

ME MO 20 RIA 15

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	2
Obra Social	4
Nuestros centros	22
Centre Geriàtric Maria Gay	24
Residència Santa Maria del Tura	48
Residència Nazaret	66
Residencia San José	94
Clínica Nostra Senyora del Remei	120
Clínica Salus Infirmorum	132
Clínica Santa Elena	150

Presentación

A todas las hermanas, colaboradores, voluntarios, Laicos de San José de Gerona, benefactores, padrinos y amigos del Instituto de Religiosas de San José. Somos una gran "familia sanadora", llamada a *"Aliviar el dolor y sembrar la paz"* en los que sufren, con gestos de bondad y ternura.

Presento esta memoria en un tiempo especial: estamos en pleno Año de la Misericordia y nuestra familia vive en clima capitular, con la preparación del ya próximo XXI Capítulo General de nuestra congregación. Realidades estas, que nos piden vivir el presente en plenitud, valorar y agradecer el pasado reciente y enfocar el futuro con decisión y esperanza.

El lema capitular nos urge a curar con misericordia. Así lo hizo nuestra Madre Fundadora María Gay Tibau, y así lo hicieron realidad las Beatas Fidela, Josefa y Facunda, como recordaba el Cardenal Ángel Amato en la solemne ceremonia de Beatificación:

"Las tres mártires eran enfermeras. Aliviaban los sufrimientos de los enfermos con ese amor especial que tienen las madres hacia sus hijos enfermos. Seguían la enseñanza de Jesús: estuve enfermo y me visitasteis. (...) Eran personas buenas que se habían consagrado a Dios para poder ayudar al prójimo en sus domicilios o en los hospitales. Lo hacían con sacrificio y con alegría. (...) Es ésta una herencia preciosa que ellas dejan a sus hermanas."

Las páginas siguientes también hablan de ayuda, humanización, calidad y servicio en todos nuestros Centros. En cuanto a la calidad algunos de ellos ya están acreditados con la ISO 9001 y otros están en camino de acreditación, como ayuda y soporte para una mejor asistencia al anciano y al enfermo. Entre las líneas de la memoria vemos acciones muy diversas, todas encaminadas a disminuir el sufrimiento, a dar mejor calidad y a que los receptores de nuestros servicios se sientan "como en casa".

Un logro en este sentido, ha sido la construcción de un molino de caña de azúcar en Rubare (RDC), así como poder sustituir la obsoleta maternidad, también en Rubare.

Mencionar igualmente que en Bata (Guinea Ecuatorial) y en Yaoundé (Camerún) se está haciendo una gran labor entre los enfermos de sida, logrando que nazcan niños sanos de madres enfermas. Un motivo de satisfacción como son las demás actividades llevadas a cabo y que recoge esta memoria.

En el pasado de nuestra congregación las carencias y pobreza no mermaron la capacidad de abnegación y prontitud en los diferentes servicios; en los momentos difíciles las hermanas reforzaban su dedicación al enfermo, no renunciaron a los servicios más difíciles y no se cerraron a las *periferias existenciales*, las del dolor, la injusticia y la miseria, las de aquellos que se ven privados de percibir el amor de Dios y de los hombres.

En ese “hospital de campaña” del que habla el Papa Francisco, nuestra comunidad sanadora quiere también poner su granito de arena, para que nuestro mundo sea un poco más justo y mucho más humano.

La unión hace la fuerza. Entre todos hemos hecho posible que la presente Memoria recoja estas actividades que encierran mucha dedicación. Sigamos sumando, sigamos soñando que es posible mejorar a pesar de las dificultades; sigamos mirando al horizonte con realismo y esperanza.

Termino con un fragmento de la canción “Samaritano de amor”: “En mi camino cada día encuentro el dolor junto a mí y a veces pienso que no hay derecho a sufrir así; me duele tanto cuando llora un hombre su dolor, que quiero hacerlo feliz. Desde el abismo del hombre que sufre vengo a ti, Señor; intento verte en mi hermano enfermo, dame tú la luz. Haz que no pase de largo a su vera, quiero ser samaritano de amor”.

A handwritten signature in blue ink that reads "Anuncia Lázaro". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath the name.

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 Gerona. 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 de forma altruista, a los que el único hospital de Gerona no podía atender, 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.

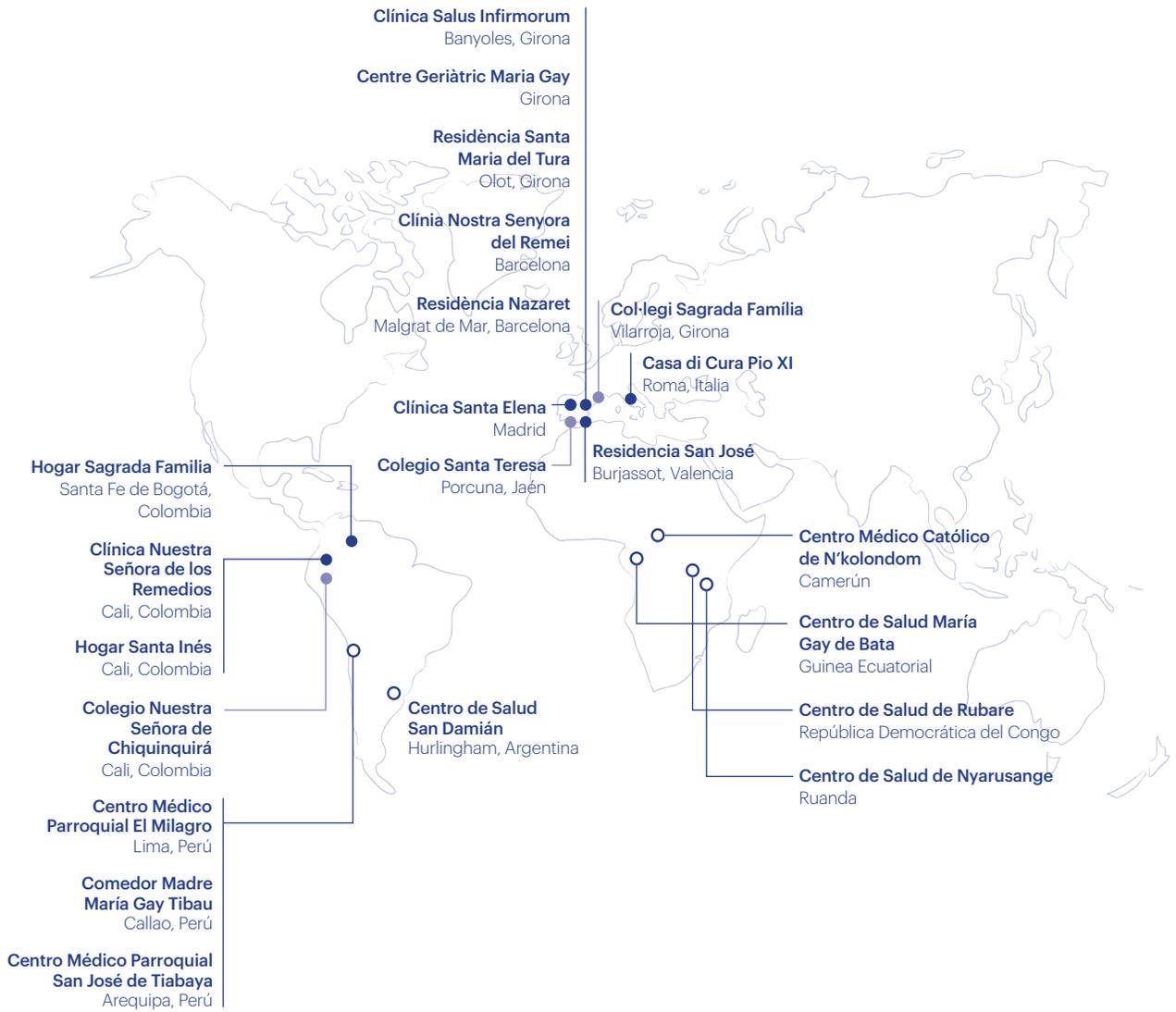
Nuestras clínicas y residencias en Europa contribuyen, con parte de los recursos que generan, a la realización de la Obra Social que el Instituto desarrolla en África y América Latina con centros de salud y proyectos concretos que apoyan su labor.

.....
www.irsjg.org



Centre de Salut de Rubare (Rep. Dem. del Congo).

El Instituto en el mundo



Centros del Instituto en el mundo



Carta de la Delegada General de Misiones

Queridos amigos y benefactores de la Obra Social del IRSJG:

En el marco de la preparación y próxima celebración del XXI Capítulo General del IRSJG, año dedicado a la Misericordia según nos invita el papa Francisco, quiero iniciar mi informe de actividades del 2015 con el lema que iluminará nuestros trabajos precapitulares: **“Urgidas a curar con misericordia”**; este eslogan recoge la experiencia hecha vida de muchas hermanas que trabajan, en los diferentes países donde el Instituto realiza su misión, de un modo especial: “con prontitud y misericordia”.

Las noticias nos hablan de refugiados, atentados, desplazados, disminución de ayuda a países en vías de desarrollo, un abismo de oportunidades entre quienes moran en el Norte o en el Sur; los debates sobre crisis económica y financiera mundial recaen en conciliar los intereses de los más poderosos. Cerrando este año, quiero compartir la tarea que hemos realizado gracias a cada uno de vosotros, colaboradores, benefactores y hermanas, porque con vuestro apoyo seguimos multiplicando acciones de misericordia con los más desprotegidos del sistema utilitarista que se desmorona.

Que este lema de **“Urgidas a curar con misericordia”** enfoque nuestros pasos a lo largo de este año 2016 del que todas y todos seremos protagonistas.

Hna. Ana Mérida Montoya Pineda

Delegada General de Misiones IRSJG



Escuela Maternal de Rubare (Rep. Dem. del Congo).

Proyectos y acciones destacados



Construcción molino de Rubare (Rep. Dem. del Congo).

A pesar de estos tiempos difíciles en los que los programas de austeridad económica agravan la situación de nuestros Centros, hemos continuado con el desarrollo de nuestra Obra con nuevos proyectos y acciones, entre los que destacan:

Se ha iniciado el cambio de tejados del Centro Nutricional de Nyarusange (Ruanda), con la financiación de un 33% del total por parte de Manos Unidas.

La solicitud del Hogar los Tres Reyes de Tizimin (México) para la reposición de equipos obsoletos ha tenido el apoyo de nuestra Obra Social con una máquina de lavar industrial y la dotación, para la sala de curas, de una camilla y material de curación.

La construcción de la maternidad del Centro de Salud de Rubare (Rep. Dem. del Congo) está prácticamente finalizada a pesar de imprevistos como el deslizamiento de una tapia en la obra recién construida; esperamos inaugurar dentro de poco esta nueva área del Centro en favor de un pueblo altamente emblemático para el Instituto como es Rubare.

También en Rubare se ha iniciado el proyecto para la construcción de un molino de caña de azúcar y, dentro de poco, ya dispondremos de la nave central. El proyecto se realiza para dotar a la cooperativa de mujeres de la población de la infraestructura necesaria para la transformación y envasado de productos agrícolas, que cuenta con la participación y apoyo de la ONG Ingeniera para la Cooperación de Vizcaya.

En Cruz del Eje, Córdoba (Argentina), se ha finalizado la construcción de la Casa del Buen Samaritano, que acogerá a aquellas personas o familias necesitadas que acompañen a un enfermo en el cercano Hospital Aurelio Crespo.

Hemos continuado con el apoyo y dotación para las necesidades básicas a personas y familias en situación de abandono, como por ejemplo la construcción de una casa para una familia de 9 personas, en Butare (Ruanda), en colaboración con el presidente de Cáritas Diocesana de Butare.

Así mismo, el programa de apadrinamientos ha seguido aumentando, incorporando nuevos padrinos y apadrinados y ampliando el apadrinamiento a estudios técnicos y universitarios.

Se ha participado de manera activa en diferentes eventos realizados por la Fundación Recover, la cual proporcionó la formación de la Hna. Prisca en cuidados neonatales en el Hospital Jiménez Díaz de Madrid.



Maternidad Centro de Salud de Rubare (Rep. Dem. del Congo).

Molino de caña en Rubare

(República Democrática del Congo)

El objetivo principal de este proyecto es introducir el procesado de caña de azúcar, así como la transformación y envasado de otros productos agrícolas, lo que permitirá abrir nuevos mercados y originar riqueza y empleo, en una región que se recupera de la guerra y en la que apenas existe industria local. Se potencia la cooperativa de mujeres con la venta de cosechas y facilitando formación laboral y puestos de trabajo. Así, se han creado las microempresas “Fábrica de azúcar”, “Panificadora Rubare”, “Corte y Costura” y “Jabón Rubare”, además de la venta directa de productos de corral y huerta.

El molino y su planta de transformación y envasado estarán finalizado en dos años con una inversión total de 270.000 €.



Cooperativa de mujeres de Rubare (Rep. Dem. del Congo).



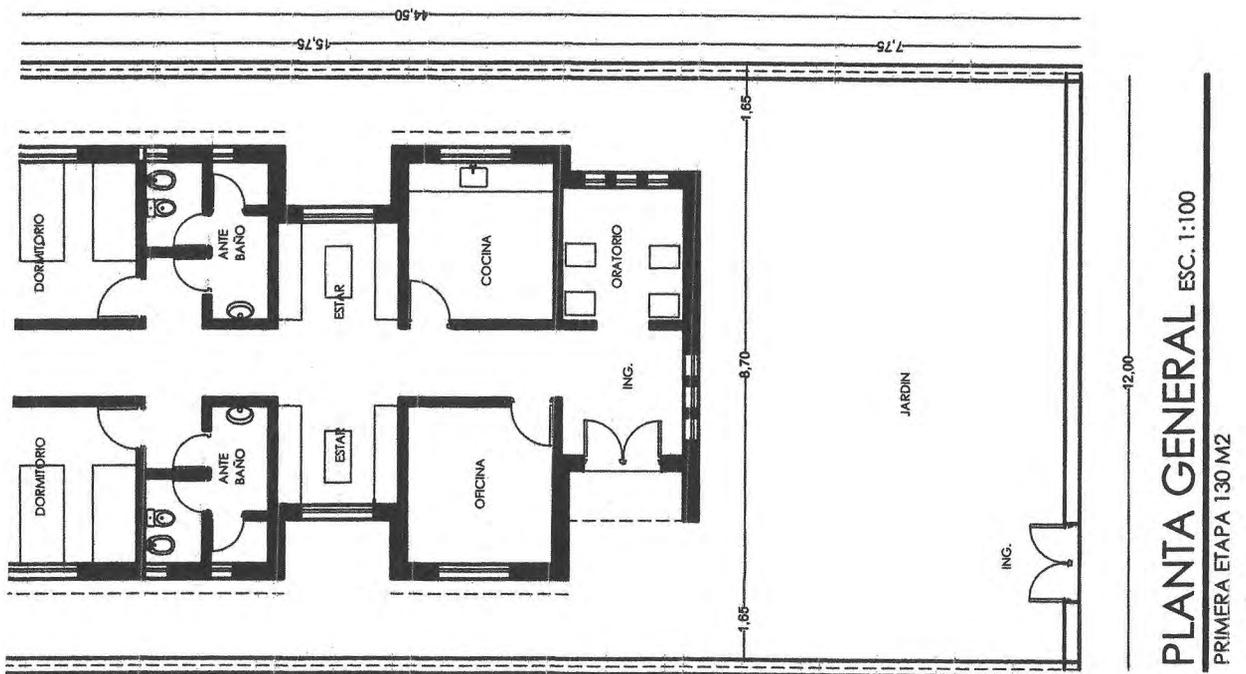
Cambio de tejados del Centro Nutricional de Nyarusange (Ruanda).

