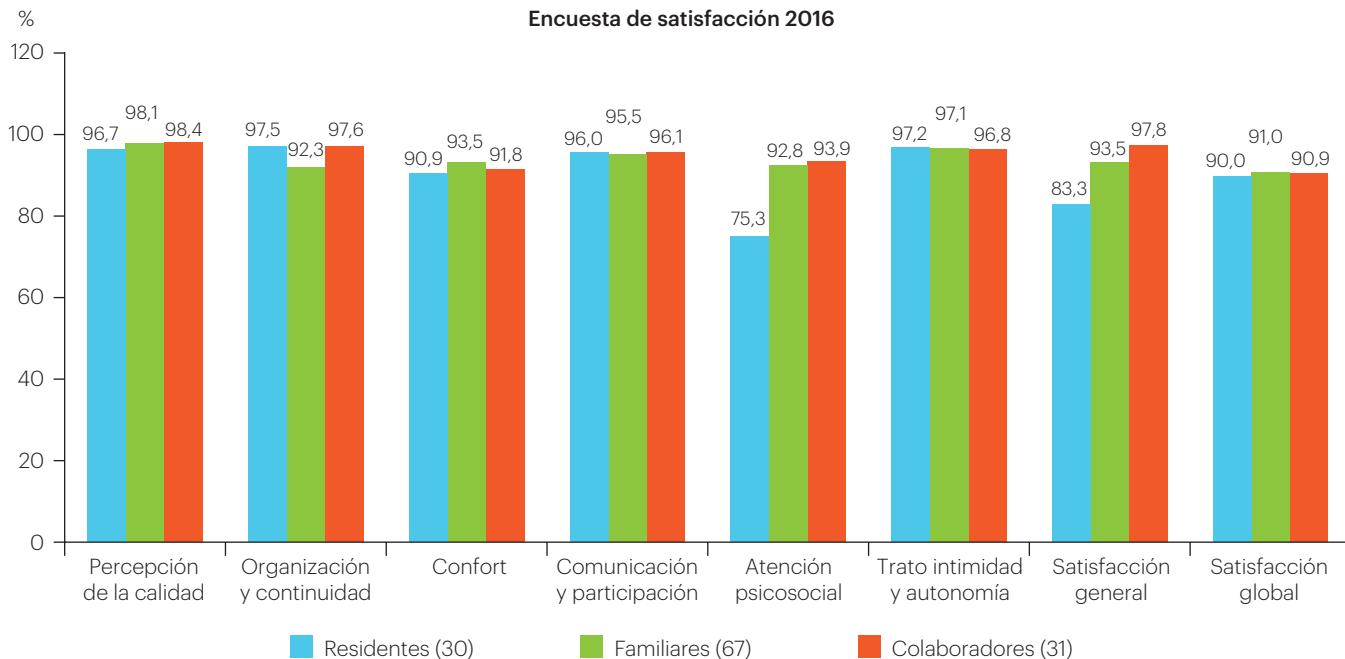
Certificado de Auditoria Bienal de Protección de Datos Personales en fecha 17 de junio de 2016.

---

Los proyectos que se trabajaron durante todo el año:

- Intervenciones con personas con demencias.
  - Proceso de salida de los residentes.
  - Mejoras en el comedor.
  - Orden en habitaciones.
  - Tardes en polivalente.
- 





## Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (residentes y familiares)	Trabajadores
Percepción de la calidad técnica	97,4%	98,4%
Organización y continuidad	94,9%	97,6%
Confort	92,9%	91,8%
Comunicación y participación	95,8%	96,1%
Atención psicosocial	84,1%	93,9%
Trato intimidad y autonomía	97,2%	96,8%
Satisfacción general	88,4%	97,8%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	90,5%	90,9%
Encuestas realizadas	97	31

# Grupos de trabajo

## Grupos

Comité de Acreditación

Comité de Atención al Usuario

Comité de Comunicación

Comité de Empresa

Comité de Formación y Recursos Humanos

Comité Interdisciplinario

Comité de Pastoral de la Salud

Comité de Protección de datos

Comité de Calidad

Comité de Seguridad y Salud

Comité de Voluntariado

Consejo de Dirección

Certificado de calidad ISO 9001: 2015. Prestación de servicios sociales y sanitarios de atención integral a personas mayores y/o dependientes en estancias residenciales y centros de día.

➔ Certificado de adhesión al programa de “no sujetos” en fase II “implantación y asesoramiento” de Dignitas Vitae.

➔ Certificado de participación en el programa de voluntariado de Lares CV.



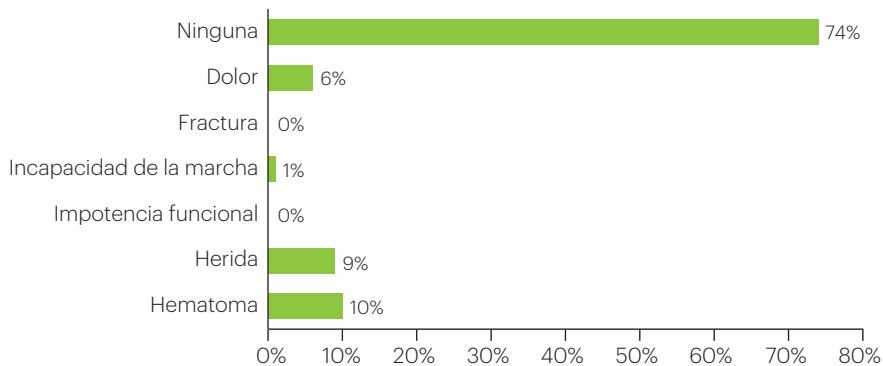
# Principales acciones realizadas

## ÁREA SANITARIA

Desde el ámbito sanitario seguimos trabajando, como en años anteriores, en el abordaje y control de los **grandes síndromes geriátricos**:

- ➔ Se ha empezado a trabajar en el **cribaje de fragilidad** en mayores, como síndrome importante y susceptible de actuaciones que conduzcan a una mejora en la calidad de vida de los ancianos robustos y prefrágiles. Asimismo se trabaja en detección de la fragilidad como indicador de riesgo de caídas, con la finalidad de abordar y mejorar este riesgo.
- ➔ El **riesgo de inestabilidad y caídas** es uno de los síndromes geriátricos en los que hemos trabajado especialmente durante este año. Se realiza anualmente un estudio de caídas, donde analizamos incidencia, causas, consecuencias y acciones de prevención, tanto primaria como secundaria o terciaria. Se ha incluido además, como dinámica de trabajo, el estudio de las caídas producidas durante la semana en la reunión del equipo interdisciplinar, lo que nos permite implantar medidas correctoras o de protección a nivel de prevención secundaria de forma más ágil que previamente.

Consecuencias de las caídas

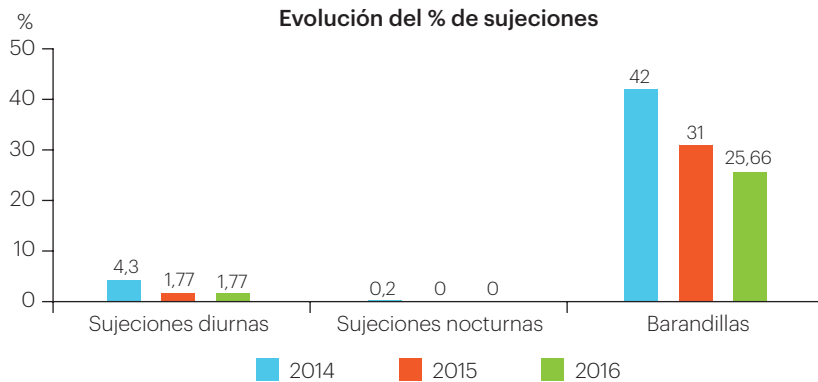


Asimismo, y en colaboración con la Conselleria de Sanitat de la Agencia Valencia de Salud, se ha desarrollado como cada año en nuestro centro la campaña de **vacunación antigripal y antineumocócica**, en la que hemos conseguido una cobertura del 90,3% de la población atendida en neumococo y un 91,15% en gripe, mejorando sustancialmente las cifras del año pasado.

---

## Eliminación de sujeciones

Se ha consolidado el **Comité No Sujetes** del centro y se ha trabajado en la elaboración de la documentación necesaria para acometer este programa y en la implantación del mismo en el centro. Este Comité está compuesto por la directora, trabajadora social, médico, fisioterapeuta, 1 DUE y 1 auxiliar gerocultora.



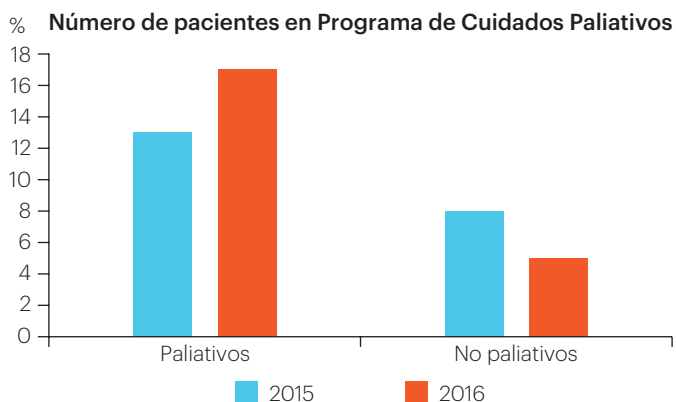
Actualmente en nuestro centro se utilizan sujeciones de silla diurna (cinturón pélvico) en 2 casos y barandillas en cama (29) como únicos medios de sujeción. Esto supone el **1,77% de sujeciones diurnas y un 25,66% de barandillas nocturnas**.

Se trabaja buscando soluciones individualizadas para cada usuario para minimizar los riesgos que pudieran derivarse de esta eliminación de sujeciones y en esa línea se han incluido, entre el material de trabajo, diversas **medidas de seguridad**. El objetivo para el siguiente año será tratar de racionalizar el uso de las sujeciones restantes, así como incidir especialmente en las sujeciones químicas, consolidar nuestra política de eliminación de sujeciones y seguir estudiando alternativas individualizadas a las sujeciones para nuestros usuarios.