Casa del Buen Samaritano

Cruz del Eje, Córdoba (Argentina)

El objetivo de este proyecto es acoger a las personas o familias que, debiendo acompañar a algún enfermo al cercano Hospital Aurelio Castro, no pueden regresar a su domicilio por lejanía o por estar el enfermo ingresado y no disponen de recursos. La casa cuenta con cocina, sala de estar y dos dormitorios, disponiendo también de oratorio y oficina.

La población beneficiaria ha colaborado en el equipamiento de la casa y el municipio de Cruz del Eje con las instalaciones de electricidad y fontanería. El coste total ha sido de 69.444 Eur.



Planta Casa del Buen Samaritano.



Escuela Maternal de Rubare (Rep. Dem. del Congo).



Comunidad de Rubare (Rep. Dem. del Congo).

Sobre el terreno: nuestros centros

Centro de Salud de Rubare y Escuela Maternal de 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.

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.



Escuela Maternal de Rubare (Rep. Dem. del Congo).



Centro Médico Católico de N'kolondom (Camerún).

Centro Médico Católico de N'kolondom

N'kolondom, Camerún

Situado en la periferia de Yaundé, el centro atiende a 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.

Centro de Salud San Damián

Hurlingham, Argentina

El centro de salud, situado en el barrio de San Damián del municipio de Hurlingham, presta una atención integral, tanto asistencial como preventiva, con especial atención al diagnóstico precoz de enfermedades oculares y la asistencia odontológica.

Fundación Hogar Santa Inés

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 Parroquial San José de Tiabaya

Arequipa, Perú

El Centro 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.



Hogar Santa Inés. Cali (Colombia).



Centro de Salud San Damián. Hurlingham (Argentina).



Centro Médico San José de Tiabaya, Arequipa (Perú).

Centro Médico Parroquial El Milagro

Lima, Perú

El Centro 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.



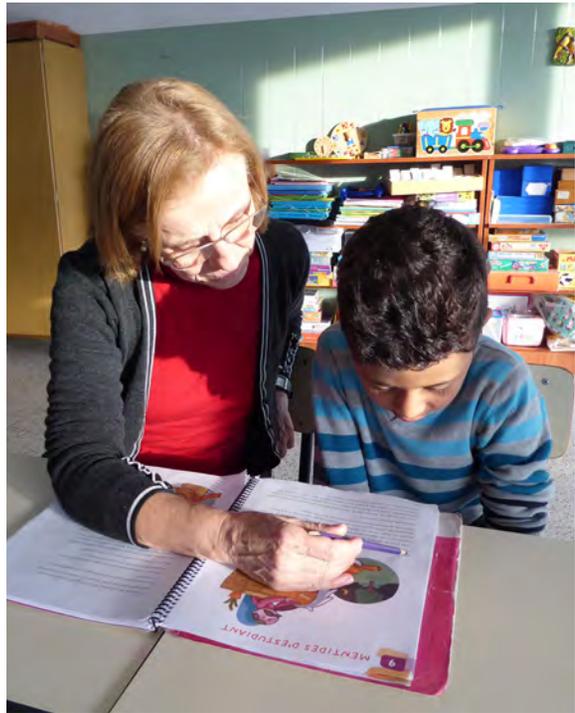
Comedor Madre Maria Gay Tubau, El Callao (Perú).

Comedor Madre María Gay Tibau

El Callao, Perú

Dirigido por Laicos de San José de Gerona, del Callao, asesorados y acompañados por las hermanas de la comunidad, el comedor presta apoyo nutricional a los enfermos del programa de tuberculosis del Centro de Salud de Bonilla del Callao tanto por lo que respecta a su alimentación como a la promoción de estilos de vida saludable.

Voluntariado



Voluntariado en la escuela Sagrada Familia de Vilarroja (Girona).

El voluntariado en el IRSJG se enmarca en el seno de una larga tradición. Desde los inicios, el espíritu de las hermanas deja patente su servicio a los enfermos y necesitados. Ha habido un proceso desde un voluntariado espontáneo a una estructura mejor organizada desde hace aproximadamente unos 20 años.

La misión principal del Instituto es servir y velar. Son dos verbos que sintetizan la expresión del Carisma, el modo como entendieron María Gay Tibau y primeras hermanas el cuidado a los enfermos. Hoy se presenta

como una cultura de servicio, de entrega y atención integral de aquellas personas que se encuentran en situación de desamparo a la que invitamos a integrarse a los voluntarios.

Llevamos casi tres años inmersas en un proceso de repensar y reflexionar sobre el voluntariado del Instituto. A partir de formaciones y encuentros hemos ido tomando conciencia sobre aspectos del voluntariado y el perfil que el Instituto desea y necesita según nuestro Carisma.

Contamos con un espacio dentro de la página de la obra

social del Instituto en el que se pueden encontrar experiencias de personas que han realizado su voluntariado con nosotros y otras informaciones que estamos renovando en estos momentos. A través de la página web recibimos 29 peticiones para realizar voluntariado con nosotras; 8 de Latinoamérica y 21 de España.

Dos son las líneas de voluntariado: una enfocada a los centros de España y otra, al voluntariado internacional.

Nos alegra que haya personas con una sensibilidad especial



Voluntariado en el Centro de Saut de Nyarusange (Ruanda).

y con disposición de tiempo para dedicarlo a los demás y poder ir construyendo un mundo un poco más humano. Nuestro deseo es que cada voluntario/a pueda sentirse en familia porque, de esta manera, su acción voluntaria se convierte en una experiencia vital de intercambio, que implica un compromiso de tiempo para la tarea, para la formación y para formar equipo con otros voluntarios y con el personal. El voluntariado tiene una actitud de respeto y compromiso hacia las personas (residentes, enfermos, niños...), el equipo (otros voluntarios y personal) y hacia el carisma

institucional: “Aliviar el dolor y sembrar la paz en los corazones”.

Este año 2015 hemos continuado con la reflexión sobre nuestro Proyecto de Voluntariado y ya estamos redactando el documento final.

En los centros de España contamos con un colectivo de 47 personas, de entre 21 y 85 años, que dedican parte de su tiempo a tareas de acompañamiento, organización de actividades lúdicas, etc., para los residentes de los geriátricos y sociosanitarios en:

- Residència Nazaret (Malgrat de Mar)
- Residència Santa María del Tura (Olot)
- Residencia San José de Burjassot (Valencia)
- Centre Geriàtric María Gay (Girona)
- Clínica Salus Infirorum (Banyoles)

Asimismo contamos con dos voluntarias en:

- Col·legi Sgda. Família (Villaraja-Girona)

En el ámbito internacional este año 2015 se ha ampliado el número de países donde se realiza el voluntariado y los resultados están siendo positivos.

Hemos recibido la petición de 15 personas que han querido realizar voluntariado

internacional con nosotras. Se ha dado respuesta a seis de ellas, que han colaborado con nuestras misiones de:

- Tizimin en México
- Nyarusange en Rwanda
- N'kolondom en Camerún

Tres realizarán su voluntariado en el próximo año.

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!

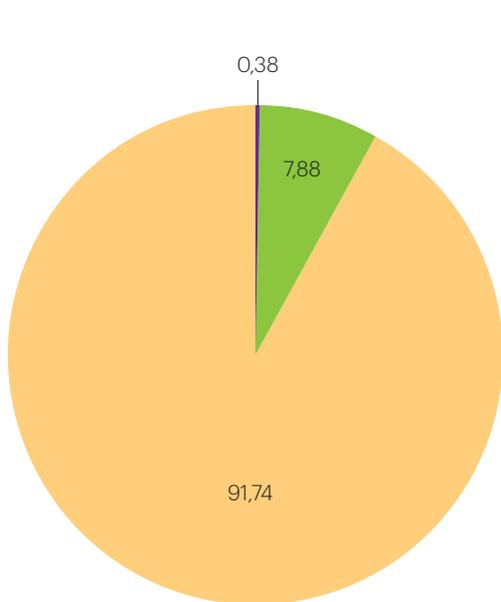


Centro de Salud de Rubare (Rep. Dem. del Congo).

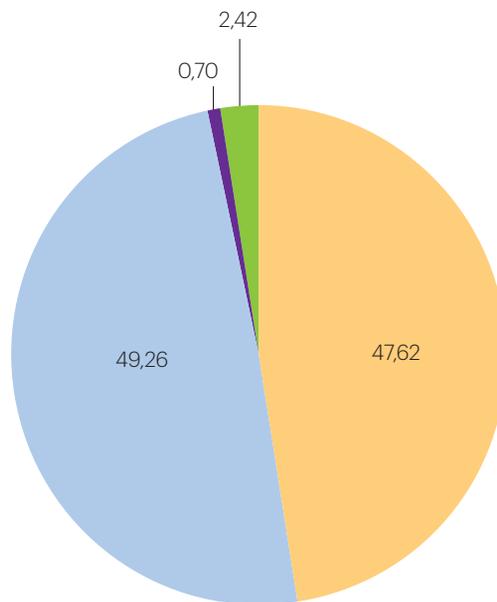
Datos económicos

Ingresos		%
Aportación IRSJG	923.783	91,74
Aportaciones ONG	79.368	7,88
Padrinos	3.800	0,38
Total	1.006.951	100,00

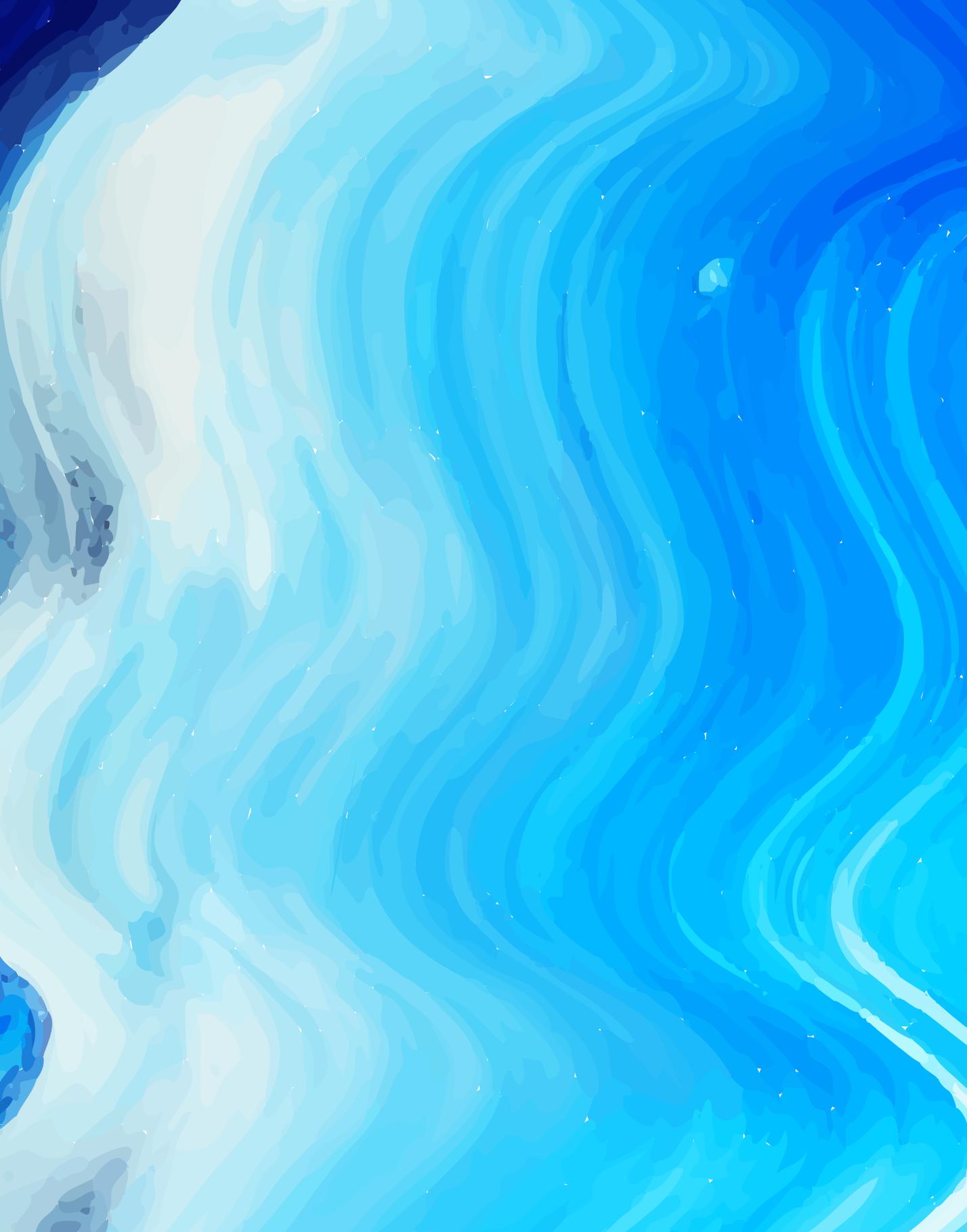
Gastos		%
Funcionamiento Centros	479.504	47,62
Proyectos Cooperación y Apadrinamiento	496.001	49,26
Aportaciones a otras entidades	7.016	0,70
Gastos estructurales	24.430	2,42
Total	1.006.951	100,00

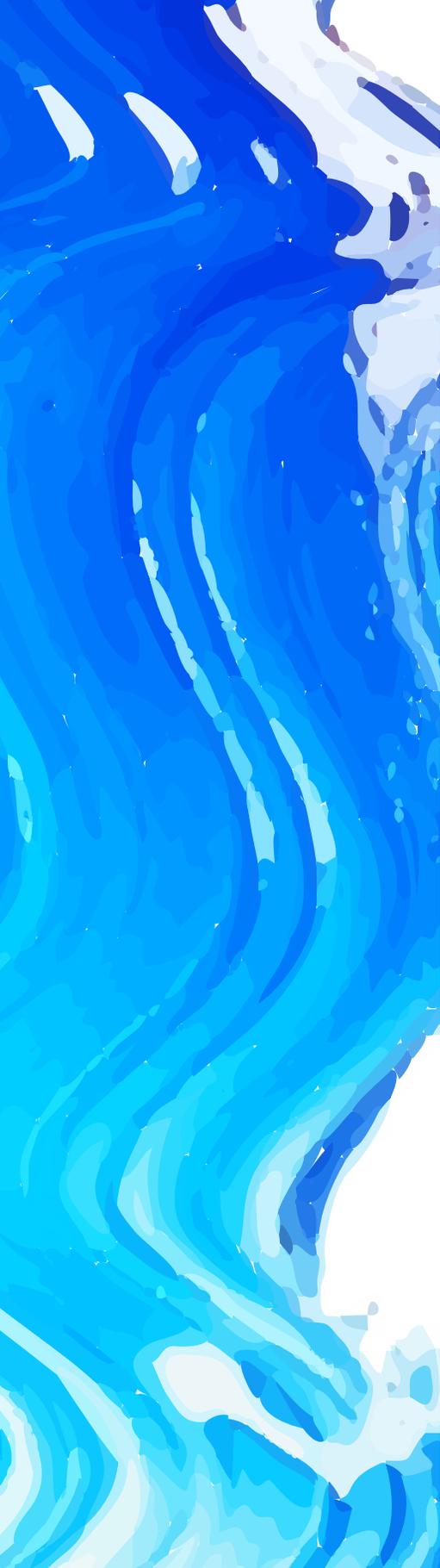


- Aportación IRSJG
- Aportaciones ONG
- Padrinos



- Funcionamiento Centros
- Proyectos Cooperación y Apadrinamiento
- Aportaciones a otras entidades
- Gastos estructurales