## Cuidados paliativos

Seguimos desarrollando especialmente todas las actuaciones relacionadas con los cuidados paliativos y la atención al final de la vida, momento muy especial y crítico tanto para los residentes como para sus familiares y durante el cual se ha mejorado ostensiblemente al proporcionar a la unidad residente-familia unos cuidados paliativos de calidad. En la actualidad podemos estar orgullosos de este aspecto de la atención sanitaria que se presta en nuestro centro, habiendo recibido numerosas felicitaciones y agradecimientos por parte de los familiares del residente fallecido.

En concreto, durante el pasado año 2016 se han incluido en el Programa de Cuidados Paliativos a un total de 17 residentes de los 22 que han fallecido en nuestro centro, lo que supone un **77,27% del total de bajas por fallecimiento**.



El objetivo para 2017 es consolidar el Programa de Cuidados Paliativos del centro, sistematizar la inclusión de pacientes en el mismo, unificar criterios de inclusión en el programa y mejorar tanto la formación técnica de los profesionales implicados como la adecuación de las instalaciones para este tipo de usuarios y sus familiares.

# Área de las personas

## Descripción de la plantilla

Plantilla media	Edad media	Antigüedad media	% hombres	% mujeres	% Plantilla a jornada completa	% contratos indefinidos
53,40	37,38 años	3,13 años	8,34%	91,66%	<b>Hombres</b> 7,23% <b>Mujeres</b> 85,89%	85,62%

## Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	0,63
Titulados medios asistenciales	7,53
Auxiliares asistenciales	33,89
Personal de apoyo	9,35
Personal de Administración	1
Dirección	1

## Dotación de personal externo

Podología	1
Peluquería	1



---

## Clima laboral

Con el fin de mejorar el clima laboral se han realizado las siguientes acciones:

- ➔ Seguimiento del plan de acogida a 28 trabajadores, de los cuales 12 han sido de nueva incorporación y el resto de subrogación, recibiendo la información sobre misión visión y valores, estructura formal y funcionamiento del centro, las funciones en su puesto y método de trabajo.
- ➔ Trabajar en equipo con el fin de encontrar soluciones: En enero de 2016, con el objetivo de fomentar y animar a aportar nuevas ideas en el trabajo, la dirección solicita la colaboración a todo el personal en búsqueda de estrategias para abordar situaciones de difícil manejo o susceptibles de quejas recurrentes. Las ideas han sido trasladadas al profesional/es implicado/s, evaluadas y estudiada su viabilidad y con los resultados obtenidos se ha informado a todo del personal de las medidas tomadas.
- ➔ La implantación del uso de la intranet a todos los colaboradores ha beneficiado el acceso a los procedimientos y protocolos que afectan a los diferentes puestos de trabajo y que están en vigor en cada momento.

Se han realizado acciones formativas destinadas a desarrollar tanto capacidades en el trabajo como habilidades personales.

---

## Formación y desarrollo

Por segundo año consecutivo hemos dirigido la formación en el programa "No sujetos". Cursos de formación para responsables y técnicos. Cursos de sensibilización y formación para gerocultores.

Una buena oportunidad ha sido dar a conocer a todo el personal la necesidad del sistema de gestión de calidad. Nuestro objetivo de certificación en la Norma ISO 9001 hacía imprescindible que se conocieran definiciones, tipos, conceptos básicos y mapa de procesos.

A nivel técnico asistencial, el incremento de residentes con demencias nos lleva a la necesidad de una formación continua, estimulación multisensorial, las intervenciones en las alteraciones conductuales de los enfermos, mantener la autonomía y cómo proporcionar una asistencia necesaria ante las complicaciones de la propia evolución de la enfermedad.

Quisimos dar por finalizado el año dándonos la recompensa de los beneficios de la "Risa", un encuentro donde los colaboradores aprendimos a afrontar los problemas mediante una visión positiva y a enfrentarnos a situaciones estresantes con asertividad y humor.

---



## Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnos	Formación interna	Formación externa
Dirección y administración	29	3	20,7%	79,3%
Auxiliares de enfermería	730,5	50	48,5%	51,5%
Diplomados de enfermería	43	8	34,9%	65,1%
Profesionales técnicos	157	5	23,6%	76,4%
Personal de servicios generales	45	19	26,7%	73,3%

\*Horas: Número de horas del curso por el número de alumnos asistentes.

## Conciliación familiar

### Ausencias por conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducción jornada cuidado hijo <12 años	5	31,51
Excedencias maternales	2	5,93
Excedencias por cuidado de familiares		
Acumulación horas lactancia		



---

## Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

- ➔ Hemos conseguido la mejora en las condiciones de trabajo y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores. Los esfuerzos realizados por la dirección en colaboración con los representantes de los trabajadores dan reconocimiento y nos sitúan como empresa de baja siniestralidad, con 2 siniestros laborales de carácter leve.
  - ➔ Realizados los reconocimientos médicos periódicos, a la incorporación y después de una baja de larga duración.
  - ➔ Con la subrogación del equipo de limpieza se ha elaborado documentación: evaluación, información y formación de riesgos en los puestos de trabajo nuevos y medidas preventivas.
  - ➔ Una de nuestras inversiones ha sido en esta área: mejorar las tareas del equipo de limpieza con adquisición de la máquina fregasuelos.
- 

## Colaboración con entidades formativas

Centro	Especialidad
Universidad de Valencia ADEIT	Máster en Atención Sociosanitaria a la Dependencia Grado de Pedagogía
Universidad CEU	Grado de Fisioterapia
Universidad Católica de Valencia	Grado de Enfermería Grado de Fisioterapia Grado de Educador Social Grado de Psicología
IES Federica Montseny	Dietética
CIPFP Faitanar	Servicios sociales a la comunidad. Atención a personas en situación de dependencia Ayuda a domicilio
Universidad de Valencia	Tesis doctoral
PEAM	Servicios sociales y a la comunidad

---

---

## Voluntariado

Este año hemos podido constatar el compromiso de nuestros voluntarios.

Agradecimiento por su valiosa labor con los residentes, quienes esperan de su llegada diaria para disfrutar de su compañía, escucha, tiempo de entretenimiento, y apoyo a los diferentes profesionales; sentimos admiración: energía, vitalidad y alegría que hace que disfrutemos de su presencia diariamente.

En los actos especiales, celebraciones y eventos hemos contado con su presencia participando y expresando su integración en la residencia.

Tuvimos la oportunidad de poder asistir a la jornada nacional de voluntariado que se celebra en Solius con los voluntarios, encuentro gratificante y enriquecedor con las experiencias vividas en años por los voluntarios.

Este año hemos participado activamente de la campaña de promoción de voluntariado de Lares con el lema "Voluntariado Con Corazón", puesto que simboliza a la perfección el altruismo y la entrega de la labor de los voluntarios con las personas mayores de nuestros centros.

Los voluntarios lo tienen claro: "reciben más que lo que dan"; a nosotros también "nos dan más de lo que imaginan".

---





# Comunicación

En el año 2016 finalizó el Plan de Comunicación, que tenía 3 grandes objetivos:

- ➔ Mejorar la visibilidad del Centro y aumentar su presencia y notoriedad en la ciudad.
- ➔ Mejorar las estrategias para garantizar el uso de canales de comunicación interna y promover la participación de los colaboradores.
- ➔ Contribuir en la construcción de la identidad corporativa y la transmisión de una imagen acorde con los valores del Instituto.

Miramos atrás y vemos cómo hemos conseguido gran parte de estos objetivos, reflejados en una ocupación que ha rozado el 100% durante todo el año y en los resultados de las encuestas de satisfacción, donde 2 de cada 3 familiares nos felicitan por el trato, la atención y la profesionalidad con la que atendemos a nuestros residentes; vemos pues cómo todos los colaboradores han integrado los valores del Instituto en su quehacer diario.

## Acciones realizadas

Marketing digital: Desde el equipo de comunicación corporativo se trazó la meta de rediseñar las páginas web de todos los Centros, buscando que fuera más amigable y navegable desde cualquier dispositivo. Nuestro comité de comunicación estuvo a cargo de:

- ➔ Revisión y creación de contenido escrito y gráfico.
- ➔ Formación para la administración del gestor de contenidos.
- ➔ Actualización con nuevas noticias y actividades.
- ➔ Difusión a familiares y asociaciones cercanas.

## Fortalecimiento de la imagen del Centro en el sector

- ➔ Participación activa en el primer "Burjassot Obert" de la localidad.
- ➔ Divulgación de nuestro buen hacer a entidades del sector a través de la red social de los Centros del Instituto.
- ➔ Publicación de post sobre nuestra actividad asistencial en la página web de Lares.



## Comunicación interna

- ➔ Elaboración y difusión del manual de acceso a la intranet a través de diferentes dispositivos: móvil, PC personal, ordenador en el Centro.
- ➔ Apoyo en el proceso de acogida para informar a los nuevos colaboradores de los diferentes canales de información.
- ➔ Actualización de los protocolos, procedimientos e instrucciones en la intranet del Centro.
- ➔ Mejoramiento de la red informática, ingresos personalizados desde cualquier ordenador facilitando el acceso a la información en todo momento.

---

## Resultados

- ➔ Aumento en un 35% de las visitas a la página web desde PCS y en un 53% desde dispositivos móviles.
- ➔ Aumento de la satisfacción de los usuarios respecto a la comunicación.
- ➔ Posicionamiento de la residencia como un centro especial para cuidados paliativos.

---

## Agradecimiento por la colaboración y participación en diferentes actividades

- ➔ Grupo Los Recuerdos
- ➔ Colegio San Juan de Ribera
- ➔ Iglesia Adventista
- ➔ Coro Nuestra Señora de Fátima
- ➔ Asociación Folclórica Boliviana
- ➔ Teatro de Benicalap
- ➔ Coro de La Natividad
- ➔ Charla con Nutricia
- ➔ Los Románticos
- ➔ Protectora Moderpran
- ➔ Grup d'Albalat
- ➔ Grupo de Baile de Caudete
- ➔ Asociación Mensajeros de la Paz
- ➔ Grupo de Mayores de Benimaclet
- ➔ Grupo Acorde Mayor
- ➔ Falla de Empalme
- ➔ Colaboración con el Ayuntamiento de Burjassot



# Sostenibilidad y medio ambiente

## Acciones orientadas a la sostenibilidad

La Residencia San José sigue apostando por la sostenibilidad y viendo cómo van dando frutos año tras año los trabajos y las medidas realizadas en las instalaciones y los equipos de la residencia.