Nuestros centros

Centre Geriàtric Maria Gay

Residència Santa Maria del Tura

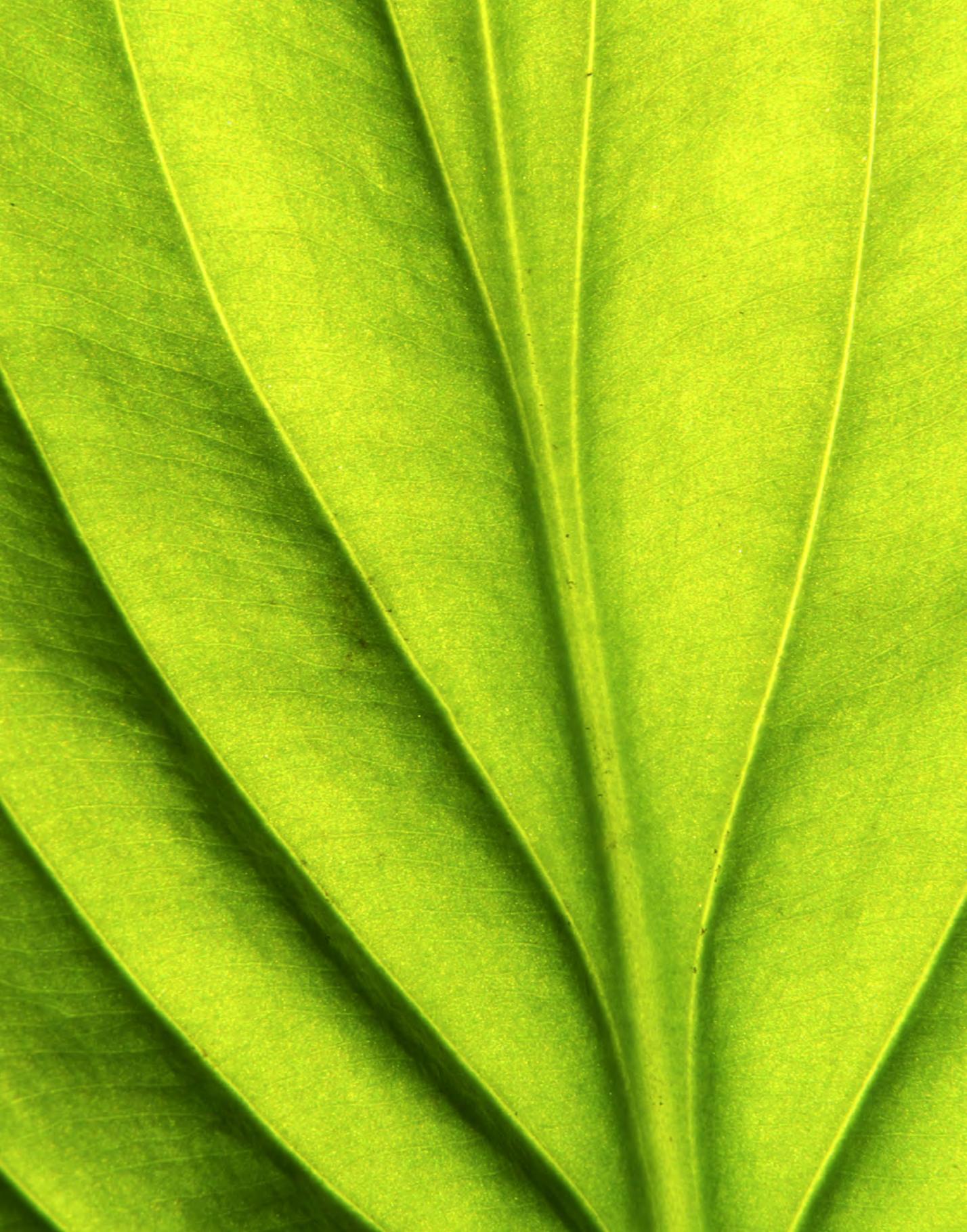
Residència Nazaret

Residencia San José

Clínica Nostra Senyora del Remei

Clínica Salus Infirmorum

Clínica Santa Elena



Centre Geriatric Maria Gay



El Centre Geriàtric 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



CENTRE GERIÀTRIC MARIA GAY

Es para mí una gran satisfacción poder presentar la Memoria – Balance Social 2015 del Centro Sociosanitario Maria Gay de Gerona, que recoge la actividad asistencial, científica y social que hemos desarrollado a lo largo de este ejercicio.

Un año marcado por un entorno económico difícil, del que nuestra organización no ha sido ajena, pero en el que, gracias al compromiso y esfuerzo de todo el equipo humano, hemos logrado unos resultados de los que nos sentimos satisfechos, en la línea de los objetivos de los años anteriores y bien orientados de acuerdo con los objetivos fijados para el año en curso.

Esta memoria presenta unas connotaciones que conviene señalar:

- ➔ Seguimiento de las obras del Plan Estratégico con la sectorización de emergencia en la zona central de las plantas de hospitalización. Mejora de la accesibilidad, los recorridos y circuitos a nuestras instalaciones, abriendo una nueva puerta con entrada restringida y vigilada para los proveedores y todo el personal.
- ➔ Rehabilitación y apertura de las nuevas habitaciones de las plantas primera y segunda de la zona sur.
- ➔ Apertura de la terraza de la primera planta durante primavera y verano.

➔ Continuidad con las acreditaciones de calidad norma ISO 9001:2008.

➔ Aumento de nuestra actividad en el Centro de Día.

➔ Durante este año hemos celebrado la Beatificación de las tres Hermanas Mártires del Instituto en la Catedral de Gerona.

Deseo que esta memoria sea un breve pero fiel reflejo del resultado del trabajo realizado por el equipo de profesionales que integra el Centro Maria Gay durante el año 2015, y quiero agradecer a todos los profesionales el trabajo desarrollado durante este año y reafirmar el compromiso de mejora constante de nuestros servicios.

**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:**

Sra. Carme Trias

**Responsable
Social:**

Sra. Lourdes
Ferrando

**Coordinadora
Pastoral de la Salud
i 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	
Repaso de ropa	



Espacios comunes

Comedor
Sala de Actos
Sala de manualidades
Sala de Formación
Biblioteca
Cafetería
Salas de lectura
Sala(s) polivalente(s)
Sala de Juegos
Iglesia
Capilla
Jardín
Sala de actos y teatro

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 2.232.855€

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 460.782€



Profesionales

Grupo Asistencial (Total)	39	Grupo Social (Total)	4	Grupo Atención Indirecta (Total)	24
Personal médico	1	Trabajadora social	1	Dirección	1
Personal de enfermería	5	Terapeuta ocupacional	1	Administración	1
Farmacéutica	1	Pastoral de la Salud y Voluntariado	1	Servicios de Hostelería	1
Fisioterapeuta	1	Animación	1	Mantenimiento	1
Auxiliares de clínica y geriatría	31			Recepción	4
				Podóloga	1
				Peluquera	2
				Personal de limpieza	7
				Personal de cocina	6

Total Profesionales

67



Cartera de servicios

Área médico-asistencial

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

Área Sociocultural

Terapia ocupacional
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

Atención residencial	Larga estancia S.S.	Privado	Total
Plazas (capacidad)	22	68	90
Usuarios atendidos	59	125	184
Ingresos totales	43	78	121
Ingresos sin temporales	39	78	117
Bajas totales	33	68	101
Bajas sin temporales	30	68	98
Bajas por éxitus	21	35	56
Ingresos/bajas temporales	1,3	1,15	1,23
Estancias disponibles	8.268	24.820	33.088
Estancias reales	8.170	21.653	29.823
Ocupación del período	98,81%	87,24%	93,0%
Ocupación al cierre anual	118,18%	95,6%	106,9%
Rotación mensual (media)	12,92%	9,8%	11,36%
Rotación anual acumulada	183%	117,7%	150,35%

Atención residencial	Centro de día	Hospital de día
Plazas	40	25
Días/sesiones disponibles	10.080	6.300
Días/sesiones reales	1.565	6.288
Ocupación	15,53%	99,6%
Rotación anual acumulada	75,3%	40,4%
Usuarios atendidos (total)	24	74
Usuarios atendidos (media mensual)	6	50

Actividades por áreas

Asistencial multidisciplinaria

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

Atención Funcional/ Terapia Ocupacional

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

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 funcional/ Fisioterapia

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

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
Asistencia espiritual y religiosa
Acompañamiento en los últimos momentos de la vida
Acompañamiento en el proceso de duelo
Asistencia al funeral
Celebración eucaristía y recuerdo difuntos durante el año

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

Atención Social

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

Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

- ➔ Mejorar las competencias en comunicación en el ámbito de la relación cliente y usuarios y la relación entre compañeros. Garantizar el conocimiento de los derechos de los usuarios y el código ético.
- ➔ Incremento del compromiso con la organización por parte del equipo. Consolidar el trabajo del Comité de Ética. Garantizar la formación permanente referente a la Misión, Visión y Valores del Instituto. Garantizar que los documentos del centro sean coherentes con la Misión, Visión y Valores.
- ➔ Cumplimiento de la normativa vigente en la calidad de los servicios. Garantizar la afectividad de los sistemas de escucha activa. Informar sobre nuestra actividad. Consolidar un modelo de gestión de la calidad. Incorporar un cuadro de mando en calidad asistencial.
- ➔ Garantizar el nivel de la competencia directiva de los mandos intermedios y garantizar el nivel formativo de todo el personal.
- ➔ Consolidar el nivel de trabajo del equipo de pastoral del centro.
- ➔ Consolidar el nivel de gestión del voluntariado.
- ➔ Garantizar el trabajo en equipo y conseguir una máxima participación, implicación y compromiso.

Objetivos Plan de Calidad:

- ➔ Acreditar al Centro y a sus diferentes Servicios con Norma ISO 9001 (2014).
- ➔ Mantener Acreditación ISO 9001 (2015).
- ➔ Ampliación Cartera de Servicios: con 14 camas residenciales asistidas y atención domiciliaria.
- ➔ Mejorar el confort de nuestras instalaciones (Obras fase 3 y 4).
- ➔ Daremos cumplimiento al Plan de Formación en un 80%.
- ➔ Incrementar en un 20% la recopilación de Oportunidades de mejora y/o incidencias.
- ➔ Mantener el grado de satisfacción de los usuarios en el estándar habitual del Centro.
- ➔ Daremos cumplimiento al Plan de Comunicación en un 80%.

Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (residentes y familiares)	Trabajadores
Percepción de la calidad técnica	98%	93%
Organización y continuidad	98%	89%
Confort	94%	81%
Comunicación y participación	98%	90%
Atención psicosocial	90%	91%
Trato intimidad y autonomía	98%	87%
Satisfacción general	98%	83%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	8,69	7,67
Encuestas realizadas	89	20

Indicadores sociosanitarios de larga estancia

Prevalencia infecciones nosocomiales	4,75%
Incidencia infecciones nosocomiales x 1.000 días estancias	2,09
Incidencia de caídas x 1.000 días estancia	1,81
Prevalencia de llagas	5,0%
Prevalencia de sujeciones	6,67%
Derivaciones hospitalarias urgentes	< 8%
Estancias temporales por descanso familiar	4
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

Usuarios geriátricos	8
Usuarios hospital de día / centro de día	10
Familiares usuarios geriátricos	8,8
Familiares usuarios sociosanitarios	9,0
Familiares usuarios hospital de día / centro de día	8,5



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

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 (nueve 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 periodo.
 - ➔ Nuevos menús de verano con la empresa AGAR.
-

Protocolización correcta (protocolos nuevos o actualizados)

- ➔ Atención al paciente polimedicado y conciliación.
 - ➔ Actualización del protocolo de reclamaciones.
 - ➔ Actualización del protocolo de acogida y adaptación al centro de día.
-

Mejora de la calidad de los sistemas de información y documentación

- ➔ Seguimiento de la implicación del centro dentro de la norma ISO 9001 con la empresa AQUALITY, auditoría interna realizada en fecha 11 de febrero de 2015.
 - ➔ Auditoría externa en febrero de 2016 por INTERTEK, con resultado satisfactorio (ninguna no conformidad).
 - ➔ Seguimiento de la norma por parte de los servicios corporativos: Sr. Jesús Jorcano (ver en seguimiento plan estratégico).
-

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).
-

Estudios y trabajos científicos realizados o en colaboración

- ➔ UE EuropeAid, con el título "Rising the Rights of Elderly People and Elderly Care Services to EU Standards". Transferencia de buenas prácticas en el ámbito de la Gestión Geriátrica.

Cumplimentación de los objetivos del SCS

- ➔ Objetivos generales para el año 2015:
 - 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
 - Mejora de los documentos en HC3
 - Mejora del CMBD

Mejoras en la dinámica del funcionamiento del equipo

- ➔ 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 la propuesta de objetivos de calidad y RRHH derivados del Plan Estratégico para 2015, seguimiento semestral.
-

Certificaciones, premios, reconocimientos, acreditaciones

- ➔ Certificado de adhesión a la Red de Hospitales y Centros Promotores de la Salud de Cataluña. Septiembre 2014.
 - ➔ Agradecimiento por la implicación en el programa de Voluntariado por la Lengua y reconocimiento a la contribución al fomento del uso del catalán y de la cohesión social, enriqueciendo los encuentros de las parejas lingüísticas. Noviembre 2013.
 - ➔ Certificación de los análisis de peligro y puntos de control crítico (APPCC) y control analítico de alimentos, limpieza, desinfección y aguas NUTRILAB 2015.
 - ➔ Acreditación del Servicio Catalán de la Salud por el cumplimiento de los objetivos sociosanitarios. Febrero 2015.
 - ➔ Autorización y Registro por el Departamento de Bienestar y Familia.
 - ➔ Certificado de calidad ISO 9001:2008 en la gestión de la actividad de residencia, sociosanitario de larga duración, hospital de día y centro de día.
 - ➔ Certificación sobre protección de datos de salud al Centro 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
59,06	39,10 años	7,48 años	7,32%	92,68%	Hombres 6,10% Mujeres 73,17%	79,27%

Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	0,75
Titulados medios asistenciales	6,44
Auxiliares Asistenciales	31,23
Personal de apoyo	18,63
Personal de Administración	1
Dirección	1



Clima Laboral

Después del estudio de Clima Laboral realizado durante el año 2014 y de observar sus resultados, a lo largo de este año hemos trabajado diversos aspectos laborales:

1. Seguridad y ergonomía

Establecimiento de cargas de trabajo según plantas, dependencia de los usuarios y edad de los trabajadores.

Por medio de la empresa de riesgos laborales, UNIMAT prevención, publicar los estudios de riesgo y de las valoraciones de la evaluación de los puestos de trabajo.

Establecer un circuito para el seguimiento de riesgo durante el embarazo del personal.

2. Relación con los compañeros

Se ha observado un descenso en este apartado, y por ello trabajamos la colaboración entre turnos y los diferentes servicios. Establecimiento de reuniones mensuales entre los equipos y diarias con las sesiones clínicas.

3. Liderazgo

Hemos trabajado con los mandos intermedios para mejorar su formación, mejora de la gestión de los equipos y de la transmisión de la información.

Implicar a todo el equipo en conseguir una acreditación externa en calidad asistencial como es la norma ISO 9001:2008.

4. Comunicación

Mejorar la comunicación descendente, desde la Dirección a todo el personal del equipo. Dar a conocer el Plan de Comunicación vigente del Centro. Incrementar la comunicación verbal y no verbal.

5. Pertenencia

Hemos promovido la participación de todo el equipo en los actos organizacionales del Centro (actos de Beatificación de las Hermanas Mártires). Acciones realizadas para que todas las personas componentes del Centro se sienten como un único equipo de trabajo, consiguiendo que no existan divisiones por unidades o turnos que originen rivalidades.

Formación y desarrollo

La formación es una importante motivación para el personal y 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, mejora de los procesos de cocina con la empresa Agar y el Plan de Emergencias.

Por otra parte, continuamos ofreciendo a diferentes escuelas y universidades la posibilidad de realizar prácticas en el Centro. Actualmente tenemos convenios con la Universidad de Gerona, Universidad de Vic, IES Vallvera e IES Narcís Xifra.

Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas	Alumnos	Formación interna	Formación externa
Dirección y administración	120	2	100%	0%
Auxiliares de Enfermería	1.300	22	100%	0%
Diplomados de Enfermería	40	3	50%	50%
Profesionales técnicos	175	5	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	2	15,29
Excedencias maternas		
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 Gerona	4	14	1	1			
Universidad de Vic		4					
IES Vallvera		3			3		1
IES Narcís Xifra		5			5	1	
Òrbita Gironina						2	

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Trimestralmente, el Comité de Seguridad y Salud se ha reunido puntualmente para 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 estado realizando 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

- ➔ En el acompañamiento y su saber “estar” con los residentes que visitan, colaboran en la atención integral de los mismos, y sobre todo a que el espíritu de Maria Gay, “aliviar el dolor y sembrar la paz” continúe vivo.
- ➔ 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 contraprestación, realiza determinadas tareas, 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 Maria 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. Trabajamos para que la obra de Maria Gay siga viva allí donde las Religiosas de San José de Gerona estemos 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).
- ➔ Seguir potenciando la información directa con los mandos intermedios (Responsable Asistencial y Responsable Hostelería).
- ➔ Implicar a la participación de las auxiliares de geriatría en las diversas 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 2015	<ul style="list-style-type: none">➔ Estudiar la implementación de un sistema de megafonía interna del centro.➔ Compra de 3 nuevos ordenadores.
Marzo 2015	<ul style="list-style-type: none">➔ Reunión Comité de Comunicación.
Abril 2015	<ul style="list-style-type: none">➔ Mejora de la telefonía móvil del centro.➔ Atención domiciliaria: crear un nuevo espacio en la web del centro.➔ Difusión Centro de Día furgonetas ELSA transporte.
Junio 2015	<ul style="list-style-type: none">➔ Continuar con la formación corporativa de las competencias profesionales.➔ Realizar un procedimiento de difusión de la información.➔ Inicio difusión Beatificación Hermanas del Instituto.
Julio 2015	<ul style="list-style-type: none">➔ Modificación intranet para acceso link sobre la Beatificación.➔ Difusión Memoria 2014 del IRSJG (envío, web, presentación equipo...).
Agosto 2015	<ul style="list-style-type: none">➔ Difusión Beatificación prensa, radio y televisión.
Septiembre 2015	<ul style="list-style-type: none">➔ Visita TV3 por las actividades de las Hermanas en el Centro.➔ Acto de Beatificación.
Octubre 2015	<ul style="list-style-type: none">➔ Exposición fotográfica 40 años de la Facultad de Enfermería.➔ Reunión Comité de Comunicación.



Apariciones en prensa

Diari de Girona

- ➔ Agradecimiento al Centro Geriátrico Maria Gay. Familia Remei Costa (25/02/2015)
<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2015/02/25/cartes/711726.html>
 - ➔ Agradecimiento a las Religiosas de San José de Gerona (14/02/2015)
<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2015/02/14/cartes/710068.html>
 - ➔ Apoyo al suplemento especial 3.ª Edad 2015, 21 de junio.
-

El Punt Avui

- ➔ Agradecimiento al Centro Geriátrico Maria Gay. Familia Pepa Masià (22/06/2015) <http://www.elpuntavui.cat/noticia/article/12-apunts/29-necrologiques/869554-a-reveure-pepa.html>
 - ➔ Agradecimiento a las Religiosas de San José de Gerona. Las Veladoras. Joan Ribas (15/02/2015)
<http://www.elpuntavui.cat/noticia/article/7-vista/8-articles/823114-les-vetlladores.html?cca=1>
 - ➔ El Centre Maria Gay engalanará su capilla, que se podrá visitar toda la semana. Temps de Flors 2015. (05/05/2015)
<http://www.elpuntavui.cat/noticia/article/2-societat/5-societat/850757-lavinguda-sant-francesc-sera-un-lboscr-en-temps-de-flors.html>
 - ➔ Los payasos de XaropClown (09/03/2015)
<http://www.elpuntavui.cat/ma/article/5-cultura/19-cultura/830317-els-pallassos-de-xaropclown-al-municipal.html>
-

Revista el Senyal

- ➔ Un legado de fe y caridad. Revista de la Diócesis de Gerona, número 161 – año XVI – septiembre 2015.
-

TV3

- ➔ Signes dels temps. Actividad en el Centro Geriátrico Maria Gay (29/09/2015)
<http://www.ccma.cat/tv3/alcarta/signes-dels-temps/institut-de-religioses-de-sant-josep-de-girona/video/5551795/>
-

Sostenibilidad y medio ambiente

Acciones orientadas a la sostenibilidad

En el transcurso de este año, con la rehabilitación de 15 habitaciones con capacidad para 18 personas, hemos mejorado las instalaciones para obtener eficiencia energética. Con estas nuevas instalaciones mejoramos el consumo energético e hídrico en la zona sur del Centro. Hemos utilizado bombillas de bajo consumo y LEDs para la iluminación decorativa, en los baños se han implantado dispositivos de ahorro de agua y todos los materiales utilizados para la decoración tienen certificado en material de sostenibilidad. La iluminación de los pasillos es presencial y la pintura de las habitaciones es de color claro para aumentar su luminosidad.

Inversiones en sostenibilidad

- ➔ Mejora del sistema de regulación y control del sistema de calefacción.
- ➔ Estudio de un nuevo sistema de climatización de la iglesia para sustituirlo el próximo año.
- ➔ Rehabilitación de habitaciones y pasillos con mejora del consumo energético e hídrico.

Consumos:

Actividad de voluntariado	2012	2013	2014	2015
Electricidad	261.503 KWh	276.430 KWh	234.426 KWh	252.024 KWh
Agua	5.683m ³	5.413m ³	5.588m ³	5.616 m ³
Gas	74.370m ³	75.188m ³	55.027m ³	66.167m ³
Tóner impresoras	18	18	18	17
Papel	100 paquetes	100 paquetes	90 paquetes	90 paquetes







Residència Santa Maria del Tura

La Residencia Santa María del Tura es una institución privada sin ánimo de lucro. Su privilegiada situación –está situada en el centro de la ciudad de Olot– facilita la salida de los residentes a zonas de paseo próximas. Dispone de unas instalaciones muy amplias y adaptadas a todo tipo de personas y situación de dependencia.

Esta Institución, con una experiencia de más de 48 años en la atención a las personas de Olot y comarca, ofrece plazas privadas y públicas de residencia asistida, es Centro Colaborador con el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familia. También dispone de plazas privadas de Hogar residencia y centro de día.

La ubicación, las instalaciones y su equipamiento hacen del centro un espacio atractivo, seguro y confortable para los residentes y familias, y, gracias al equipo humano y al modelo asistencial centrado en la persona, el centro se ha convertido en señal de identidad en la comarca.



.....
www.residenciatura.org



Es para mí una gran satisfacción poder presentaros de nuevo la Memoria de actividades de la Residencia Geriátrica Sta. María del Tura.

Este año ha venido marcado por el cambio de Dirección, el Sr. Joan Viñas ha pasado a ocupar la Dirección Gerencia de la Clínica Salus Infirmorum de Banyoles, hecho que me ha dado la oportunidad, después de estar unos años fuera, de incorporarme de nuevo a la dirección del centro.

El año 2015 ha seguido enmarcado en un entorno económico di-

fícil, pero el gran esfuerzo y compromiso de todo el equipo humano han hecho posible la consecución de buenos resultados que nos hacen sentir muy satisfechos del trabajo bien hecho.

Pese a las dificultades, se ha podido realizar una gran mejora estructural, "el cambio de ascensores", una gran inversión que ha facilitado mucho la accesibilidad y movilidad de nuestros residentes y familias en el centro.

Otras acciones significativas han sido la incorporación de una nueva experiencia de terapia asisti-

da con perros y, en el ámbito social, cabe destacar la continuidad del proyecto "Apadrina a un abuelo", con Cáritas Arciprestal de la Garrotxa.

Aprovechamos este espacio para agradecer la confianza que nos otorgan las personas mayores y sus familias, al elegir 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.

A todos y todas, ¡muchas gracias!

**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. Mónica Portas

**Coordinadora Pastoral
de la Salud:**

Hna. Carmen González

Recursos

Equipamientos

N.º Camas total	133
N.º Camas adaptadas	133
N.º Habitaciones individuales	51
N.º Habitaciones dobles	41
N.º Plazas Centro de Día	25
Sala de Rehabilitación/ Fisioterapia	
Sala de 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 manualidades
Sala de Formación
Biblioteca
Cafetería
Salas de lectura
Sala(s) polivalente(s)
Iglesia
Jardín
Parking

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 3.152.889€

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 152.087€

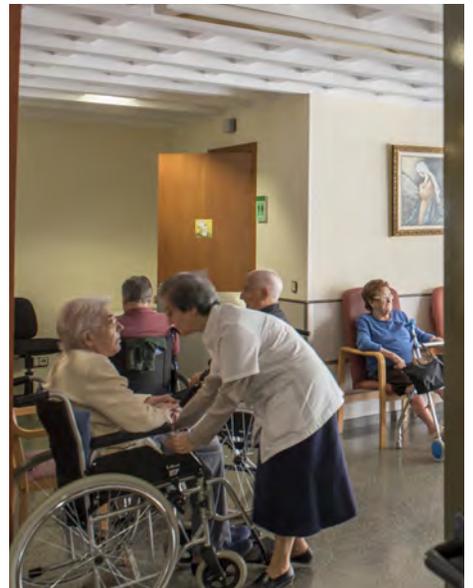


Profesionales

Superiora y comunidad	12	Grupo Social (Total)	5	Grupo 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

Especialidades médicas

Centro de día
Servicio médico
Enfermería
Nutricionista
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



Actividad asistencial

Atención residencial	Acogida	Privado	Total
Plazas (capacidad)	33	101	133
Usuarios atendidos	36	148	184
Ingresos totales	4	50	54
Ingresos sin temporales	4	50	54
Bajas totales	4	51	55
Bajas sin temporales	4	51	55
Bajas por éxitus	4	26	30
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)	5
Usuarios atendidos (media mensual)	4.7

Actividades por áreas

Asistencial multidisciplinaria

Planes individuales atención	351
Valoración multidisciplinar y prevención riesgos	370
Seguimiento y controles	1.958
Informes	358

Atención funcional/ Fisioterapia

Sesiones individualizadas en planta	83
Sesiones individualizadas en sala	7.688
Sesiones grupales fisioterapia	1.319
Gimnasia en grupo	220
Gimnasia individual	32

Atención Social

Entrevistas a las familias	380
Información y asesoramiento familias	480
Estudio problemática social	30
Tramitación de ayudas	50

Atención Funcional/ Terapia Ocupacional

Ejercicio extremidades superiores	96
Grafomotricidad	15
Psicomotricidad	71
Reeducación de la marcha	370
Promoción actividades básicas vida diaria	
→ Musicoterapia: 4 sesiones	
→ Mercado: 22 salidas	
→ Actividad asistida con perros: 4 sesiones	

Atención psicológica/ Terapia cognitiva

Estimulación cognitiva	27
Psicoestimulación preventiva	71
Psicoestimulación cognitiva	76
Programa individual contención de conducta transversal	
Terapia orientación a la realidad transversal	
Talleres y manualidades	39
Actos de despedida	11



Atención Espiritual/ Pastoral de la Salud

Acogida y saludo al ingreso al residente y a la familia	50
Valoración pastoral inicial	34
Acompañamiento residente y familia integración centro	1.021
Visita residentes con deterioro cognitivo	1.796
Visita pastoral de seguimiento	1.152
Recepción de sacramentos	6.543
Acompañamiento en los últimos momentos de la vida	41
Acompañamiento en el proceso de duelo	83
Visitas del sacerdote	400
Asistencia al funeral	21
Celebración eucaristía y recuerdo difuntos durante el año	1
Actividades ayuda religiosa	320
Total Pastoral de la Salud	11.462

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

El proyecto de Pastoral pretende ser una herramienta que ayude a tomar conciencia de la importancia que tiene el acompañamiento humano y espiritual en la atención a la gente mayor.

Formamos un gran equipo junto con el resto de profesionales que

cuidan a nuestros residentes y familiares durante todo el proceso, desde la decisión de llevar 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 su vida, ofreciéndoles el acompañamiento al estilo de nuestra fundadora María Gay Tibau.

Objetivos específicos:

Encargarse de la acogida al ingreso y durante el período

Atención lúdica y recreativa/ Educación Social

Actualidad y prensa	36
Celebraciones y festividades	62
Talleres (lectura, música, manualidades...)	219 sesiones
Grupos de conversación	36
Salidas lúdicas y culturales	9
Cinefórum	13
Quina / Bingo	19
Juegos de mesa	
Coral	22
Taller costura	31
Terapia orientación a la realidad	58
Prog. Intercambio generacional	20
Taller catalán	39
Taller creativo	36
Revista del centro	37

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. Llevar a cabo un seguimiento especial a los residentes que están en una fase aguda o en una fase terminal.

Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

- ➔ Mejorar las competencias en comunicación en el ámbito de la relación con los clientes y usuarios.
- ➔ Intensificar el compromiso del equipo con la organización.
- ➔ Cumplir la normativa vigente por lo que respecta a la calidad de servicios, garantizando 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 en el 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 intimidad y autonomía	98,3%
Satisfacción general	98,8%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	8,7
Encuestas realizadas	26

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 exigidas tanto por el Departamento de Salud como de Bienestar Social, así como en las restantes 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	Índice de rotación
81,83	42,12	5,93	4,39%	95,61%	Hombres 3,51% Mujeres 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 esfuerzos muy importantes en el desarrollo de programas de Formación Continua que contribuyen a la actualización de conocimientos de nuestros profesionales.

Este año se ha dado especial relevancia al cuidado de los pacientes con trastornos de conducta y enfermedades mentales; un total de 26 profesionales del área asistencial directa han podido aprovechar esta oportunidad de formación en el propio centro.

También en las áreas de apoyo se han impartido cursos de prevención de riesgos alimentarios y, en cuanto a la prevención de riesgos laborales de los trabajadores, se han impartido cursos de mejora de la seguridad en el puesto de trabajo, de movilización segura de pacientes y de estrategias de afrontamiento del estrés, entre otros.

La formación a los trabajadores es un distintivo del centro, que busca mantener a los profesionales al día con el fin de mejorar sus servicios.

Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas	Alumnos	Formación interna	Formación externa
Dirección y administración	15	4	90%	10%
Auxiliares de Enfermería	414	43	95%	5%
Diplomados de Enfermería	125	7	75%	25%
Profesionales técnicos	255	5	75%	25%

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	0	0
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 efectuar el seguimiento de las acciones previstas, se ha realizado formación específica y también de prevención de lesiones musculares mediante estiramientos.

La empresa de prevención de riesgos laborales ha llevado a cabo diversos 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 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 Cruz Roja y el de Cáritas.
- ➔ La valoración que hacemos es muy positiva, tanto por parte de los voluntarios jóvenes como de los más mayores, es muy enriquecedora 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. Eloína (Pastoral de la Salud), Lluïsa Privat (directora del centro) y catorce voluntarios, aparte de las restantes hermanas de la Comunidad del Tura de Olot. A todos agradecemos su generosidad y el tiempo que comparten con nosotros.

Actividad de Voluntariado

Actividad	Residentes
Manualidades y juegos	55
Actos especiales	170
Salidas y traslados	40
Compañía	190
Pastoral y celebraciones religiosas	14
Costura	50
Bingo	45







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/o familias.
- ➔ Lograr mayor visibilidad 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 el Encuentro del Voluntariado de la ciudad de Olot.
- ➔ Participación en el programa "Acerquemos las residencias 2014-2015".
- ➔ Participación en los actos de la Maratón de TV3.
- ➔ Representación de *Els Pastorets* en su 13.ª edición.