### Eficiencia energética:

La descentralización y automatización de la calefacción por suelo radiante de la planta jardín, individualizando cada sala a sus horarios y temperaturas necesarias en cada momento y día de la semana, moderando el consumo de gas.

Se inicia el cambio progresivo de la iluminación al sistema LED, comenzando por los ascensores, las estancias de los residentes y la sala polivalente.

Ajuste y programación del encendido de la iluminación de las zonas comunes optimizando el gasto eléctrico.

Seguimos perfeccionando la instalación solar térmica automatizando el encendido de las bombas de circulación dependiendo de la radiación solar y la temperatura de acumulación.



## Consumos

	2015	2016
Electricidad	493.832 kW	456.050 kW
Agua	8.602 m <sup>3</sup>	7.388 m <sup>3</sup>
Gas	34.168 m <sup>3</sup>	34.403 m <sup>3</sup>
Tóner impresoras	14 unidades	17 unidades
Papel	65.000 hojas	65.916 hojas





## Clínica Nostra Senyora del Remei



La Clínica Nostra Senyora del Remei, situada en el barrio de Gracia de Barcelona, tiene las características de un centro de agudos y ofrece sus servicios directamente a particulares o a través de las principales mutuas y compañías aseguradoras.

.....  
[www.clinicaremei.org](http://www.clinicaremei.org)



**Es un placer presentar la memoria anual** de la Clínica Nostra Senyora del Remei. El 2016 ha sido un año de consolidación de proyectos empezados en anteriores períodos y también hemos incorporado novedades importantes en nuestro cuadro asistencial.

Durante este período el usuario y el público en general han valorado muy positivamente nuestra definición de clínica de proximidad. Cercana geográficamente y sobre todo cercana en lo que se refiere a la atención, resultando una característica diferencial de

nuestra atención y relación con el paciente y los usuarios del centro.

Nuestro proyecto inversor ha quedado completado del todo en nuevos equipamientos e instalaciones, dando el mayor confort a los usuarios y ofreciendo a los profesionales unos espacios y unos equipamientos adecuados que cubren sus mejores expectativas.

La acreditación de 90 nuevos profesionales durante el año 2016 también habla de la apuesta decidida de los profesionales por un centro que facilita su desarrollo

profesional. Quirófanos ágiles, programación eficiente y un equipo asistencial de calidad técnica y humana.

También queremos recordar que colaboramos con la Obra Social de nuestra institución, que llega a muchas personas de países con necesidades especiales.

Y finalmente quiero hacer llegar nuestro agradecimiento a los profesionales y a las entidades aseguradoras que nos confían la salud de sus clientes, así como a todo el personal implicado en la actividad de la clínica.

**Gobierno General  
IRSJG**

**Junta Central  
IRSJG**

**Junta del Centro**

Junta Central  
Superiora de la comunidad del Centro  
Hna. Carmela Álvarez

**Sr. David Cuadro**  
Gerente

**Director médico:**

Dr. Antoni Oliva

**Directora de Enfermería:**

Sra. Eulàlia Font

**Director administrativo:**

Sr. Marcos Arroita

**Director de Recursos Humanos:**

Sr. Josep Iserte

**Directora de Servicios de Hostelería:**

Hna. Heliodora Martín hasta mayo 2016, en junio 2016 Eulàlia Font

**Coordinadora Pastoral de la Salud:**

Hna. Felicidad Canseco

# Recursos

## Equipamientos

Camas de hospitalización de agudos	105
Camas de UCI	6
Camas de neonatos	6
Consultas externas	27
Quirófanos	8
Boxes de recuperación postquirúrgica	6
Salas de partos	3
Quirófano de cesáreas	1
Boxes de oncología	16
Boxes de urgencias	9
Camas de observación de urgencias	2
Salas de diagnóstico por la imagen	8
Boxes de recuperación de pruebas diagnósticas	4

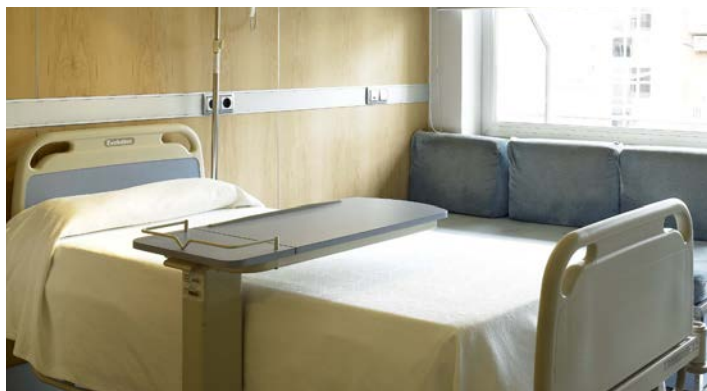
## Profesionales

Superiora y comunidad religiosa	7
Equipo directivo	6
Personal médico de plantilla	19
Personal médico asociado	323
Personal de enfermería	126
Personal técnico (farmacia)	6
Personal administrativo	31
Personal de mantenimiento	5
<b>Personal externo</b>	
Limpieza	18
Cafetería / restaurante	15
Laboratorio	6
Radiología	10
Conserjería	5

## Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 15.310.000 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 360.000 €



# Cartera de servicios

## Especialidades médicas

Acupuntura  
Alergología  
Anestesiología y Reanimación  
Aparato Digestivo  
Cardiología  
Clínica del Dolor  
Curas Intensivas  
Curas Intermedias Neonatales  
Dermatología  
Endocrinología y Nutrición  
Gastroenterología - Endoscopia  
Hematología Clínica  
Medicina Intensiva  
Medicina Interna  
Medicina Preventiva  
Nefrología  
Neurología  
Oncología  
Pediatria  
Pediatria neonatal  
Neumología  
Psicología  
Reumatología  
Urología

## Recursos de hospitalización agudos

Consultas Externas  
Hospitalización de adultos  
Hospitalización infantil

## Especialidades quirúrgicas

Cirugía General y Digestiva  
Cirugía Oral y Maxilofacial  
Cirugía Ortopédica y Traumatológica  
Cirugía Ortopédica y Traumatológica Infantil  
Cirugía Pediátrica  
Cirugía Plástica y Reparadora  
Cirugía Refractiva  
Cirugía Torácica  
Cirugía Vascul y Angiología  
Dermatología  
Neurocirugía  
Obstetricia y Ginecología  
Oftalmología  
Otorrinolaringología  
Urología

## Urgencias

Urgencias generales  
Urgencias traumatológicas  
Urgencias quirúrgicas  
Urgencias ginecológicas  
Urgencias pediátricas

## Servicios terapéuticos de apoyo

Braquiterapia  
Nutrición  
Dietética  
Farmacia Hospitalaria  
Fisioterapia  
Litotricia  
Logopedia  
Ozonoterapia  
Psicología  
Rehabilitación  
Trastornos del Sueño  
Tratamiento del Dolor  
Medicina Hiperbárica

## Servicios diagnósticos

Anatomía Patológica  
Diagnóstico por la Imagen  
Endoscopia Digestiva  
Laboratorio de Análisis Clínicos  
Microbiología  
Broncoscopia

## Servicios al cliente

Atención al usuario  
Pastoral de la Salud

# Actividad asistencial

## Actividad hospitalaria

Altas quirúrgicas	6.763
Altas no quirúrgicas	1.326
Altas obstétricas	297
<b>Total</b>	<b>8.386</b>
.....	
Estancia media (días)	2,02

## Actividad quirúrgica

Cirugía ambulatoria	1.956
Cirugía mayor ambulatoria (UCSI)	1.150
Cirugía con ingreso	5.601
<b>Total intervenciones</b>	<b>8.707</b>

## Actividad obstétrica

Partos vaginales	161
Cesáreas	136
<b>Total partos y cesáreas</b>	<b>297</b>

## Urgencias

Visitas de urgencias	23.155
Urgencias no ingresadas	93,13%

## Actividad diagnóstica y terapéutica

Pruebas de radiología	18.892
Pruebas laboratorio	145.316
Endoscopias	988

## Pastoral de la Salud

Primera visita	5.725
Visitas de seguimiento	9.603
Recepción de sacramentos	519
Acompañamiento al final de la vida	47



## Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

---

Uno de los pilares fundamentales de los objetivos estratégicos de la clínica son los que conforman el Plan de Calidad. El eje principal de este plan es dar cumplimiento a los estándares incluidos en el modelo de acreditación de centros de atención hospitalaria de agudos del Departamento de Salud. A lo largo del año 2016 se han mantenido reuniones con los distintos responsables de cada una de las áreas del centro para progresar en el cumplimiento de estos estándares.

Nuestros indicadores de Calidad 2016, extraídos de las encuestas a los pacientes, nos marcan que su satisfacción global es de sobresaliente (9,14). El tiempo medio de espera en la sala de urgencias es de 17 minutos.

Seguimos recogiendo los resultados de las encuestas de los colaboradores médicos para trabajar mejorando diferentes aspectos de nuestra organización y aumentar el grado de satisfacción de nuestro cliente interno.

Para cumplir los indicadores de calidad hemos establecido objetivos específicos para las siguientes áreas: Dirección médica, Dirección de Enfermería, Administración y Recursos Humanos.



## Incorporación de nuevas instalaciones y nuevos equipamientos

---

Hemos renovado 2 quirófanos con todo su equipo y utillaje, destacando un nuevo microscopio y un nuevo facoemulsificador para las intervenciones oftalmológicas, un motor craneótomo, un fibrobroncoscopio y una nueva lámpara quirúrgica.

En el área de urgencias tenemos un ecógrafo +3 sondas.

También hay una nueva cama en la UCI que se puede ajustar automáticamente y apoyarse en cuatro ruedas totalmente fiables y estables en el suelo.

La unidad de Medicina Hiperbárica se ha ampliado y remodelado, y ofrece 4 habitaciones.

Seguimos colaborando con el Institut Català de Retina y la Fundació Hospital de Nens, con la finalidad de ampliar la oferta asistencial y garantizar un mejor apoyo a las unidades de Oftalmología y Pediatría.



## Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	2015	2016
Ingreso	94,90%	95,80%
Trato	97,60%	97,40%
Intimidad y privacidad	98,10%	98,60%
Información al usuario	95,20%	95,50%
Atención sanitaria	95,50%	95,10%
Coordinación y comunicación del equipo	93,70%	93,50%
Comida	87,60%	83,10%
Confort y hostelería	92,30%	92,30%
Atención espiritual	94,70%	95,40%
Cumplimiento de la misión	95,40%	95,90%
Fidelización	95,60%	95,30%
Satisfacción global	9,08%	9,14%

## Grupos de trabajo

Comisión de Aprovechamientos	Comité de Historias Clínicas y Documentación
Comisión de Mortalidad	Comité de Pastoral
Comisión de Obras	Comité de Protección de Datos
Comisión de Transfusiones	Comité de Calidad
Comité de Acreditación de Profesionales	Comité de Seguridad y Salud
Comité de Atención al Usuario	Consejo de Residuos
Comité de Comunicación	Consejo de Gestión de Residuos
Comité de Ética Asistencial	
Comité de Farmacia e Infecciones	
Comité de Formación	

## Otras acciones vinculadas a la promoción de la calidad

En febrero de 2016 la Comisión de Formación Corporativa realizó una acción formativa, "La calidad desde la calidez", impartida por el Dr. Oliva y el Sr. Jesús Jorcano, experto en calidad.

Asistió todo el personal de la clínica y colaboradores, y forma parte de la estrategia de gestión "Total Quality Management".

# Área de las personas

## Descripción de la plantilla

Plantilla media	Edad media	Antigüedad media	% hombres	% mujeres	% plantilla a jornada completa	Índice de rotación
179	42 años	11,50 años	19%	81%	78%	0,06%

## Dotación de personal en plantilla (31/12/2016)

Titulados superiores asistenciales	19
Titulados medios asistenciales	60
Auxiliares asistenciales	66
Personal de mantenimiento	5
Personal técnico (farmacia)	6
Personal de administración	31
Personal directivo	6
<b>Total</b>	<b>193</b>



Consideramos que las personas que forman el equipo humano de la Clínica son esenciales para el buen funcionamiento del centro. Con esta premisa desde Recursos Humanos nos esforzamos constantemente por crear y mantener las condiciones necesarias para facilitar y mejorar el desarrollo de nuestros profesionales, la integración del personal de nueva incorporación, la comunicación, el clima laboral, etc., con la ayuda y la implicación de los mandos intermedios y del resto de colaboradores. A continuación desglosamos las acciones más importantes que se han realizado en esta área durante el 2016.



## Dotación de personal de empresas colaboradoras en nuestro centro

Limpieza	18
Cafetería/Restaurante	15
Laboratorio	6
Radiología	10
Conserjería	5

## Cursos de formación

Tipos de cursos	N.º
Generalistas	5
Prevención de Riesgos Laborales	2
Humanística	1
Informática	2
Técnicos Sanitarios	17
Talleres sanitarios	3
Corporativo	2
Total	32

## Formación y desarrollo

Queremos conseguir que la cultura del aprendizaje esté presente en nuestros profesionales. Por este motivo durante todo el año hemos tenido formación en aspectos técnicos, de calidad y humanísticos, entre otras cuestiones. Los talleres internos sobre cuestiones de relevancia para el centro han ayudado a entender mejor qué hacemos y han tenido un efecto multiplicador del conocimiento del personal experto en la materia. En total se han hecho 32 acciones formativas, con 112 asistentes y 2.478 horas lectivas.



## Conciliación familiar

### Ausencias por conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducciones de jornada por cuidado de hijo menor de 12 años	7	65,57
Excedencias maternas	4	10,16
Acumulación de horas de lactancia	7	6,2

## Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Durante el año 2016 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- ➔ Formación en seguridad y salud al personal de nueva incorporación.
- ➔ Actualización de la evaluación de riesgos laborales de los puestos requeridos.
- ➔ Realización de 95 revisiones médicas anuales al personal de la Clínica.
- ➔ Simulacro de emergencia, con un resultado muy positivo y con implicación del personal afectado.

## Sostenibilidad y medio ambiente

Uno de nuestros compromisos es trabajar para una gestión responsable de nuestras instalaciones, así como minimizar los residuos generados por nuestra actividad diaria y conseguir un tratamiento seguro pero sostenible. Nuestro esfuerzo se centra en generar el mínimo impacto ambiental a corto y largo plazo.

Las nuevas instalaciones adoptan soluciones energéticas eficientes, trabajando no solo con equipos que requieren menos recursos, sino introduciendo simples mejoras de aprovechamiento de la luz solar o de elementos de ahorro de agua o de recursos en climatización, siempre apostando por soluciones contrastadas y fiables que unen confort, ahorro y sostenibilidad.



# Comunicación

Se han creado diferentes entornos de diálogo que facilitan la mejora de la comunicación interna y se han planteado acciones.

## Objetivos

- ➔ Promover sinergias entre todos los colaboradores.
- ➔ Fomentar las relaciones interpersonales e interdepartamentales.
- ➔ Facilitar acciones para que el flujo de la información llegue a tiempo a todos los estamentos y sea más ágil y rápido.
- ➔ Potenciar la imagen y la marca de la Clínica.
- ➔ Captación de profesionales/acciones comerciales.
- ➔ Generar contenidos para la presencia *online*/digital para despertar el interés de pacientes potenciales.

## Acciones

- ➔ Se han creado diferentes entornos de diálogo que facilitan la mejora de la comunicación.
- ➔ Utilización de la Intranet para difundir todo lo que sea relevante para la organización.
- ➔ Continuar con las diferentes reuniones interdisciplinarias entre los departamentos del centro con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio y reforzar las relaciones entre los departamentos.
- ➔ Impulsar material digital con la página web, pasando a ser el núcleo principal.
- ➔ Lanzamiento de la campaña 2016 en medios de comunicación (radio, transportes públicos...).
- ➔ Implantación de pantallas con canales de comunicación dinámicos en las salas de espera.
- ➔ Creación de dípticos por especialidad.
- ➔ Implantación y desarrollo de la citación *online*.



Endocrinologia i Nutrició

diabetis  
metabolisme  
obesitat  
sobrepes

colestero  
nutrició  
tiroides

Telèfon Unitat d'Endocrinologia i Nutrició  
**932 85 07 36**

Contacta'ns i t'informem!  
**932 850 010**  
[www.clinicaremaj.org](http://www.clinicaremaj.org)  
Oficina 148, 08029 Barcelona

La vostra salut, el nostre objectiu

CLÍNICA NOSTRA SENYORA DEL REMEI



Al vostre costat, des del primer dia

Hospitalització Urgències 24h

Àrea Quirúrgica  
Àrea Materno-infantil  
Àrea Diagnòstica  
Consultes Externes

Contacta'ns i t'informem!  
**932 850 010**  
[www.clinicaremaj.org](http://www.clinicaremaj.org)  
Oficina 148, 08029 Barcelona

\* Concertada amb la majoria de mutuelles i asseguradores





## Clínica Salus Infirmorum



La Clínica Salus Infirmorum está situada en Banyoles, comarca del Pla de l'Estany. Desde el año 2008 forma parte del sistema sanitario integral de utilización pública de Cataluña (SISCAT) y dispone de los servicios propios de un centro de agudos, así como de un servicio sociosanitario con plazas de larga estancia y hospital de día. También ofrece sus servicios a particulares directamente o a través de las principales mutuas y compañías aseguradoras.

.....  
[www.clinicasalus.org](http://www.clinicasalus.org)



Este documento recoge el esfuerzo de un año entero, en el cual se han realizado proyectos, se han desarrollado objetivos y se han alcanzado retos institucionales. Todo gracias a la implicación, el esfuerzo y el apoyo de todos los profesionales, colaboradores, voluntarios y personas que forman

parte de la Clínica Salus Infirmerum del IRSJG.

Nuestro gran reto es continuar trabajando para ofrecer una asistencia de calidad, humana y técnica, que mantenga vivo el compromiso de más de 50 años con Banyoles y el Pla de l'Estany, y ofre-

cer una proximidad y comodidad que nadie más puede ofrecer.

Me place invitarlos a leer esta memoria, donde encontrarán los datos más relevantes de estructura y actividad del centro.

**Gobierno General  
IRSJG**

**Junta Central  
IRSJG**

**Junta del Centro**

Junta Central  
Superiora de la comunidad del Centro  
Hna. Isabel Mielgo

**Sr. Joan Viñas**  
Gerente

**Director médico:**

Dr. Marco Paz

**Directora de Enfermería:**

Sra. Montse Trias

**Director económico financiero:**

Sr. Miquel Merino

**Coordinadora Pastoral de la Salud:**

Hna. Juana Gómez

**Responsable de Recursos Humanos:**

Sra. Ester Genové

**Adjunto a Gerencia:**

Sr. Cristian Lange

**Coordinadora de Farmacia y Calidad:**

Sra. Isabel Frigola

# Recursos

## Equipamientos

Camas hospitalización agudos	30
Camas hospitalización sociosanitaria	66
Consultas externas	12
Boxes unidad de cirugía sin ingreso	5
Quirófanos	3
Boxes recuperación postquirúrgica	3
Boxes urgencias	3
Camas observación urgencias	1
Salas diagnóstico por imagen	2
Laboratorio análisis clínicos	1
Salas rehabilitación	1
Farmacia	1
Plazas Hospital de Día sociosanitario	25
Sala triaje	1

## Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 6.920.475 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 318.001 €

## Profesionales

Comunidad		Personal externo	
Superiora y comunidad	18	Personal técnico	8
Consejo directivo	7	Personal administrativo	12
Mandos intermedios	6	Técnicos sociosanitarios	45
Personal médico de plantilla	6	Pastoral de la Salud	1
Personal de enfermería y farmacia	31	Personal de cocina	9
		Personal de limpieza	16
		Laboratorio	2
		Radiología	1
		Mantenimiento	2
		Personal médico asociado	92
		Técnicos asociados	22

# Cartera de servicios

## Especialidades médicas

Anestesiología y Reanimación  
Aparato Digestivo  
Cardiología  
Clínica del Dolor  
Dermatología  
Medicina Interna  
Nefrología  
Pediatría  
Psicología  
Reumatología  
Urgencias Generales

## Servicios diagnósticos

Anatomía Patológica  
Diagnóstico por la Imagen  
Endoscopia Digestiva  
Laboratorio de Análisis Clínicos

## Especialidades quirúrgicas

Cirugía General y Digestiva  
Cirugía Ortopédica y Traumatológica  
Cirugía Vasculare y Angiología  
Dermatología  
Oftalmología  
Otorrinolaringología  
Urología

## Recursos hospitalización agudos

Consultas externas  
Hospitalización adultos  
Bloque quirúrgico  
Servicio de urgencias 24 h  
Unidad de cirugía sin ingreso

## Servicios terapéuticos de apoyo

Farmacia hospitalaria  
Fisioterapia  
Logopedia  
Odontología  
Psicología  
Rehabilitación  
Clínica del Dolor

## Servicios a clientes

Atención al usuario  
Trabajo Social  
Pastoral de la Salud

## Recursos sociosanitarios

Hospital de Media y Larga Estancia  
Hospital de Día





# Actividad asistencial

## Actividad hospitalaria agudos

Altas quirúrgicas	1.655
Altas no quirúrgicas	53
Total altas	1.708
Estancia media (días)	2,08

## Actividad quirúrgica

Con ingreso	1.182
Cirugía mayor ambulatoria	473
Cirugía menor ambulatoria	85
Total intervenciones*	1.740

\*No incluye partos ni cesáreas.