Resultados

- ➔ También hay que destacar las continuas notas y muestras de agradecimiento recibidas a lo largo del año 2015.
 - ➔ Por el esfuerzo de integración en las actividades de la ciudad, este año hemos recibido el premio a la "Distinción por la originalidad en el Concurso de Pesebres 2015 de la Ciudad de Olot".
-

Sostenibilidad y medio ambiente

Acciones orientadas a la sostenibilidad

- ➔ Durante este año 2015 se han realizado numerosas acciones orientadas al ahorro energético.
- ➔ Se ha iniciado el cambio de los antiguos fluorescentes por leds de bajo consumo y se ha continuado con el reciclado del cartón, aceite, pilas, bombillas, etc.
- ➔ También se han ido racionalizando los consumos, adaptándolos a las necesidades reales.

Consumos:

Actividad de voluntariado	2014	2015
Electricidad	305.997 KWh	294.150 KWh
Agua	4.260m ³	4.355m ³
Gas	10.957m ³	10.276m ³
Tóner impresoras	38	27
Papel	210 paquetes	230 paquetes





Residència Nazaret

La Residència Nazaret pertenece al Instituto de Religiosas de San José de Gerona, fundado en el año 1870 por Maria 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

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

El año 2015 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 el año anterior.

El aumento de los ingresos, unido a la contención de costes que ha experimentado la residencia en los últimos años, ha dado como resultado un buen ejercicio económico, incrementando la rentabilidad del centro y asegurando su sostenibilidad.

Durante el año se han continuado realizando acciones de difusión de la residencia, lo que unido al buen posicionamiento que tiene el centro como referente del sector en su zona de influencia, ha dado como resultado un incremento de visitas de clientes potenciales solicitando información del centro, lo que nos anima a seguir trabajando para mejorar la eficiencia y competitividad de la residencia, siempre manteniendo altos estándares de calidad.

Durante este año, también se ha aumentado la cartera de servicios del centro, con la puesta en funcionamiento de la Unidad de Alzheimer para poder satisfacer las necesidades específicas de los residentes más dependientes y con un deterioro cognitivo más severo. Esta necesidad sur-

ge debido al número creciente de usuarios que ingresan en la residencia con estas patologías, cada vez más extendidas en la sociedad actual.

Para el próximo año continuaremos con la mejora de las instalaciones y equipamientos del centro, con el objetivo de reforzar la imagen de calidad de la residencia según nuestra estrategia de diferenciación, y así seguir siendo un referente en el Maresme Norte en cuanto a calidad del servicio.

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. Josefina Palacín

Agustín Guerrero Martínez
Director

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

**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

Equipamientos

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
Unidad de Alzheimer	
Sala de Rehabilitación/ Fisioterapia	
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
Aula de informática
Biblioteca
Cafetería
Salas de estar
Sala de TV
Capilla
Jardín
Sala de visitas,
Terraza exterior

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 2.810.462,51€

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 253.791,62€

Profesionales

Superiora y comunidad	10	Grupo Social	3	Grupo Atención Indirecta	21
Grupo Asistencial (Total)	39	(Total)		(Total)	
Personal médico	1	Trabajadora social	1	Dirección	1
Personal de enfermería	4	Terapeuta ocupacional	1	Administración	1
Fisioterapeuta	1	Pastoral de la Salud	1	Servicios de Hostelería	8
Gerocultores	33			Mantenimiento	1
				Recepción	3
				Podóloga	1
				Peluquera	1
				Personal de limpieza	5

Total Profesionales

73



Cartera de servicios

Área médico-asistencial

Centro de día
Servicio médico
Enfermería
Fisioterapia/
Rehabilitación
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	72	145	217
Ingresos totales	19	77	96
Ingresos sin temporales	19	64	83
Bajas totales	17	77	94
Bajas sin temporales	17	66	83
Bajas por éxitus	0	13	13
Ingresos/bajas temporales	0	13	13
Estancias disponibles	20.075	29.200	49.275
Estancias reales	20.002	28.130	48.132
Ocupación del período	99,64%	96,33%	97,68%
Ocupación al cierre anual	99,71%	97,8%	98,59%
Rotación anual acumulada	2,83%	7,92%	5,38%

Atención residencial	Centro de día
Plazas	25
Días/sesiones disponibles	9.125
Días/sesiones reales	570
Ocupación	6%
Usuarios atendidos (total)	31



Actividades por áreas

Asistencia multidisciplinaria

Sesiones Clínicas	339
Planes individuales atención	292
Valoración multidisciplinar y prevención riesgos	228
Seguimiento y controles	2.231
Informes	189
Otros	297

Atención funcional/ Fisioterapia

Sesiones individualizadas en planta	177
Sesiones individualizadas en sala	192
Sesiones grupales fisioterapia	217
Gimnasia en grupo	5.299
Gimnasia individual	2.801

Atención Funcional/ Terapia Ocupacional

Ejercicio extremidades superiores	908
Psicomotricidad	894
Promoción actividades básicas vida diaria	128

Atención Social

Atención social	711
Entrevistas a las familias	88
Información y asesoramiento familias	183
Estudio problemática social	12
Tramitación de ayudas	310

Atención psicológica/ Terapia cognitiva

Estimulación cognitiva	959
Talleres y manualidades	1.228

Atención lúdica y recreativa/ Educación Social

Actualidad y prensa	570
Celebraciones y festividades	700
Talleres (lectura, música, manualidades...)	2.403
Salidas lúdicas y culturales	355
Cinefórum	1.100
Quina/Bingo	1.403

Atención Espiritual/ Pastoral de la Salud

Acogida y saludo al ingreso al residente y a la familia	85
Valoración pastoral inicial	83
Acompañamiento residente y familia integración centro	530
Visita residentes con deterioro cognitivo	1.901
Visita pastoral de seguimiento	831
Recepción de sacramentos	7.325
Acompañamiento en los últimos momentos de la vida	86
Acompañamiento en el proceso de duelo	342
Visitas del sacerdote	12
Asistencia al funeral	52
Celebración eucaristía y recuerdo difuntos durante el año	2
Actividades ayuda religiosa	223
Total Pastoral de la Salud	11.472

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, 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 únicamente 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 si queremos que dicha atención sea integral.

Objetivo general

Evangelizar desde la presencia testimonial de vida de fe al anciano/a, 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 Maria Gay Tibau.

Objetivos específicos:

1. Cuidar especialmente la acogida en el ingreso y periodo 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. Llevar a cabo 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 por que cada grupo de trabajo realice como mínimo 1 reunión anual, logren los objetivos marcados y redacten el informe anual con los resultados obtenidos.
 2. Garantizar el seguimiento y resolución en la mejora de los 26 indicadores de Calidad marcados en la guía de la Generalitat.
 3. Actualización de los Planes Estratégicos de Centro en materia de Calidad, Formación y Comunicación.
 4. Redacción anual de la Memoria de servicio.
 5. Mejora y seguimiento de los Resultados en Seguridad; actualización del cuadro de mandos y atención, prevención y mejora de los estándares de calidad referentes a caídas, úlceras por presión, contenciones, infecciones nosocomiales, errores de medicación y grado de satisfacción de usuarios y familias. Objetivos específicos:
 1. **Comité Calidad:** Valoración del 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, sean conocidos y estén 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 normativa. Implantación de los Pictogramas y formación interna al personal implicado, incorporar y/o mejorar protocolos en atención Nutricional, Gestión del Dolor, Promoción del envejecimiento y Derecho de las personas. Actualización de los programas anuales de atención.
 3. **Comité de acreditación, formación y RRHH:** Redactar Plan de Formación 2016. Garantizar que todo el personal disponga de la titulación acreditada. Velar por el cumplimiento y 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/sugerencias de usuarios y familias y hallar medidas de corrección y prevención en relación con las incidencias y/o no conformidades que surjan durante el año, así como acordar las acciones de mejora derivadas del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción.
 5. **Comité Voluntariado:** Redactar Programa de Voluntariado 2016. Actualizar documentación y compromiso de cada voluntario. Trabajar el Plan Individual del Voluntariado. Mantener las formaciones y encuentros.
-

-
- 6. Consejo de Dirección:** Registro, seguimiento y mejora de las incidencias más graves con familias, personal y proveedores. Aprobar y efectuar seguimientos de las mejoras en infraestructuras y material. Colaboración en la planificación de las grandes festividades y seguimiento y activación de la ocupación del Centro.
 - 7. Comité Seguridad y Salud:** Planificar y llevar a cabo actividades de vigilancia de la salud por medio de reconocimientos médicos y formaciones de riesgos laborales. Analizar los accidentes de trabajo y garantizar que la Empresa disponga de 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:** Mantener el grupo activo y actualizado. Dar a conocer resultados del Servicio Residencial 2015, así como las principales acciones de mejora previstas en el Plan de Calidad de Centro 2016.
 - 10. Comité Protección de Datos:** Eliminación de la totalidad de los archivos pasivos de administración. Continuidad con la política de los convenios y contratos de confidencialidad con los proveedores. Celebración auditoría bianual.
 - 11. Comité Comunicación:** Instalación red wifi en la Residencia. Actualización de equipos informáticos y licencias de office.
-

Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Residentes y familiares
Percepción de la calidad técnica	96%
Organización y continuidad	98%
Confort	90%
Comunicación y participación	96%
Atención psicosocial	80%
Trato intimidad y autonomía	98%
Satisfacción general	94%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	8,63
Encuestas realizadas	106

.....

Satisfacción por dispositivo

Sobre 10 puntos

Residentes	8,64
Usuarios centro de día	10
Familiares residentes	8,51
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

Calidad percibida por dimensiones

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



Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

1. Comité Calidad:

Se han realizado 4 reuniones de seguimiento para velar y valorar las acciones realizadas por el resto de los grupos. Actualizados 17 protocolos y colgados en la intranet, así como los registros asistenciales empleados. Creados/Modificados los protocolos de defunción y de derivaciones sobre la manipulación y guarda de los objetos personales, así como actualizados los párrafos del contrato asistencial que lo modifican.

2. Comité Interdisciplinario:

Realizadas 47 reuniones. Resolución de conflictos con estudio de casos e intervenciones/reuniones familiares conjuntas. Se han mejorado el aspecto y la disposición de la Unidad Geriátrica, así como la información sobre las actividades que realizan con un cuadro visual de las actividades programadas en la puerta de la sala. Se han buscado mejoras en la organización interna para garantizar una mejor atención (uso y disposición de los espacios comunes como cerrar el comedor de la planta 0 cuando no se utilice, redistribución de la sala polivalente con el fin de que los familiares puedan utilizarla por las tardes, organización de la presencia de familiares en los comedores de las plantas durante la hora de las comidas...). Actualizados los programas anuales de Atención 2015 sobre atención familiar, funcional y lúdica. Se ha iniciado el proyecto sobre los Pictogramas como forma de mejora en la comunicación entre técnicos y auxiliares. Participación en el proyecto MED del Instituto. Mejora del registro y control de pesos de los residentes, así como la comunicación con Servicios Hoteleros.

3. Comité de acreditación, formación y RRHH:

Acreditación de 8 personas. Acogida e integración de 4 nuevos trabajadores.

4. Comité de Atención al Usuario:

Implantación del nuevo procedimiento sobre la recogida y guarda de los objetos personales de los residentes en derivaciones hospitalarias y defunciones. Implantación de la nueva hoja informativa para los familiares de residentes difuntos que se recoge en el Protocolo de Defunciones. Uso de nuevas argollas de colores para los baberos del comedor, con identificación personal, con el fin de optimizar su uso y minimizar el número de lavados. Modificación del protocolo de acogida para implantar una nueva fase en el procedimiento (una vez finalizado el ingreso, la TS acompañará al residente/familia a la sala de actividades para que la TO inicie la fase de integración).





5. Comité Comunicación:

Puesta en marcha de la agenda informatizada de Enfermería y Trabajo social. Cursos de formación en: Soporte Vital Básico, Manipulación de alimentos alergógenos e intolerancias alimentarias, Movilización de residentes, Formación del voluntariado y Formación del PAU (plan de autoprotección). Colaboración en la IV jornada de Trabajo Social del Maresme Norte y Selva. Presentación de las encuestas de clima laboral al personal. Publicidad en el diario comarcal *La Marina*. Celebración de la Beatificación de las Hermanas Mártires. Proyecto intergeneracional "Apadrina un abuelo". Actualización de los protocolos y formularios en la intranet. Organización de la semana de la Gran Recogida de Alimentos junto con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Malgrat. Donación a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Malgrat de material de ayudas técnicas.

6. Comité Voluntariado:

768 horas anuales de voluntariado, participación en 16 festividades con 37 horas de voluntariado (Reyes, Carnaval, Unción de los enfermos, Domingo de Ramos, Sant Jordi, Día del Residente, San José, San Juan, Concurso de Juegos de Mesa, Castañada, Día de Difuntos, Día de Gracias por la Beatificación, Presentación del Grupo de Baile Italiano, Caga Tió, Actuación Teatral de Navidad, Fin de Año), participación en 63 salidas con 142 horas de voluntariado (Parque Francesc Macià, Mercado, Plaza de la Iglesia, Castillo, Bar, Tricu-Tricu, Sant Jordi), 1 formación (sobre confidencialidad), 2 encuentros (1 de Instituto y 1 Interno).

7. Consejo de Dirección:

Supervisión de las inversiones y mejoras en las instalaciones (sistema de timbres, protecciones en las paredes, ordenadores, cámaras de seguridad, despacho nuevo, cubierta en la terraza). Gestión de las relaciones del centro con residentes, familias, trabajadores y proveedores. Seguimiento de la ocupación del Centro y participación en la planificación de las festividades y actividades. Control presupuestario.

8. Comité Seguridad y Salud:

Renovación de los miembros del comité. Revisiones médicas a todo el personal, formación en manipulación de pacientes y actuación ante emergencias. Realización de simulacro de emergencia.

9. Comité de Empresa:

Renovación de los miembros del Comité. Aprobación de calendarios.

10. Consejo de Participación de Centros:

Se celebró la reunión anual, en la que se presentó el nuevo Plan de Calidad 2015 y se expuso la memoria de servicio del año 2014. Durante este año también se han podido restablecer los miembros que habían cursado baja en el transcurso 2014-inicio 2015.

11. Comité de Protección de Datos:

Firmas de convenios y contratos de protección de datos con las empresas proveedoras de la residencia. Actualización del manual de buenas prácticas que se entrega al personal nuevo. Actualización de la cláusula de videovigilancia en el contrato del personal. Actualización de las cláusulas de protección de datos en los contratos de los residentes. Reuniones semestrales del Comité Protección de Datos. Instalación de nuevas cámaras de vigilancia y colocación de los correspondientes rótulos informativos. Destrucción de las historias clínicas pasivas en formato papel, según normativa estatal y autonómica. Inicio de destrucción del archivo pasivo de administración en formato papel, según normativa estatal y autonómica. Mejora del circuito interno en recogida, entrega y registro de las peticiones de copias de información asistencial.

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
66,49	42,12 años	5,86 años	5,38%	94,62%	Hombres 4,30% Mujeres 77,42%	69,89%

Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	1,16
Titulados medios asistenciales	7,45
Auxiliares asistenciales	36,55
Personal de apoyo	19,33
Personal de Administración	1
Dirección	1



Clima laboral

Durante el año 2015 se han seguido realizando en la residencia acciones y actividades encaminadas a mejorar el trabajo en equipo y el sentimiento de pertenencia, como son 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, teniendo en cuenta 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 a dotar a nuestro personal de una buena formación y motivación para atender estas necesidades. De ahí que las acciones formativas de este año hayan ido encaminadas 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	70	1	100%
Auxiliares de Enfermería	1.594	46	100%
Diplomados de Enfermería	24	4	100%
Profesionales técnicos	10	1	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 <12 años	3	23,34
Excedencias maternas		
Excedencias por cuidado de familiares		
Acumulación horas lactancia		

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Durante este año se ha llevado a cabo las siguientes acciones 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 manipulación del DEA, 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 a las nuevas incorporaciones de personal según su lugar de trabajo.
-

Voluntariado

Objetivos

Redactar Programa de Voluntariado 2016. Actualizar documentación y compromiso de cada voluntario. Trabajar el Plan Individual del Voluntariado. Mantener las formaciones y encuentros.

Composición del equipo

5 voluntarias, Coordinadora de Pastoral, Terapeuta Ocupacional como colaboradora, Trabajadora Social como secretaria, Superiora de la Comunidad y Dirección.

Las cifras de voluntariado de 2015 son:

Actividad de voluntariado	Residentes
Manualidades y juegos	2.846
Salidas y traslados	278
Compañía	329



Se ofrece una excelente asistencia por parte de las voluntarias, tanto en las actividades programadas como en los acompañamientos, contribuyendo con ello a la mejora de la calidad de vida de todos los residentes beneficiados.

Este año se ha mejorado el procedimiento para optimizar la compañía que ofrecen las voluntarias, priorizando la atención de aquellos residentes que necesitan un mayor apoyo emocional y/o necesidad de comunicación y expresión.

Asimismo, teniendo en cuenta los diferentes perfiles y cualidades de cada voluntario, se ha implantado un Plan de Trabajo Individual para cada taller (manualidades, lectura, psicomotricidad y actividades lúdicas), con indicación de la tipología de colaboración necesaria para facilitar su realización.

También merece una especial mención el proyecto “Apadrina un abuelo” que se realiza con la coordinación de la Fundación Caritas y tiene como objetivo integrar a voluntarios adolescentes de las escuelas de Malgrat con personas mayores del municipio, para potenciar la comprensión mutua y mejorar la autoestima de nuestros residentes. Durante el curso escolar 2014-2015 se contó con la participación de 12 jóvenes y supuso una experiencia muy enriquecedora para ambas partes, como se manifestó en la despedida, en junio, por finalización del curso escolar.

En el mes de noviembre 2015 se retomó el proyecto con la participación de 18 adolescentes y 10 residentes. En esta ocasión, para iniciar el proyecto de forma más completa, la Residència Nazaret organizó una formación para los jóvenes con la intención de dar a conocer nuestra Institución y, en especial, su carisma, así como explicar las características de las personas mayores con el fin de crear una mayor consciencia del significado y la importancia que representa formar parte de este proyecto.



Comunicación

Objetivos

1. Conseguir la máxima ocupación del Centro.
2. Diferenciarnos de la competencia dando a conocer la calidad de nuestros servicios, así como nuestra vocación social y espiritual ("Residencias con alma"), para mejorar nuestro posicionamiento en el mercado. Aumentar nuestra presencia y notoriedad entre los segmentos de clase media y alta de la zona de influencia, de acuerdo con nuestra estrategia de diferenciación. Colaboración con las entidades locales ante las necesidades de la sociedad. Mejorar la organización interna para ofrecer un mejor servicio a los residentes y familiares.

Acciones

Acciones externas:

- ➔ Colaboración en la IV jornada de Trabajo Social del Maresme Norte y Selva.
- ➔ Campaña publicitaria en los diarios de prensa comarcal.
- ➔ Participación en la celebración de la Beatificación de las Hermanas Mártires.
- ➔ Participación en la 3.ª edición del proyecto intergeneracional "Apadrina un abuelo".
- ➔ Participación como punto de recogida en la campaña de la Gran Recogida de Alimentos por tercer año consecutivo.
- ➔ Donación a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Malgrat de material de ayudas técnicas.

Acciones internas:

- ➔ Puesta en marcha de la agenda informatizada de Enfermería y Trabajo social.
- ➔ Cursos de formación en: Soporte Vital Básico, Manipulación de alimentos alergógenos e intolerancias alimentarias, Movilización de los residentes, Formación del voluntariado, PAU (plan de autoprotección). Presentación de las encuestas de clima laboral al personal.
- ➔ Actualización de los protocolos y formularios en la intranet.

Resultados

Se ha mantenido el incremento del número de visitas para conocer el centro, de personas que han solicitado información y el número de ingresos. Mejor coordinación entre las áreas de trabajo social, enfermería y recepción. Se ha fortalecido la colaboración entre la residencia y el entorno local.



Sostenibilidad y medio ambiente

Acciones orientadas a la sostenibilidad

Durante este 2015 se han realizado numerosas acciones orientadas al ahorro energético:

- ➔ Se han acabado de sustituir las ventanas antiguas de madera por otras nuevas de aluminio con sistema de ahorro energético climalit.
- ➔ También se ha seguido con el reciclaje de cartón, aceite, pilas, bombillas, etc.
- ➔ Se han adaptado los horarios de la calefacción, en los meses de frío, a las horas de funcionamiento realmente necesarias.
- ➔ Se han renovado las instalaciones de riego del jardín, optando por nuevos sistemas más eficientes y sin fugas de agua.
- ➔ Para el próximo año, el centro se ha propuesto cambiar progresivamente las luces antiguas por sistemas LED más modernos, de bajo consumo, y detectores de movimiento.

Inversiones en sostenibilidad

36.747,89 €

Consumos:

Actividad de voluntariado	2014	2015
Electricidad	304270 Kwh	326037 Kwh
Agua	7.765m ³	7.068m ³
Gas	40.728m ³	39.495m ³
Tóner impresoras	16	26
Papel	133 paquetes	128 paquetes
Pilas		69 unidades



Las dos hijas de la Pepita Martí Camps, desean agradecer de todo corazón, a la Residencia y a todo el personal, que durante estos seis años, que nuestra madre ha sido atendida y cuidada con el máximo cariño por parte de todo el personal.

Deseamos agradecer también a las hermanas su gran labor y dedicación.

Blanes, 15 de marzo de 2015

*LAS DOS HIJAS DE LA PEPITA MARTÍ CAMPS,
DESEAN AGRADECER DE TODO CORAZÓN, A LA
RESIDENCIA Y A TODO EL PERSONAL, QUE
DURANTE ESTOS SEIS AÑOS, QUE NUESTRA
MADRE HA SIDO ATENDIDA Y CUIDADA CON
EL MÁXIMO CARIÑO POR PARTE DE TODO EL
PERSONAL.*

*DESEAMOS AGRADECER TAMBIÉN A LAS
HERMANAS SU GRA LABOR Y DEDICACIÓN.*

BLANES 15 DE MARZO 2015

Rosa Carrero

María Cerec

Agradecimientos

Estimadas y estimados:

Encarna se ha ido, pero nos ha dejado su sonrisa y sus ganas de pasarlo bien. Ha iniciado un largo viaje sin retorno. Un viaje en el que el camino es tranquilo. Si ella pudiera, os diría lo bien que ha vivido entre vosotras y vosotros. Que esta ha sido su casa. También parte de su familia. Que se ha sentido querida y comprendida, aunque la enfermedad complicase su forma de comunicarse. Os relataría que aquí ha hecho amigas que, en cada una de mis visitas desde hace dos años, me han preguntado por ella preocupadas por su salud.

Encarna también os daría las gracias por cómo habéis cuidado a su hija. Lo bien que la habéis ayudado en los difíciles momentos, cuando más consuelo necesitaba. Sin duda, os agradecería el apoyo que le habéis brindado en todo momento.

Como hija, tengo que reconocer que he aprendido mucho de todos y todas vosotras. De las auxiliares, vuestro cariño y paciencia hacia esas encantadoras personas que, poco a poco, pierden habilidades. De las enfermeras, vuestra constante atención a residentes y familiares. De la doctora, la ternura y esa sonrisa que se te contagiaba y que hacía que salieses de la consulta más tranquila. De la trabajadora social, su búsqueda constante de recursos. De las hermanas, que muchas veces sin hablar, hacían notar su apoyo y comprensión. De los y las recepcionistas, dispuestos a ayudarte a solucionar cualquier duda que planteabas. Seguro que me dejó a alguien pero, por favor, no lo toméis a mal.

Yo me llevo en el corazón algunos residentes que me han hecho muy agradables las tardes en las que he acompañado a mi madre. Algunos y algunas partieron hace tiempo. Seguro que ahora comparten con mi madre conversaciones.

Muchas gracias a esta fantástica Residencia, que lo es, por cómo sois todos vosotras y vosotros.

María, la hija de Encarna



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.residencialsanjose.org



RESIDENCIA SAN JOSÉ

Presentamos nuestra memoria de 2015, durante este año se ha buscado el equilibrio entre la sostenibilidad económica y nuestro compromiso de ofrecer los cuidados de manera humanizada. Esta combinación ha sido posible gracias al despliegue de las competencias técnicas, emocionales, éticas, relacionales y espirituales de nuestros profesionales.

Los residentes plantean nuevas demandas y es necesario adaptar nuestros servicios a esos requerimientos.

Las siguientes páginas muestran la buena compañía, los recursos, herramientas, innovaciones e iniciativas puestas en marcha para la andadura del camino trazado para mejorar la calidad de vida de nuestros residentes.

Gobierno General
IRSJG

Junta Central
IRSJG

Junta del Centro

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

M.^a José Ballester
Directora

Responsable
Asistencial:

Dra. Mercedes
Marco

Responsable
Administración:

Sra. Yolanda
Sánchez

Responsable
Psicosocial:

Sra. Francisca Escot

Coordinadora
Pastoral de la Salud:

Hna. Salomé Gutiérrez

Responsable
Hostelería:

Sra. Isabel C.
Ramírez

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	

Espacios comunes

Comedor
Sala de Actos
Sala de manualidades
Sala de Formación
Biblioteca
Cafetería
Salas de lectura
Sala polivalente
Sala de Juegos
Capilla
Jardín

Recursos económicos e inversiones

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: las inversiones de mayor envergadura consistían en mejorar los espacios de la residencia creando ambientes más confortables, para ello equipamos la sala de la primera planta con mobiliario adaptado y dotamos el jardín con el circuito biosaludable.

Cifra de negocio: 2.270.689,39€

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 33.780,49€



Profesionales

Superiora y comunidad	10	Grupo Social (Total)	3	Grupo Atención Indirecta (Total)	21
Grupo Asistencial (Total)	38	Trabajadora social	1	Dirección	1
Personal médico	1	Pastoral de la Salud	1	Administración	1
Personal de enfermería	5	Técnico Animación Socio Cultural	1	Servicio de Hostelería	5
Psicóloga	1			Mantenimiento	1
Fisioterapeuta	1			Recepción	3
Gerocultores	30			Podóloga	1
				Peluquera	1
				Personal de limpieza	7
				Odontólogo	1

Total Profesionales

72



Cartera de servicios

Área médico-asistencial

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

Área Sociocultural

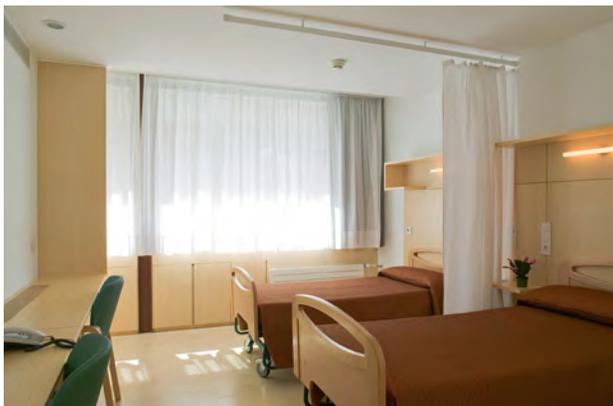
Terapia ocupacional
Animación sociocultural
Salidas y actividades
Biblioteca

Servicios de hostelería

Cocina propia
Limpieza
Lavandería
Repaso de ropa
Limpieza
Mantenimiento

Servicios a usuarios y familias

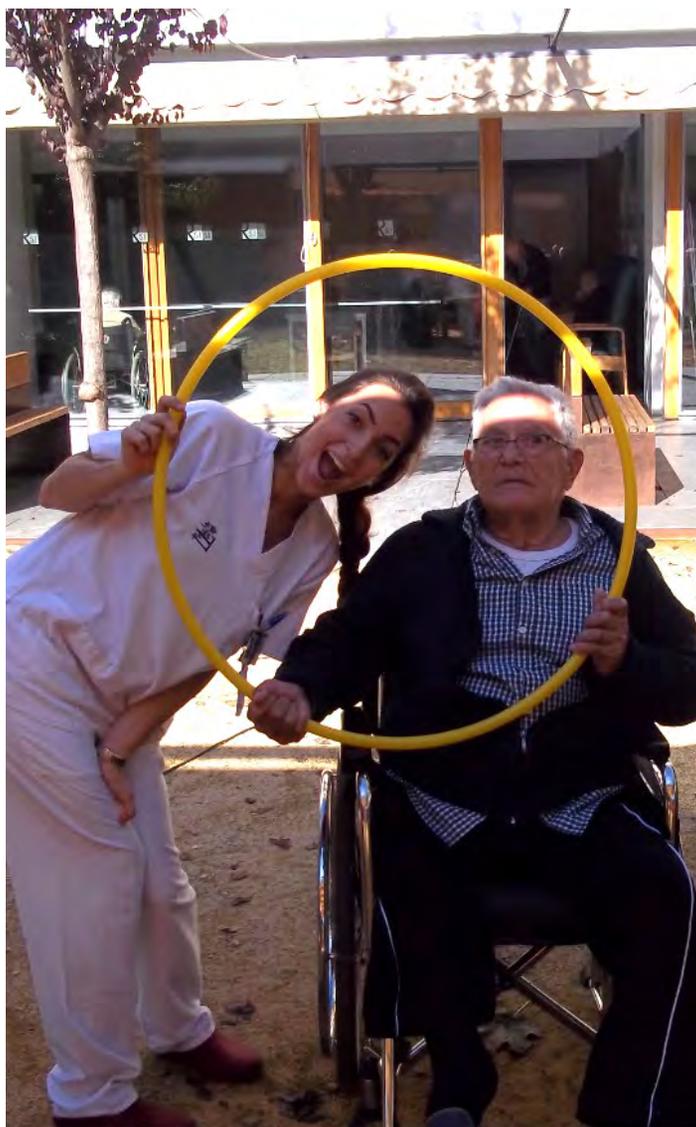
Atención a usuarios y familias
Trabajo social
Pastoral de la Salud
Acompañamientos externos
Peluquería
Transporte adaptado
Recepción
Administración



Actividad asistencial

Atención residencial	Concertado	Privado	Total
Plazas (capacidad)	35	80	115
Usuarios atendidos	42	181	223
Ingresos totales	7	60	69
Ingresos sin temporales	7	14	21
Bajas totales	8	67	75
Bajas sin temporales	-	9	9
Bajas por éxitus	7	16	23
Ingresos/bajas temporales	-	43	43
Estancias disponibles	12.775	28.000	40.775
Estancias reales	12.674	23.350	38.024
Ocupación del período	100%	90,54%	93,25%
Ocupación al cierre anual	100%	93,75%	95,65%
Rotación mensual (media)	2%	12,83%	
Rotación anual acumulada	24%	153,96%	

Atención residencial	Centro de día
Plazas	20
Días/sesiones disponibles	7.300
Días/sesiones reales	1.484
Ocupación	20,32%
Usuarios atendidos (total)	15
Usuarios atendidos (media mensual)	9



Actividades por áreas

Asistencia 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
Promoción actividades instrumentales de la 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 sacerdote
Asistencia al funeral
Celebración eucaristía y recuerdo difuntos durante el año
Actividades ayuda religiosa
Total Pastoral de la Salud

Atención lúdica y recreativa/ Educación Social

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

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



Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

El centro ha cumplido con los objetivos de calidad definidos a principios de año. Se ha consolidado el SBC (Sistema Básico de Calidad) implantado en el centro, con la realización de las auditorías internas llevadas a cabo a lo largo del año.

- ➔ Diversificación y ampliación de servicios.
- ➔ Reenfoque de servicios prestados y posicionamiento.
- ➔ Mejora de la gestión económico-financiera.
- ➔ Gestión integral de RR.HH.
- ➔ Valoración de las acciones formativas y desarrollo de competencias.
- ➔ Adaptación a las nuevas tendencias competitivas.

Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (Residentes y familiares)	Trabajadores
Percepción de la calidad técnica		98,50%
Organización y continuidad	91,42%	95,35%
Confort	91,06%	92,52%
Comunicación y participación	93,09%	97,47%
Atención psicosocial	89,38%	87,84%
Trato intimidad y autonomía	96,18%	100,00%
Satisfacción general	87,20%	99,00%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	92,31%	96,07%
Encuestas realizadas	91	34



Grupos de trabajo

Calidad percibida por dimensiones

Comité de Acreditación

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



Principales acciones realizadas

ÁREA SANITARIA

Desde el ámbito sanitario trabajando en el abordaje y control de los **grandes síndromes y riesgos geriátricos** (riesgo cardiovascular, nutricional, de úlceras por presión, de caídas...).

Asimismo, y en colaboración con la Consejería de Sanidad de la Agencia Valenciana 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 72% de la población atendida en neumococo y un 86% en gripe.

Cuidados paliativos

Se han desarrollado 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 2015, se han incluido en el programa de Cuidados Paliativos a un total de 13 residentes de los 21 que han fallecido en nuestro centro, lo que supone un **62% del total de bajas** por fallecimiento.

El objetivo para 2016 es consolidar el Programa de Cuidados Paliativos del centro, sistematizar la inclusión de pacientes en este, 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.

Circuito vida saludable

Se ha instalado un circuito de ejercicios destinado a trabajar las diferentes necesidades motoras de nuestros mayores y ejercitar todas las partes del cuerpo, mejorar la flexibilidad, la coordinación y el equilibrio. Consta de ejercicios muy intuitivos y fáciles de utilizar para que las personas mayores tengan una oportunidad nueva y divertida de realizar gimnasia. En él encontrarán ejercicios variados para miembros superiores (escalera de dedos, pedal de manos serpiente, rodillos verticales, barra zigzag, barra curva, aberturas a media altura, bolón y disco) y para miembros inferiores (dos bancos de pedales a diferentes distancias). Este *circuito de vida saludable* se encuentra al aire libre, lo que permitirá los días de buen tiempo salir al jardín y disfrutar de la naturaleza, obtener las vitaminas que nos aporta el sol y respirar un aire más puro.

Neurorrehabilitación

Durante el año 2015 se ha iniciado la colaboración con Neural, centro de neurorrehabilitación especializado en la intervención de personas que han sufrido una alteración de origen neurológico, y que ofrece a todos sus pacientes una rehabilitación personalizada, intensiva y muy especializada.

De nuestra consciencia de la dificultad que supone la reintegración de la persona afectada de una lesión cerebral a su domicilio tras el alta hospitalaria, en la que todavía persistan déficits en mayor o menor intensidad que determinarán la posibilidad del retorno a su domicilio, surge nuestro acuerdo de colaboración con Neural.

Cuando la dependencia es importante y es necesario un entrenamiento más intensivo de su familia (o cuidador privado), o se requiere la realización de adaptaciones en el domicilio, o el paciente prefiere continuar la rehabilitación de manera más intensiva antes de volver a su casa, disponemos de la posibilidad de ingresar en nuestro centro, que presta los servicios residenciales y sanitarios básicos, y los profesionales de Neural se desplazan para trabajar con los usuarios.

El pasado 2015 se inició el servicio con muy buena recuperación funcional y satisfacción del usuario y su familia.



ÁREA DE LAS PERSONAS

El método de actuación de la Residencia San José con respecto a la formación y sensibilización del personal y responsables de la entidad, se basa en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, para el perfecto desarrollo de sus trabajos. Así mismo, se han revisado de forma detallada Perfiles, Funciones y Responsabilidades para cada puesto de trabajo en la residencia.

- ➔ Actualización de los modelos de historia laboral.
- ➔ Ampliación del manual de método de trabajo.
- ➔ Combinación de registro de convocatoria y registro de asistencia a las acciones formativas.
- ➔ Registro individualizado de las acciones formativas.
- ➔ Las acciones formativas son valoradas, no solo por la manera de organizar el curso, los contenidos, el formador, los medios didácticos, la duración del curso, sino que hemos añadido la valoración del propio trabajador de la transferencia de esa formación en el desempeño de su puesto de trabajo.

CALIDAD

Principales acciones realizadas:

- ➔ Revisión, creación y actualización de diferentes procedimientos, protocolos e instrucciones, cumplimiento de los circuitos de revisión y aprobación.
 - ➔ Mejoras en nutrición
 - ➔ Mejoras en la atención sanitaria
 - ➔ Prevención de las úlceras por presión (UPP)
 - ➔ Prevención de caídas
- ➔ Consolidación del sistema APPCC, según la última normativa de Consejería de Sanidad de febrero de 2013, adecuando y revisando los documentos que afectan al sistema.
- ➔ Medición de indicadores de calidad por procesos; esenciales, de apoyo y estratégicos.
- ➔ Inicio de asesoría para conseguir la certificación ISO 9001:2015.

Certificaciones, premios, reconocimientos, acreditaciones:

- ➔ Certificado de adhesión al programa de calidad Lares CV para obtención de la certificación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- ➔ Certificado programa “no sujetos” organizado por Lares CV en colaboración con Dignitas Vitae.

Área de las personas

Descripción de la plantilla

Plantilla media	Edad media	Antigüedad media	% Hombres	% Mujeres	% Plantilla a jornada completa	% Contratos indefinidos
N.º 47,02	36,09 años	2,65 años	10,71%	89,29%	Hombres 8,33% Mujeres 71,43%	64,29%

Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	1,77
Titulados medios asistenciales	6,46
Auxiliares Asistenciales	32,21
Personal de apoyo	5,59
Personal de Administración	1,00
Dirección	1,00

Dotación de personal externo

Limpieza	7
Lavandería	1
Apoyo a cocina	2



Clima laboral

El pasado año 2015, nuestro objetivo era promover el orgullo, eficacia y eficiencia en los colaboradores: se informó al personal, iba dirigido al equipo de gerocultoras y el procedimiento nos llevaría a evaluar la calidad, responsabilidad, interés por la formación, relación con los compañeros, trato a los residentes y con las familias. Tras todo el año, el proceso culminó en diciembre y, en nuestra fiesta anual de navidades, se le hizo entrega a la ganadora del certificado de reconocimiento y de un premio.

Otro aspecto que pretendíamos trabajar era la comunicación; se fomentó el uso de la intranet con el fin de tener un mayor acceso a todo lo relacionado con eventos, noticias y aspectos de interés.

La seguridad y ergonomía; con inversión en recursos y formación al personal se alcanzó nuestro objetivo de mejorar las condiciones de trabajo.

Para el 2016, nuestra prioridad es profundizar en los canales de la comunicación interna; revisión, seguimientos y acciones de mejoras en la información entre los colaboradores. Seguiremos premiando los esfuerzos del personal; en esta ocasión, se valorará positivamente a los colaboradores que aporten nuevas ideas y sugerencias.

Formación y desarrollo

En el año 2015, la formación corporativa estuvo marcada por el acontecimiento de la beatificación de Hnas. mártires, profundizando en la vida, carisma y entrega en el cuidado de los enfermos.

Con respecto a la formación transversal, dirigida a todos los colectivos, se impartió acción formativa encaminada a mejorar las habilidades en el trato con residentes y familiares.

La sensibilización en cuidados dignos, buscando estrategias entre ambientes seguros y aumentar la autonomía y bienestar en los residentes es lo que nos llevó a la adhesión al programa de Lares de eliminación de sujeciones, permitiendo que un total de 20 profesionales de diferentes colectivos se formaran en esta materia.

A nivel técnico asistencial, los temas son variados, facilitando los conocimientos y habilidades necesarios en atención de los cuidados de nuestros residentes. Estos cursos-talleres son impartidos íntegramente por profesionales del equipo interdisciplinar del centro, valorados por el personal como apoyo imprescindible en la formación continua.

Colaboración con la Universidad Católica de Valencia

Debemos resaltar la colaboración con la Universidad Católica de Valencia; su afinidad de valores fundamenta nuestra relación.

- ➔ Grado enfermería, Grado fisioterapia, Grado educador social.
 - ➔ CONVENIO DE COLABORACIÓN IES Federica Montseny. Ciclo formativo de dietética.
 - ➔ Convenio de colaboración Instituto Inter. Técnico en Atención a personas en situación de dependencia.
 - ➔ Centro Educativo San José. Cuidados auxiliares de enfermería. Acuerdos de colaboración: Nestlé Healthcare Nutrition S.A.
-

Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas	Alumnos	Formación interna	Formación externa
Dirección y administración	128	3	9,38%	90,63%
Auxiliares de enfermería	428	39	36,45%	63,55%
Diplomados de enfermería	66	7	15,15%	84,85%
Profesionales técnicos	74	8	13,51%	86,49%

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	18,96
Excedencias maternas	2	8,91
Excedencias por cuidado de familiares		
Acumulación horas lactancia		

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

El comité de Seguridad y Salud se ha reunido trimestralmente para llevar a cabo un seguimiento de las acciones más importantes.

La primera acción en el mes de enero fue la charla formativa y aclaración de dudas del plan de emergencia, evacuación y el simulacro de incendios.

Se programaron los reconocimientos médicos en las nuevas incorporaciones, tras una baja larga o periódicamente a todo el personal.

Las nuevas incorporaciones, dentro del proceso de acogida, realizan la formación específica de manejo de grúas y transferencia de los residentes.

La formación teórico-práctica en primeros auxilios y en ergonomía, con la explicación de unos sencillos ejercicios y ofreciendo al personal el gimnasio del que dispone la residencia.

La formación específica en seguridad y salud laboral al técnico de mantenimiento.

Todas las medidas tomadas durante el año han dado buenos resultados con un solo accidente laboral leve.

Seguimiento de la coordinación empresarial con autónomos y empresas subcontratadas.



Voluntariado

El voluntario de la Residencia San José, desde su inicio, se compromete a colaborar en un conjunto de actividades de interés general, y siempre asesorado por un profesional, y sabiendo que su realización es consecuencia de la elección que hace una vez ha conocido todos los servicios que puede ofrecer.

Desde que firma el compromiso, nosotros tratamos de que se sienta acogido y, para ello, se le ofrece la posibilidad de asistir a las jornadas de formación que, a lo largo del año, se imparten en la Residencia al personal colaborador, ya sea de carácter técnico o del carisma y misión es la oportunidad de conocer lo esencial de nuestro apostolado, con sus matices, en lo que toca a Misión, Visión y Valores.

Durante el 2105 hemos contado con 10 voluntarios que han realizado un total de 1176 horas.

En el 2015 hemos trabajado de la mano de la asociación Amics de la Gent Major, organización de voluntariado sin ánimo de lucro que desde el 2000 se dedica a:

- ➔ Acompañamientos afectivos
- ➔ Actividades culturales especiales
- ➔ Sensibilización social

Gracias a esta colaboración hemos contado con profesionales que centran su labor voluntaria en acompañar a las personas cuyas redes de ayuda no son muy fuertes y requieren de este apoyo social.

Las cifras de voluntariado de 2015 son:

Actividades de voluntariado	Residentes
Manualidades y juegos	65
Actos especiales	52
Salidas y traslados	20
Compañía	76
Pastoral y celebraciones religiosas	38



Comunicación

Durante el 2015 el comité de comunicación ha trabajado en el cumplimiento de los objetivos trazados:

- ➔ Divulgar los servicios específicos que presta el centro en Cuidados paliativos, Centro de día y Atención especial para enfermos de Alzheimer.
- ➔ Incrementar la presencia del centro en el entorno cercano y sanitario.
- ➔ Fortalecer la comunicación con las familias a través de la difusión de las actividades del centro y propias de cada residente.
- ➔ Promover el uso de los diferentes canales de comunicación entre el personal, equipos y grupos de trabajo.

Comunicación externa

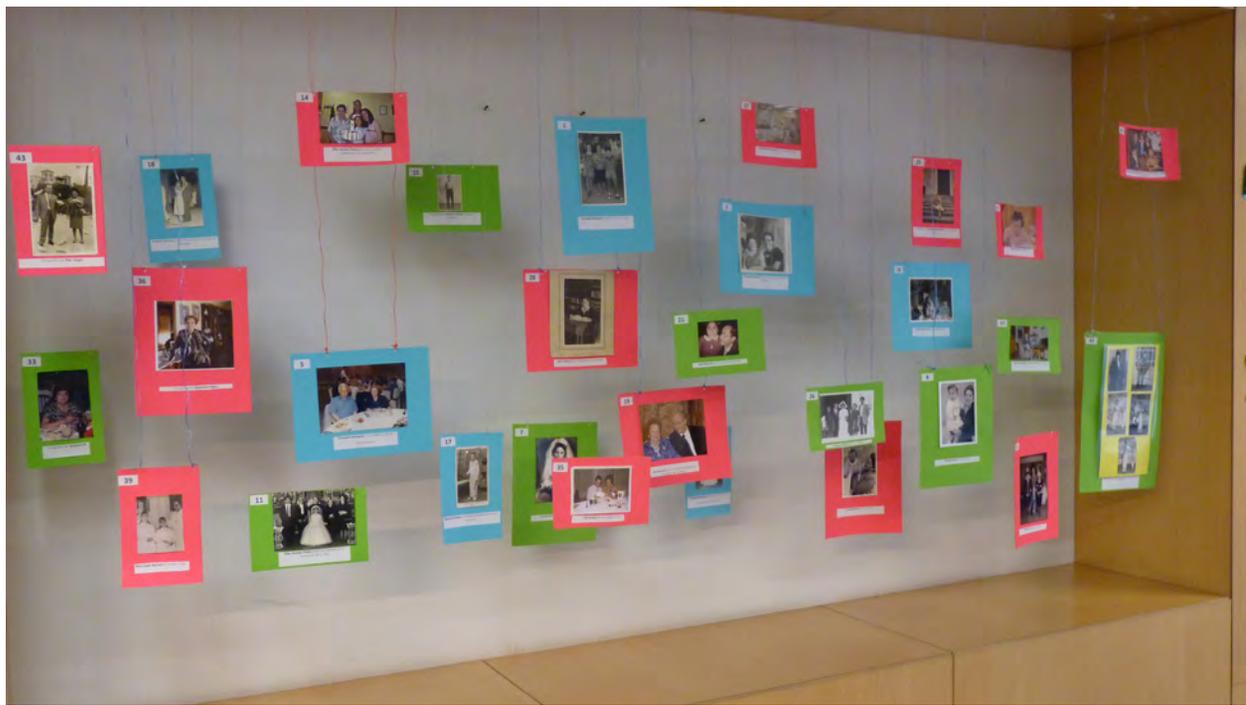
- ➔ Formación en marketing para empresas de economía social.
- ➔ Diseño y seguimiento de campañas de Adwords que han fortalecido nuestra imagen como centro especial para cuidados paliativos.
- ➔ Visualización del centro en el entorno más cercano con aviso en la fachada principal.
- ➔ Avisos en sitios estratégicos de la ciudad.
- ➔ Difusión de las jornadas de puertas abiertas.
- ➔ Fortalecimiento de vínculos con stakeholders a través de colaboración, publicación y difusión del 1.º *Llibret de fallas* de la Residencia San José.
- ➔ Publicación de nota de prensa en el periódico *PARAULA* de la arquidiócesis de Valencia.
- ➔ Presentación de los servicios del centro en los hospitales.

Comunicación interna

- ➔ Difusión al Consejo de Dirección y equipo interdisciplinar del manual "Comunicación en situaciones de crisis".
- ➔ Revisión de los canales de comunicación interna y publicación en el documento "Manual y método de trabajo" de la Residencia San José.
- ➔ Formación a los nuevos colaboradores en el uso de la intranet.
- ➔ Difusión a todo el personal de la nueva aplicación Lotus Traveler para móviles.
- ➔ Instalación de servidor comunicado en red con todos los ordenadores del Centro.