## Actividad hospitalaria sociosanitaria

Larga estancia	
Ingresos	71
Altas	71
Pacientes atendidos	109
Altas estancia <123 días	59

## Media estancia polivalente

Ingresos	150
Altas	149
Pacientes atendidos	165
Altas con estancia <20 días	65

## Urgencias

Visitas de urgencias	16.231
Urgencias ingresadas	36

## Hospital de Día

Ingresos	23
Altas	27
Pacientes atendidos	57

## Actividad diagnóstica y terapéutica

Endoscopias	67
-------------	----

## Diagnóstico por la imagen

Ecografías	1.230
Radiología convencional	13.475

## Pastoral de la Salud (Salus)

Acogida y saludo al ingreso al paciente y familia	255	Acompañamiento en los últimos momentos de la vida	61
Valoración pastoral inicial	255	Acompañamiento en el proceso de duelo	211
Acompañamiento al paciente y familia en la integración en el centro	1.176	Visitas del sacerdote	200
Visita a pacientes con deterioro cognitivo	5.971	Asistencia al funeral	33
Visita pastoral de seguimiento	6.788	Celebración y recuerdo de los difuntos durante el año	2
Recepción de sacramentos	3.052		



# Calidad

## Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

- ➔ La estrategia en Seguridad de los Pacientes nos ha llevado a trabajar durante los últimos cuatro años los indicadores de calidad definidos en el cuadro de mando del Departamento de Salud. Hemos alcanzado todos los indicadores definidos como prioritarios y seguimos trabajando para conseguir el mayor número de indicadores opcionales. Una de las mejoras destacables en cuanto a la prevención de errores de medicación ha sido la implantación del programa de medicación FarSalus®, que permite la gestión de la prescripción electrónica y ha generado una nueva metodología de preparación, dispensación y administración de los medicamentos.
- ➔ Hemos continuado trabajando en los programas de Prevención de la Infección (Vincat), Registro de artroplastias (Racat) y Prevención del pinchazo accidental en los profesionales sanitarios (Epinetac).
- ➔ En 2016 hemos continuado mejorando el área quirúrgica con la adquisición de un nuevo autoclave de vapor, y con la higienización de los quirófanos se ha podido renovar la clasificación de “Clase A” para poder realizar intervenciones como implantes.
- ➔ Este año hemos incrementado notoriamente el porcentaje de indicadores logrados según el modelo de acreditación EFQM. Esto ha sido posible revisando y actualizando diferentes procedimientos y aprobando los nuevos.
  - ➔ Plan de calidad y seguridad del paciente para el período 2017-2019.
  - ➔ Ética y derechos de los usuarios. El código ético del centro y el procedimiento de actuación respecto al documento de voluntades anticipadas y consentimiento informado.
  - ➔ Área de las personas. La guía de reclutamiento y selección de profesionales, y la guía de evaluación, desarrollo y rendimiento de los profesionales.
  - ➔ Área de hospitalización: curas y manipulación del reservorio subcutáneo, y el plan funcional de la unidad de cirugía sin ingreso.



- ➔ Este año la formación corporativa trataba sobre la calidad hospitalaria. En nuestro centro se ha presentado una sesión con el título “Calidad y calidez en la atención hospitalaria”, muy amena y bien valorada por todos los profesionales.

## Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (residentes y familiares)
Ingreso	99,2%
Trato	98,6%
Intimidad y privacidad	99,2%
Información al usuario	98,3%
Atención sanitaria	98,3%
Coordinación y comunicación equipo	98,7%
Comida	87,9%
Confort y hostelería	94,6%
Atención espiritual	93,1%
Cumplimiento de la misión	99,4%
Fidelización	99%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	9,64
Encuestas realizadas	159



---

## Calidad percibida por dimensiones en servicios sociosanitarios

---

% de satisfechos o muy satisfechos

---

Percepción de la calidad técnica	96%
Organización y continuidad	96,9%
Confort	90,8%
Comunicación y participación	95,7%
Atención psicosocial	90%
Trato, respeto a la intimidad y la autonomía	94,3%
Satisfacción y fidelización	96,9%
Encuestas realizadas	32

---

---

## Grupos de trabajo

---

Comisión de Aprovisionamiento

---

Comisión de Nutrición

---

Comisión de Obras

---

Comisión de Transfusiones

---

Comisión de Voluntariado

---

Comité de Acreditación de Profesionales

---

Comité de Atención al Usuario

---

Comité de Calidad

---

Comité de Comunicación

---

Comité de Empresa

---

Comité de Ética Asistencial

---

Comité de Farmacia

---

Comité de Formación y Recursos Humanos

---

Comité de Infecciones

---

Comité Interdisciplinar Sociosanitario

---

Comité de Historias Clínicas y Documentación

---

Comité de Mortalidad y Tejidos

---

Comité de Pastoral

---

Comité de Protección de Datos

---

Comité de Seguridad y Salud

---

Consejo de Dirección

---

# Área de las personas

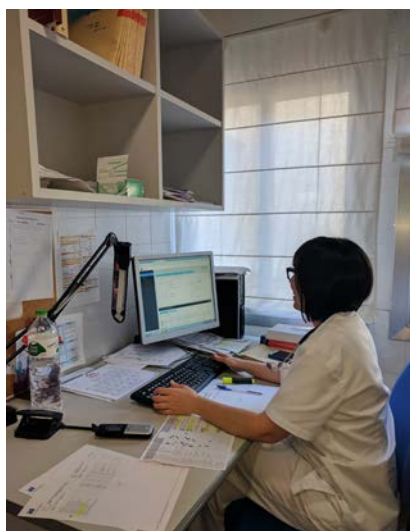
## Descripción de la plantilla

Plantilla media	Edad media	Antigüedad media	% hombres	% mujeres	% plantilla a jornada completa	Índice de rotación
121,13	42,97 años	9,87 años	15,16%	84,84%	90,44%	0%

Gracias a nuestro equipo humano estamos dónde estamos y podemos continuar mejorando la asistencia ofrecida. Nos gusta trabajar en equipo y creemos que la suma de todos es la clave de la mejora en la asistencia. Por eso estamos enfocados al desarrollo del equipo y a mejorar continuamente.

## Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	7,98
Titulados medios asistenciales	30,03
Auxiliares asistenciales	44,04
Personal de apoyo	27,99
Personal de Administración	9,10
Dirección	2



---

## Clima laboral

En el año 2016 hemos continuado apostando por las acciones de mejora adoptadas a partir del último estudio de clima laboral. Nos hemos centrado en cuatro ámbitos clave de actuación potenciándolos y cuidándolos.

- ➔ *Liderazgo*: hemos continuado con las reuniones individuales para potenciar y clarificar el conocimiento y la asignación de responsabilidades. Implicación del equipo en la mejora continua para la reacreditación EFQM. Los mandos intermedios siguen apostando por la realización de reuniones de servicio interdisciplinarias como herramienta para mejorar la comunicación intracentro explicando qué, cómo y quién de las diferentes acciones que se llevan a cabo.
- ➔ *Estructura y organización*: se han creado grupos de mejora de ciclos y calendarios. Se ha apostado por la aportación de los profesionales de mejora individual y de servicio en los horarios y los turnos.
- ➔ *Comunicación*: con el Comité de Comunicación hemos trabajado en la reestructuración del Plan de Comunicación, que apuesta por la potenciación de la comunicación externa e interna. En lo referente a la comunicación interna, nos hemos fijado objetivos como crear cultura de empresa, facilitar la participación, implicar a los profesionales y dar a conocer los objetivos del centro.
- ➔ *Reconocimiento*: los responsables del servicio han potenciado el reconocimiento individual y público en las acciones y actitudes de los profesionales. De esta forma, se ha asumido y mejorado el reconocimiento y la motivación.

---

## Formación y desarrollo

La formación se ha realizado principalmente en el área técnica, con una atención especial en la calidad y la seguridad de los pacientes, la respiración cardiopulmonar, la nutrición y la dietética, la fisioterapia rehabilitadora y la autoprotección.

En nuestro afán por la mejora continua y la calidez en el trato hemos llevado a cabo una formación interna sobre la gestión de la calidad según el modelo EFQM.

---



## Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnos	Formación interna	Formación externa
Diplomados en Enfermería	610	27	30%	70%
Auxiliares de Enfermería	715	40	20%	80%
Administración	190	12	4%	96%
Dirección	354	6	10%	90%
Mandos intermedios	235	6	20%	80%
Técnicos	212	7	10%	90%
Médicos	53	6	20%	80%
Personal de limpieza	247	19	90%	10%
Personal de cocina	135	9	10%	90%
Personal de farmacia	122	4	60%	40%

\*Horas: número de horas del curso por el número de alumnos asistentes.

## Estudiantes de prácticas

	Grado Enfermería	Grado Fisioterapia	Técnico Atención Dependencia	Técnico Aux. Enfermería	Técnico Aux. Farmacia	Estancia empresa	Limpieza hospitalaria
UDG Girona	9	8					
INS Garrotxa				2			
INS Narcís Xifra				3			
INS Vallvera			2				
INS Alexandre Deulofeu					1		
INS Pere Alsius						2	
INS Pla Estany			1				
SOC Girona							1

Total alumnos: 29

Total horas de prácticas: 4.765 h

## Conciliación familiar

Ausencias por conciliación		
Concepto	Personas	Meses
Reducción jornada cuidado hijo <12 años	13	135,54
Excedencias maternas	5	4,52
Excedencias por cuidado de familiares	2	11,21
Acumulación horas lactancia	1	1,53
Baja por riesgo de embarazo	3	9,67

## Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Durante el año 2016 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- ➔ Realización de 70 revisiones médicas anuales al personal de la Clínica.
- ➔ Formación en seguridad y salud al personal de nueva incorporación.
- ➔ Revisión y actualización del Plan de Autoprotección.
- ➔ Formación del Plan de Autoprotección.
- ➔ Simulacros de Autoprotección.
- ➔ Renovación del tríptico de actuación en caso de emergencia.
- ➔ Estudio de EPI en los servicios de cocina, limpieza y lavandería.
- ➔ Revisión y actualización de las grúas del servicio sociosanitario.
- ➔ Implantación de medidas correctivas de los diferentes accidentes laborales. Estos accidentes han sido de carácter leve.

## Voluntariado

---

### Objetivos

El objetivo general es implicarse para estar más que para hacer; estar y acompañar sin prisa, regalando tiempo y dedicación, tanto a los pacientes como a las familias, y complementar la atención profesional.

---

### Composición del equipo

El equipo está formado por una coordinadora de voluntariado, 2 colaboradoras técnicas y 15 voluntarios.

---

### Actividad de voluntariado

Actividad	Pacientes
Manualidades	195
Juegos	151
Animación de fiestas	192
Acompañamientos a la habitación	9
Hacer compañía	195
Suplencia familiares	2
Acompañamiento y celebraciones religiosas	139

---

# Comunicación

---

## Objetivos

A nivel general se ha revisado y actualizado el Plan de Comunicación, que busca posicionar la Clínica externamente e internamente con los siguientes objetivos:

### Externos

- ➔ Difundir información de la empresa y los servicios.
- ➔ Establecer relaciones con el entorno.

### Internos

- ➔ Dar a conocer objetivos de la organización.
  - ➔ Crear cultura de empresa.
  - ➔ Facilitar la participación.
  - ➔ Implicar a los profesionales (reconocimiento).
- 

## Acciones

### Externas

- ➔ Artículos en revistas de Banyoles sobre las diferentes especialidades médicas:
  - ➔ Psicología “Ganar el puesto al estrés”.
  - ➔ Cardiología “¿Practicar deporte? Sí, pero con seguridad”.
  - ➔ Otorrino “La importancia de oír”.
  - ➔ Digestología “Prevención del cáncer de colon y recto”.
- ➔ Visitas a escuelas con el programa “Conocemos la Clínica”.

### Internas

- ➔ Información e implicación a los profesionales en los diferentes procesos de calidad del centro.
  - ➔ Reuniones interdisciplinarias con el fin de mejorar continuamente.
  - ➔ Difusión de la memoria anual.
  - ➔ Potenciar la información y la comunicación con los profesionales.
-

# Sostenibilidad y medio ambiente

## Consumos

	2015	2016
Electricidad	526.034 kW (potencia activa)	534.194 kW (potencia activa)
	70.235 kW (potencia reactiva)	74.722 kW (potencia reactiva)
Agua	4.745 m <sup>3</sup>	5.589 m <sup>3</sup>
Gas	996.531 m <sup>3</sup>	1.007.299 m <sup>3</sup>
Tóner impresoras	176 unidades	170 unidades
Papel	561 paquetes	515 paquetes





## Clínica Santa Elena

Clínica Santa Elena es un centro hospitalario con más de 50 años de servicio, situado en el núcleo urbano de Madrid, en una zona residencial dotada de una completa red de medios de transporte.

El año 2016 se ha caracterizado por la consolidación de varias reformas estructurales, inversión tecnológica y ampliación de la oferta asistencial, respaldada por la incorporación de equipos médicos de reconocido prestigio. Hoy, Clínica Santa Elena es un centro reconocido en la sanidad privada de Madrid, en primer lugar por su gran nivel técnico-científico, por unas instalaciones y tecnologías asistenciales vanguardistas y por un trato cercano al paciente y a sus familiares.

El Servicio de Urgencias, inaugurado hace dos años, se ha consolidado como un referente en la zona. Clínica Santa Elena cumple así una misión fundamental de atención a todo tipo de pacientes, con especial hincapié en niños, jóvenes y mujeres.

.....  
[www.clinica-santa-elena.org](http://www.clinica-santa-elena.org)





En el año 2016 Clínica Santa Elena ha consolidado las mejoras iniciadas en años anteriores, ha insistido en algunas de ellas, y se ha constituido como un lugar de referencia en la sanidad privada de la Comunidad de Madrid.

Como fruto de todo ello, y a pesar de ser cada vez más compleja la situación de la sanidad privada en España por la competencia y la concentración de grandes compañías en nuestro sector, hemos logrado crecer algo más de las expectativas previstas en actividad y cifra de negocio, manteniendo y mejorando el nivel de calidad.

Toda esta actividad y desvelos no tendrían sin embargo sentido sin la constante dedicación a la Obra Social del Instituto de Religiosas de San José de Gerona, así como el necesario y querido hincapié en la labor pastoral que nos da sentido. La inversión en la mejor tecnología y la llegada de profesionales del máximo prestigio han de ser compatibles en todo caso con la atención a las personas más vul-

nerables y necesitadas. A ellos nos debemos y por ellos nacimos.

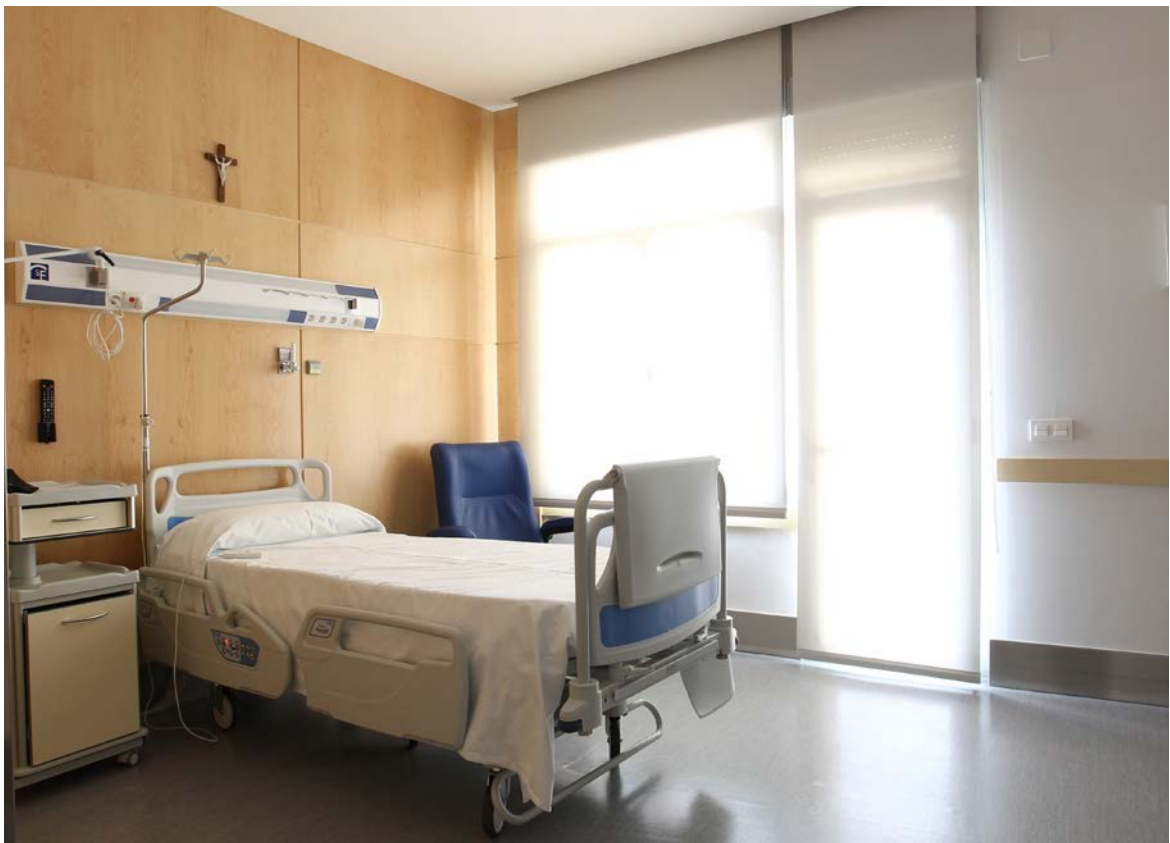
El plan de renovación de instalaciones y equipos previsto en los últimos tres años para Clínica Santa Elena ha concluido prácticamente, sin perjuicio de que, como es sabido, la constante renovación ha de ser un hecho para mantenernos a la altura de lo que se espera de nosotros. La inversión ha sido grande, pero la amplitud en la oferta asistencial y la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros pacientes así lo justifica.

2016 ha supuesto un importante empuje a la mejora de los sistemas informáticos y tecnológicos de comunicación de Clínica Santa Elena. La incorporación de un centro de atención telefónica específico para el área de radiología y la implantación del sistema de citación en línea para pacientes complementan el centro de atención telefónica general de la Clínica, que facilita el acceso a los servicios del centro. La atención inmediata a las personas que llaman es

esencial para ofrecer una alta calidad de servicio. También se ha renovado la página web y se ha potenciado la presencia en redes sociales con el objetivo de ampliar las vías por las que llegamos a los pacientes y les atendemos en cumplimiento de nuestros objetivos.

Continuamos el proceso de consolidación de nuestro crecimiento con renovada ilusión. En los próximos meses se incorporarán nuevos servicios y equipos médicos de gran nivel. Es clara además nuestra apuesta por fortalecer las relaciones de Clínica Santa Elena con otras instituciones y asociaciones del sector, así como nuestra presencia en el Grupo de Hospitales Católicos de Madrid. El proceso continúa, por lo tanto, y los frutos que han comenzado a llegar se han de incrementar según lo previsto con la mirada siempre fija y constante en la sociedad madrileña a la que servimos y en el apoyo a la Obra Social que nos mueve a avanzar sin descanso.





**Gobierno General  
IRSJG**

**Junta Central  
IRSJG**

**Junta del Centro**

Junta Central  
Superiora de la comunidad del Centro  
Hna. Blanca Pérez

**Dr. Miguel Ortegón**  
Gerente

**Director  
Médico:**

Dr. Javier de  
Castro

**Directora de  
Enfermería:**

Sra. María  
Arroyo

**Directora  
Económico  
Financiero:**

Sra. Belén  
de Górgolas

**Directora  
Recursos  
Humanos:**

Sra. Amparo  
García

**Coordinadora  
Pastoral  
de la Salud:**

Hna. Sacri Hueso

**Adjunto  
a Gerencia:**

Sr. César  
Lama

# Recursos

## Equipamientos

Camas hospitalización agudos	70
Camas UCI adultos	6
Camas observación neonatales	6
Cuidados intermedios neonatales	6
Consultas externas	58
Quirófanos mayores	7
Quirófanos cesáreas	1
Salas de partos	2
Boxes oncología	6
Boxes urgencias	6
Boxes urgencias obstétricas	2
Camas observación urgencias	2
Puestos de hemodiálisis	22
Puestos de monitorización fetal	6
Salas diagnóstico por imagen	7
Salas endoscopia	1
Salas litotricia	1
Laboratorio análisis clínicos	1
Salas rehabilitación	1
Farmacia	1
Cámaras hiperbáricas	3

## Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 13.100.000 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 1.580.000 €

## Profesionales

Comunidad	640	Personal externo	47
Superiora y comunidad	4	Limpieza	14
Equipo directivo	6	Cafetería / Restaurante	14
Mandos intermedios	10	Laboratorio	7
Personal médico de plantilla	4	Fisioterapia	6
Personal médico asociado	412	Banco de sangre	6
Personal de enfermería y farmacia	133		
Personal técnico	11		
Personal administrativo	30		
Personal de apoyo	28		
Pastoral de la Salud	2		
Total profesionales		687	



# Cartera de servicios

## Especialidades médicas

Alergología  
Anestesiología y Reanimación  
Aparato Digestivo  
Cardiología  
Clínica del Dolor  
Cuidados Intensivos  
Cuidados Intermedios  
Neonatales  
Dermatología  
Endocrinología y Nutrición  
Gastroenterología  
Geriatría  
Hematología Clínica  
Medicina Intensiva  
Medicina Interna

## Servicios diagnósticos

Anatomía Patológica  
Diagnóstico por la Imagen  
Endoscopia Digestiva  
Laboratorio de Análisis Clínicos  
Microbiología

## Urgencias

Urgencias generales  
Urgencias traumatológicas  
Urgencias quirúrgicas  
Urgencias ginecológicas  
Urgencias pediátricas

Medicina Preventiva  
Nefrología  
Neumología  
Neurofisiología  
Neurología  
Oncología  
Pediatria  
Pediatria Neonatal  
Psicología  
Reumatología  
Urología  
Medicina de Familia  
Inmunología

## Servicios terapéuticos de apoyo

Diálisis  
Nutrición  
Dietética  
Farmacia hospitalaria  
Fisioterapia  
Hospital de Día  
Litotricia  
Medicina hiperbárica  
Odontología  
Psicología  
Rehabilitación  
Trastornos del sueño  
Tratamiento del dolor

## Especialidades quirúrgicas

Anestesia  
Cirugía General y Digestiva  
Cirugía Oral y Maxilofacial  
Cirugía Ortopédica y Traumatológica  
Cirugía Ortopédica y Traumatológica Infantil  
Cirugía Pediátrica  
Cirugía Plástica y Reparadora  
Cirugía Torácica  
Cirugía Vascul y Angiología  
Dermatología  
Neurocirugía  
Obstetricia y Ginecología  
Oftalmología  
Otorrinolaringología  
Reanimación  
Urología

## Servicios a clientes

Atención al usuario

Pastoral de la Salud

## Unidades especiales

Unidad de Mama

Unidad de HIFU

Unidad del Dolor

Unidad de Diálisis

Unidad de la Obesidad

Unidad de Odontología

Unidad Integral de Neurociencias

Unidad de Suelo Pélvico

Unidad de Trastornos del Sueño

Unidad de Litotricia

Unidad de Fisioterapia y Rehabilitación

Unidad de Oncología y Quimioterapia

Unidad del Sueño



# Actividad asistencial

## Actividad hospitalaria agudos

Altas quirúrgicas	4.022
Altas no quirúrgicas	585
Altas obstétricas	912
Altas neonatología	151
Total altas	5.700
Estancia media (días)	1,98
Mortalidad	0,22%

## Actividad quirúrgica

Con ingreso	4.016
Ambulatoria	4.729
Total intervenciones*	8.745
Ocupación de quirófanos	45,15%

\*No incluye partos ni cesáreas.

## Actividad obstétrica

Partos vaginales	523
Cesáreas	389
Total partos y cesáreas	912
Nacimientos	947

## Urgencias

Visitas de urgencias	9.682
Urgencias ingresadas	645

## Oncología

Visitas de oncología médica	21
Sesiones de quimioterapia	44

## Hemodiálisis

Pacientes	121
Sesiones	11.018

## Pastoral de la Salud

Visitas a pacientes agudos	5.650
Visitas a pacientes con diálisis y unidades especiales	6.515
Recepción de sacramentos	974
Acompañamiento en el duelo	21
Seguimiento telefónico	25

## Actividad diagnóstica y terapéutica

Endoscopias	2.379
Determinaciones de laboratorio	29.850
Anatomía Patológica (biopsias)	3.875
Diagnóstico por la imagen	28.010
Radiología convencional	9.776
TC	1.831
Resonancia magnética	3.595
Mamografías	2.345
Densitometrías	565



## Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

---

Como parte del compromiso con la calidad y la búsqueda de la excelencia asistencial, en 2016 Clínica Santa Elena recertificó con la norma ISO 9001 la totalidad de servicios asistenciales y de apoyo que dependen directamente del centro. Este proceso ha requerido el trabajo sincrónico y comprometido de todas las áreas relacionadas y ha tenido como resultado el incremento en la satisfacción de los usuarios, así como reforzar la tendencia de incremento sostenido en los indicadores de calidad y resultados del centro.

Como parte de este proceso de consolidar y potenciar las estructuras de calidad, los grupos de participación, debate y consulta han mejorado su metodología de trabajo y eficacia como órganos de apoyo al análisis de las incidencias y de apoyo a la toma de decisiones.

La Dirección de la Clínica hace seguimiento mensual y trimestral de la consecución y avance tanto en los objetivos de negocio como en los objetivos de calidad, y vela permanentemente para que sean complementarios y coherentes con la estrategia y misión del centro.

---





---

## Calidad percibida por dimensiones

---

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (residentes y familiares)
Ingreso	93,1%
Trato	92,8%
Intimidad y privacidad	91,9%
Información al usuario	89,4%
Atención sanitaria	92,2%
Coordinación y comunicación equipo	89,8%
Comida	82,8%
Confort y hostelería	85,3%
Atención espiritual	91,6%
Cumplimiento de la misión	94,1%
Fidelización	92,6%
Satisfacción global pacientes (sobre 10 puntos)	9,3
Satisfacción global médicos (sobre 10 puntos)	9,1
Encuestas realizadas	377

---

## Indicadores de calidad

---

% de satisfechos o muy satisfechos	
Errores de pedidos de medicación	0,18%
Errores de preparación de unidades	0,45%
Reingresos antes de los 30 días	1,24%
Tiempo de espera en urgencias promedio	18,4 minutos
Úlceras por presión UPP	0,48%
Año anterior	0,82%
Infecciones	0,42%

---

Incidencias registradas 67. De ellas, 18 felicitaciones y 2 quejas.  
El resto, reclamaciones atendidas.

---

## Grupos de trabajo

---

Comisión de Aprovisionamientos

Comisión de Mortalidad y Tumores

Comisión de Obras

Comisión de Quirófanos

Comisión de Transfusiones

Comité de Acreditación de Profesionales

Comité de Atención al Usuario

Comité de Calidad

Comité de Comunicación

Comité de Empresa

Comité de Ética Asistencial

Comité de Farmacia

Comité de Formación y Recursos Humanos

Comité de Infecciones

Comité Interdisciplinar Sociosanitario

Comité de Historias Clínicas y Documentación

Comité de Mortalidad y Tejidos

Comité de Pastoral

Comité de Protección de Datos

Comité de Seguridad y Salud

Consejo de Dirección

---

## Acciones destacadas vinculadas a la promoción de la calidad

---

El principal hito vinculado a la calidad es que, por primera vez desde que se comenzó con la certificación ISO 9001 en la Clínica, se ha procedido a realizar la recertificación completa del centro incluyendo todos los servicios y unidades del centro. Esto significa que se ha conseguido consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad del centro y que por lo tanto todos los empleados y colaboradores trabajan y contribuyen de forma coordinada para conseguir los estándares de calidad y excelencia que desea la Clínica para sus usuarios. Esto refuerza a su vez el trabajo en equipo, el clima de la organización y el cumplimiento de la misión.

Una serie de acciones que se merecen resaltar son las orientadas a mejorar la atención a nuestros usuarios dentro de los circuitos administrativos, entre ellas las más significativas son:

- ➔ Creación de un centro de atención telefónica específico para radiología, con lo que se ha conseguido dar respuesta más ágil a la citación y también liberar tiempo de atención directa para los pacientes que acuden al servicio.
- ➔ Se ha puesto en marcha el sistema de llamadas a paciente por pantalla en las Urgencias, con lo que hemos mejorado la privacidad (LOPD) y contribuimos a dar cumplimiento a nuestros circuitos de triaje.
- ➔ Se ha puesto en marcha la citación en línea, lo cual ha repercutido en menores tiempos de espera para contactar y citar telefónicamente y en la ampliación del número de pacientes con los que tenemos contacto directo por canales digitales.

---

También es justo mencionar el impacto positivo que hemos tenido en la calidad asistencial mediante la adecuación y actualización de zonas comunes asistenciales. En concreto son mejoras de confort y características en salas de espera, mejoras en la cobertura y acceso a wifi e incremento de zonas ajardinadas.

Se ha ampliado la cartera de servicios que oferta la Clínica, en concreto se han constituido las siguientes nuevas unidades asistenciales:

- ➔ Unidad de Litotricia, con equipos de última generación y la incorporación de profesionales de reconocido prestigio en esta subespecialidad.





- ➔ Unidad de Oncología, en la que además de la actividad médica de la especialidad se administra quimioterapia en el hospital de día específico. Para ello se realizó una importante adecuación de instalaciones en lo referente a cámaras de flujo laminar tanto verticales como horizontales.
- ➔ Unidad de Fisioterapia y Rehabilitación, con la incorporación de fisioterapeutas de prestigio, la adquisición de equipos y la remodelación de una zona específica en el centro. Esto nos permite completar principalmente el circuito de tratamiento integral a pacientes de traumatología y cirugía ortopédica.
- ➔ Además se ha ampliado la oferta y dotación de consultas externas en la planta 3ª del edificio principal (12 despachos más).

---

Se ha cambiado la empresa que gestiona la alimentación de la Clínica y se ha realizado una importante remodelación de la cafetería. Con ello se ha mejorado de manera importante la calidad de los productos y servicios ofrecidos en esta área, lo cual se ha visto reflejado en la satisfacción de los usuarios y trabajadores.

Se ha cambiado la planta de tratamiento de agua que abastece a la Unidad de Diálisis, la cual incluye un sistema de doble ósmosis inversa. Además, se han adquirido 20 monitores de diálisis de última generación aptos para la hemodiálisis *on-line* en unipunción y bipunción, y capacitados para poder modificar la conductividad total y la de bicarbonato. Esta inversión nos permite dar a los pacientes los servicios más indicados y eficaces para el tratamiento de cada uno de los perfiles de enfermedad renal.

Finalmente, por su impacto en la gestión asistencial, es importante mencionar la construcción y traslado de servidores al nuevo centro de proceso (CPD), dotado de espacio, ventilación e infraestructura coherente para soportar nuestra estructura informática actual y futura. Lo que, sumado a las inversiones tecnológicas en redes, servidores, software asistencial y de soporte, garantiza la eficacia y robustez de nuestros sistemas de información.

---

# Área de las personas

## Descripción de la plantilla

Plantilla media	Edad media	Antigüedad media	% hombres	% mujeres	% plantilla a jornada completa	Índice de rotación
207,85	40,27 años	10,33 años	13,23%	82,77%	87,76%	0,01%

---

### Clima laboral

A fin de continuar mejorando el clima laboral de la Clínica, durante este año se ha continuado trabajando en la comunicación ascendente, facilitando para ello la apertura y la escucha del personal subordinado por parte de directores y mandos intermedios, basando las relaciones laborales en la proximidad y la escucha activa.

---

### Formación y desarrollo

Este año desde la Clínica hemos potenciado de manera muy especial la formación en Prevención de Riesgos Laborales, a fin de facilitar a nuestros profesionales todo el conocimiento necesario de los riesgos que puedan existir en sus puestos, lo cual ha facilitado asimilar mejores hábitos y con ello evitar que se produzcan accidentes laborales.

Durante el 2016 hemos valorado tanto el cumplimiento de las funciones por parte de los profesionales como las competencias asignadas a cada puesto. Los resultados han sido muy satisfactorios.

---

## Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnos	Formación interna	Formación externa
Administrativos	28	14	100%	0%
Auxiliares de Enfermería-Celadores	1.504	236	8,38%	91,62%
Dirección	195	11	10,25%	89,74%
Diplomados en Enfermería	1.664	332	6,4%	93,6%
Facultativos	6	3	100%	0%
Farmacia	28	12	44,44%	55,55%
Limpieza	195	43	7,6%	92,4%
Mantenimiento	16	6	50%	50%
Técnicos	58	14	13,79%	86,20%

\*Horas: número de horas del curso por el número de alumnos asistentes.

## Conciliación familiar

### Ausencias por conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducción jornada cuidado hijo <12 años	20	166,92
Excedencias maternas	2	9,34
Excedencias por cuidado de familiares	1	2,03
Acumulación horas lactancia	3	1,15



---

## Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

- ➔ Realización de formaciones en PRL de un total de 138 profesionales en los riesgos específicos de sus puestos de trabajo.
  - ➔ Entrega al personal de nueva incorporación de la valoración de su puesto de trabajo en PRL.
  - ➔ Campaña interna de vacunación contra la gripe en el último trimestre del año, 20 dosis.
  - ➔ Incorporación al plan de prevención de riesgos del área de radiología.
  - ➔ Revisión y cambio de alguno de los EPI utilizados.
  - ➔ Se han realizado las siguientes mediciones:
    - ➔ Exposición a campos magnéticos.
    - ➔ Medición de contaminantes físicos.
    - ➔ Medición de temperatura en diferentes áreas de la Clínica.
- 





---

## Objetivos

Clínica Santa Elena ha consolidado su actividad de comunicación con objeto de dirigirse a los públicos objetivos que deben conocer su actividad y servicios. Se ha mantenido el compromiso de reducción de costes en el área, sobretodo en lo que refiere a acciones de publicidad, cuyo retorno no puede medirse de un modo exacto.

La labor se ha centrado en atender vías abiertas de comunicación constante con pacientes y doctores, trabajar para aparecer en medios de comunicación de forma noticiosa, no tanto por publicidad, y fomentar el conocimiento de Clínica Santa Elena en redes sociales, atendiéndolas y gestionándolas a tal efecto y como una vía más de atención al paciente.

---

## Acciones

La actividad de comunicación de Clínica Santa Elena en 2016 ha cubierto todos los ámbitos de la misma, desde la comunicación interna hasta la externa, y ha llegado a todos sus públicos objetivos. Asimismo, se han analizado y mejorado los flujos de información en sus diversos aspectos:

- ➔ Se ha incorporado un centro de atención telefónica específico para el área de radiología, lo cual complementa y descongestiona al centro de atención de llamadas general, que funciona para el resto de áreas. Es esencial que el servicio de atención telefónica funcione de un modo excelente como herramienta de captación y atención de pacientes, familiares y prescriptores. Los resultados obtenidos hasta la fecha son excelentes.
  - ➔ Se ha consolidado la difusión de un boletín informativo que va destinado a los colaboradores del centro, a su cuadro médico, a las sociedades médicas, así como a las instituciones de referencia en la zona geográfica más cercana a la Clínica.
  - ➔ También por lo que refiere a la comunicación interna, se han organizados diversos eventos de carácter científico-divulgativo para profesionales y personal de la casa.
  - ➔ Se ha mantenido actualizada la página web y se ha trabajado en la preparación de un nuevo sitio que se ha puesto en marcha recientemente y que se encuentra en fase de ajuste de contenidos.
  - ➔ Se ha realizado una campaña de potenciación y difusión de la Unidad Multidisciplinar de Mama en redes sociales y se ha medido su efecto en el incremento de consultas.
  - ➔ Se ha fomentado la aparición en medios de comunicación destinados específicamente al público oriental, objetivo importante para Clínica Santa Elena.
  - ➔ De forma complementaria a las citadas campañas, se han remitido diversas notas de prensa a medios de comunicación y se han logrado diversas apariciones en prensa, radio y televisión mediante la aparición de la Clínica en reportajes.
-

---

## Resultados

- ➔ Mejora de un 80% en la recepción de llamadas de radiología y su conversión en consultas y/o pruebas diagnósticas.
- ➔ Incremento de un 37% en la recepción y lectura del Boletín Informativo con novedades de Clínica Santa Elena.
- ➔ Satisfacción de un 95% de los empleados en las jornadas formativas sobre comunicación a pacientes y entre compañeros.
- ➔ Actualización completa del cuadro médico en línea y publicación de información en la frecuencia prevista a principios de año.
- ➔ Incremento del número de pacientes en urgencias y consultas provenientes de los Colegios Mayores de la zona tras la campaña realizada.
- ➔ Hemos duplicado la comunidad de personas que forman parte de nuestras redes sociales y las hemos acercado a la Clínica. La campaña de la Unidad de Mama ha llegado a más de 60.000 mujeres de la zona de influencia de Clínica Santa Elena.

---

## Observaciones / Comentarios

A las acciones descritas, se ha añadido en un nuevo Plan de Comunicación ya en marcha la realización de cuatro eventos con profesionales, medios de comunicación, empleados, instituciones y pacientes, destinados a reforzar la imagen de Clínica Santa Elena, allá donde debe ser conocida con mayor intensidad.

Asimismo, se han reforzado las herramientas y acciones de comunicación interna, sobretudo en lo que se refiere a los flujos de comunicación ascendentes, de forma que el Comité de Dirección pueda conocer de primera mano las necesidades, incidencias y estado de la cuestión en general para tomar decisiones con el mayor grado de conocimiento posible.

---

# Sostenibilidad y medio ambiente

## Acciones orientadas a la sostenibilidad

Durante el año 2016 se ha continuado con la adecuación de la estructura del edificio, incorporando medidas que favorecen el medio ambiente a través del control más racional de recursos y una mejor gestión de residuos. En concreto:

- ➔ Instalación progresiva de sensores de presencia en pasillos, zonas de tráfico, aseos públicos, etc.
- ➔ Cambio progresivo de la iluminación por tecnología LED.
- ➔ Ejecución del proyecto de jardines en el edificio principal y palacete definido en años anteriores.
- ➔ Estudio y definición del proyecto de reciclaje de agua desmineralizada para alimentar calderas de esterilización.

## Consumos

	2015	2016
Electricidad	14.352.661 kW	2.340.000 kW
Agua	3.029.373 m <sup>3</sup>	21.900 m <sup>3</sup>
Gas	77.737 m <sup>3</sup>	87.150 m <sup>3</sup>
Gasoil	60.969 L	60.230 L



Instituto de Religiosas de  
SAN JOSÉ DE GERONA

---

[www.irsjg.org](http://www.irsjg.org)