Comunicación con las familias

- ➔ Invitación general a eventos y fiestas especiales.
- ➔ Invitación personalizada a cumpleaños y actuaciones de sus familiares.
- ➔ Entrega de archivo fotográfico de actividades y terapias que realizan los residentes en el Centro.
- ➔ Divulgación del reporte escrito y fotográfico de las actividades y fiestas del Centro.



Resultados

- ➔ Mejora de la ocupación del centro.
- ➔ Posicionamiento de la Residencia como un centro especial en el cuidado de las personas mayores dependientes.
- ➔ El área de comunicación sigue siendo muy valorada en las encuestas de satisfacción que rellenan usuarios y colaboradores al final de cada año. El porcentaje de satisfacción es del 94,28%.
- ➔ Aumento de la participación de los familiares en las actividades especiales del centro.
- ➔ El incremento en el uso de los canales internos de comunicación y en la transferencia de datos a través de la red interna ha permitido una comunicación más fluida y eficaz entre los miembros del equipo interdisciplinar.

Colaboraciones en actividades y eventos

- ➔ Falla de empalme
- ➔ Compañía "Paraules i Dones"
- ➔ Grupo acorde Mayor
- ➔ Colegio Nuestra Señora de los Desamparados
- ➔ Grupo catecismo Parroquia San Miguel
- ➔ Grupo teatral de Juan José Navarro
- ➔ Ayuntamiento de Burjassot
- ➔ Parroquia adventista
- ➔ Centro de mayores Nou Benicalap
- ➔ Grupo de Danzas folklóricas Bolivianas
- ➔ Alumnos de la escuela de música de la Universidad de Valencia
- ➔ Grupo Aires de mi tierra
- ➔ Parroquia de la Natividad

Sostenibilidad y medio ambiente

Acciones orientadas a la sostenibilidad

La residencia San José está comprometida con la sostenibilidad y trabaja continuamente para reducir el impacto de su actividad en el medio ambiente. Lo hace por medio de la puesta en marcha de planes de optimización basados en minimizar el consumo de recursos sin afectar la calidad o eficacia de los procesos. Para ello, tenemos establecidos mecanismos de control en la eficiencia energética y gestión de residuos.

Eficiencia energética:

- ➔ La optimización del rendimiento de las placas solares.
- ➔ Programación de ajuste y encendido de las bombas de distribución y circulación de agua.
- ➔ Ajuste de parámetros de temperatura de las diferentes zonas.

Reducción de residuos:

- ➔ Los residuos de cartón, plástico y madera generados son reciclados tras una fase previa de clasificación y compactados en la zona destinada para esta labor.
- ➔ Las cifras arrojan unos datos muy similares a los de años anteriores, pero si entramos al detalle, nos parece alentador estar en los mismos valores con un aumento de la actividad del 10%.

Consumos:

Actividad de voluntariado	2014	2015
Electricidad	502.282 Kw	493.832 Kw
Agua	7.452 M ³	8.602 M ³
Gas	34.918 M ³	34.168M ³
Tóner impresoras	14	14
Papel	72.000 folios	65.000 folios
Otros		





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



Nos complace presentar la memoria anual de la Clínica Nostra Senyora del Remei. El año 2015 ha estado enmarcado el ciclo iniciado hace unos años de concentración en el sector de la salud, este año, si cabe, con mayor intensidad en las clínicas privadas.

Este proceso de concentración nos ha llevado a que el usuario valore aún más nuestra definición como centro: clínica de proximidad, clínica muy cercana al paciente.

Hemos continuado con nuestro proceso de renovación y moder-

nización de instalaciones, dando el mayor confort a los usuarios y ofreciendo a los profesionales espacios y equipamientos adecuados que cubran sus mejores expectativas.

La acreditación de 82 nuevos profesionales durante el año 2015 también nos habla de la apuesta decidida de los profesionales por un centro que facilita su actividad profesional: quirófanos ágiles, programación eficiente y equipo asistencial de calidad técnica y humana.

También querría destacar la implicación de la Clínica del Remei con la Obra Social de nuestra institución, que llega a muchas personas de países con necesidades importantes.

Y finalmente quiero mostrar 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.

David Cuadro
Gerente

**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. Heliadora
Martín

**Coordinadora
Pastoral
de la Salud:**

Hna. Felicidad
Canseco

Recursos

Equipamientos

Camas de hospitalización de agudos	135
Camas de UCSI	17
Camas de UCI	6
Camas de neonatos	6
Consultas externas	26
Quirófanos	8
Boxes de recuperación postquirúrgica	6
Salas de partos	3
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	18
Personal médico asociado	382
Personal de enfermería	125
Personal técnico (farmacia)	6
Personal administrativo	30
Personal de apoyo (mantenimiento)	5
Personal externo	
Limpieza	20
Cafetería / Restaurante	15
Laboratorio	6
Radiología	10
Conserjería	3

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 14.575.000 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 450.000 €



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	6.603
Altas no quirúrgicas	1.330
Altas obstétricas	357
Altas de neonatología	24
Total	8.314
.....	
<i>Estancia media (días)</i>	2,15

Actividad quirúrgica

Cirugía ambulatoria	1.600
Cirugía con ingreso	6.586
Total intervenciones	8.186

Actividad obstétrica

Partos vaginales	191
Cesáreas	166
Total partos y cesáreas	357

Urgencias

Visitas de urgencias	20.475
Urgencias ingresadas	12,34%

Actividad diagnóstica y terapéutica

Pruebas de radiología	18.004
Endoscopias	903

Pastoral de la Salud

Visitas a pacientes	5.564
Visitas de acompañamiento a pacientes	9.148
Recepción de sacramentos	636
Acompañamiento en el duelo	85



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 2015 se han mantenido reuniones con los distintos responsables de cada una de las áreas del centro para progresar en el cumplimiento de estos estándares. Es por esta razón que habrá que continuar trabajando durante el año 2016 para que la Clínica del Remei se pueda presentar a la acreditación en el año 2017.

Este año se han recogido los resultados de las encuestas de los colaboradores médicos. Esto permite trabajar para mejorar diversos aspectos de nuestra organización y aumentar el grado de satisfacción de nuestro cliente interno.

Se han establecido los indicadores de calidad que conforman el cuadro de mandos de calidad de los diferentes centros del Instituto.

Renovación y modernización de instalaciones e incorporación de nuevos equipamientos

Obras de renovación de las plantas de hospitalización, controles de enfermería y *halls* de diversas plantas.

Las obras de renovación también se han llevado a cabo en los quirófanos, incorporando también nuevo equipamiento y aparataje.

En la 1.ª planta se está realizando una nueva configuración ubicando nuevas unidades entre las que destacan la incorporación del Instituto Catalán de Retina, el desarrollo de la unidad de ecocardiogramas y la unidad de Medicina Hiperbárica.

La colaboración con la Fundación Hospital de Niños nos ha permitido un desarrollo integral de la pediatría en el centro: urgencias, consultas externas, unidad de hospitalización y neonatos. Todo ello con la finalidad de ampliar la oferta asistencial y garantizar un mejor apoyo a la unidad materno-infantil.

En las incorporaciones técnico-asistenciales se ha acondicionado el laboratorio para obtener dos salas independientes y cerradas, una de flujo laminar horizontal y otra de flujo vertical, para una óptima preparación de los medicamentos.



Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	2014	2015
Fidelización	94,40%	95,55%
Cumplimiento de la misión	92%	95,45%
Atención espiritual	94,70%	94,71%
Confort y hostelería	95,50%	97,43%
Comida	82,20%	85,32%
Coordinación y comunicación del equipo	90,01%	90,61%
Atención sanitaria	97,60%	95,55%
Información al usuario	92,30%	93,24%
Intimidad y privacidad	97,60%	98,14%
Trato	97,70%	97,78%
Ingreso	91,10%	93,04%

Grupos de trabajo

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

Otras acciones vinculadas a la promoción de la calidad

En el año 2015, la Unidad de Curas Intensivas ha seguido desplegando diversas intervenciones para la prevención de las bacteriemias relacionadas con el uso de los distintos catéteres (Programa Bacteriemia Cero). La Dirección asistencial del Centro continúa velando por mantener la promoción del lavado de manos haciendo formación al respecto.

También se han potenciado las actividades de prevención específicas del Programa Neumonía Cero (medidas básicas y específicas), siguiendo las recomendaciones basadas en la evidencia y establecidas en los últimos años.

Gracias a estas medidas, se ha minimizado el riesgo y la morbilidad de las prácticas asistenciales en la UCI, de manera que se ha mejorado la seguridad de los pacientes atendidos en este ámbito.

Área de las personas

Descripción de la plantilla

Plantilla media	Edad media	Antigüedad media	% Hombres	% Mujeres	% Plantilla a jornada completa	Índice de rotación
175,85	41,74	11,19%	18,97%	92,68%	71,98%	0,01%

Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	14
Titulados medios asistenciales	56
Auxiliares asistenciales	64
Personal de apoyo	18
Personal de Administración	25

El motor de esta Clínica es su equipo humano. Gracias a todos estamos donde estamos. Por este motivo, desde Recursos Humanos trabajamos constantemente para facilitar y mejorar la comunicación, el clima laboral y el desarrollo de nuestros profesionales. A continuación, detallamos las acciones más relevantes llevadas a cabo en esta área durante el año 2015.



Clima laboral

Análisis cualitativo del Estudio de Clima Laboral. En reuniones interdisciplinares, donde estaban representados todos los estamentos y departamentos de la Clínica, se analizaron cuidadosamente los resultados cuantitativos obtenidos. De esta forma surgieron las acciones de mejora que estamos aplicando.

Difusión de las acciones de mejora. Mediante diversas reuniones se ha informado de su contenido y se han publicado en nuestra intranet.

Se ha constatado que la celebración de las fiestas más significativas durante el año mencionado son acciones que agradecen mucho nuestros empleados y que sirve para fomentar la fraternidad entre todos. La beatificación de las Hermanas Mártires, el día de San José, de Sant Jordi, de la Virgen del Remedio (patrona de nuestro Centro), de la castañada, de la cena de Navidad, de la Fiesta de Navidad y la Fiesta de Reyes son días muy entrañables.

Formación y desarrollo

Apostamos claramente por el desarrollo de nuestros profesionales. Durante este año se les ha formado, entre otras cuestiones, en aspectos técnicos, y otros de calidad, como por ejemplo facilitar las herramientas necesarias para gestionar adecuadamente nuestro tiempo, el estrés, otros aspectos importantes para el buen funcionamiento de la Clínica. Hemos hecho talleres para conseguir mejorar nuestra atención sanitaria integral y hemos continuado con las acciones formativas corporativas, con gran éxito de asistencia. En total se han impartido 34 acciones formativas, con 195 asistentes y 2527 horas lectivas.

Tipo de cursos

Generalistas		10
Prevención de riesgos laborales		1
Cargos intermedios		1
Humanística		5
Informática		2
Técnicos sanitarios		11
Talleres sanitarios		2
Corporativo		2



Conciliación familiar

Ausencias por conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducciones de jornada por cuidado de hijo menor de 8 años	12	126
Excedencias maternas	1	11
Acumulación de horas de lactancia	7	5,3

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Durante este año pasado 2015 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 105 revisiones médicas anuales al personal de la Clínica.

Formación del Plan de Emergencia.

Simulacro de emergencia.

Comunicación

Objetivos

- ➔ Promover relaciones fluidas de información entre los profesionales del Centro.
- ➔ Hacer difusión de los nuevos servicios de la Clínica.
- ➔ Hacer públicos los objetivos conseguidos en la Clínica.
- ➔ Fomentar la cultura que facilite la interacción de la comunicación entre todos los estamentos.

Acciones

- ➔ Fortalecimiento de la intranet publicando toda la información del Centro a través de esta herramienta.
- ➔ Continuar con las diversas reuniones interdisciplinarias entre distintos departamentos del Centro con la finalidad de contribuir a la mejora en el servicio y al fortalecimiento de las relaciones entre estos.
- ➔ Lanzamiento de la campaña de comunicación externa 2015.





Clínica Salus Infirmorum



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



La estrecha colaboración con profesionales de reconocido prestigio, el compromiso de los trabajadores, el buen trabajo de los voluntarios y la dedicación de la comunidad religiosa, hace que el centro sea reconocido en la comarca por la calidad en la atención y la satisfacción de los usuarios.

La voluntad, iniciada hace ya un tiempo, de aumentar continuamente la cartera de servicios asistenciales ofrecidos, está permitiendo la potenciación y la revalorización continua del centro, ofre-

ciendo a la sociedad del Pla de l'Estany asistencia sanitaria con proximidad geográfica. Esta accesibilidad territorial aporta a la población de la comarca un plus de comodidad para pacientes y familiares.

La renovación y modernización de las instalaciones han de marcar nuestro esfuerzo inversor y el espíritu de servicio, innato a la filosofía de la organización, hace que la Clínica Salus sea flexible y con capacidad de adaptación suficiente para cubrir nuevas de-

mandas sanitarias de la población de la comarca. Les invito a hacer una lectura del documento que tienen en las manos para conocer con detalle nuestra actividad durante el año 2015.

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. 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 Sociosanitario	66
Boxes unidad de cirugía sin ingreso	5
Quirófanos	3
Box recuperación postquirúrgica	3
Box urgencias	3
Camas observación urgencias	2
Salas diagnóstico por imagen	2
Laboratorio análisis clínicos	1
Salas rehabilitación	1
Farmacia	1
Plazas Hospital de Día Sociosanitario	25
Consultas Externas	12
Camas Observación Urgencia	1
Sala Endoscopia	1
Sala Triage	1

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 7.043.455,59€

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 305.708€

Profesionales

Comunidad

Superiora y comunidad	20
Equipo directivo	4
Mandos intermedios	8
Personal médico de plantilla	5
Personal de enfermería y farmacia	29
Personal técnico	7

Personal externo

Personal administrativo	12	Personal médico asociado	89
Técnicos Sociosanitario / Auxiliares de enfermería	45	Laboratorio	2
Pastoral de la Salud	1	Radiología	1
Personal de cocina	8	Mantenimiento	2
Personal de limpieza	16		

Total Profesionales

190

Cartera de servicios

Especialidades médicas

Anestesiología y Reanimación

Aparato Digestivo

Cardiología

Clínica del Dolor

Dermatología

Medicina Interna

Nefrología

Neumología

Pediatría

Psicología

Reumatología

Urgencias Generales

Especialidades quirúrgicas

Cirugía General y Digestiva

Cirugía Ortopédica y Traumatológica

Cirugía Vascolar y Angiología

Dermatología

Oftalmología

Otorrinolaringología

Urología

Servicios Terapéuticos de apoyo

Farmacia Hospitalaria

Fisioterapia

Logopedia

Odontología

Psicología

Rehabilitación

Tratamiento del Dolor

Servicios Diagnósticos

Diagnóstico por la Imagen

Endoscopia Digestiva

Laboratorio de Análisis Clínicos

Anatomía Patológica

Servicios a Clientes

Atención al usuario

Trabajo Social

Pastoral de la Salud

Recursos Hospitalización Agudos

Consultas Externas

Hospitalización Adultos

Bloque Quirúrgico

Servicio de Urgencias 24h

Unidad de Cirugía sin Ingreso

Recursos Sociosanitarios

Hospital de Media y Larga Estancia

Hospital de Día



Actividad asistencial

Actividad Hospitalaria Agudos

Altas quirúrgicas	1.772
Altas no quirúrgicas	73
Total Altas	1.845
<i>Estancia media (días)</i>	<i>1,48</i>

Actividad Quirúrgica

Con ingreso	1.772
Ambulatoria	107
Total intervenciones*	1.879

Actividad Hospitalaria Sociosanitario

Larga Estancia

Ingresos	91
Altas	91
Pacientes atendidos	128
Altas estancia <123 días	75 y 82,41%

Media estancia polivalente

Ingresos	114
Altas	120
Pacientes atendidos	126
Altas con estancia <60 días	120 y (%)

Urgencias

Visitas de urgencias	16.224
Urgencias ingresadas	43

Hospital de Día

Larga Estancia

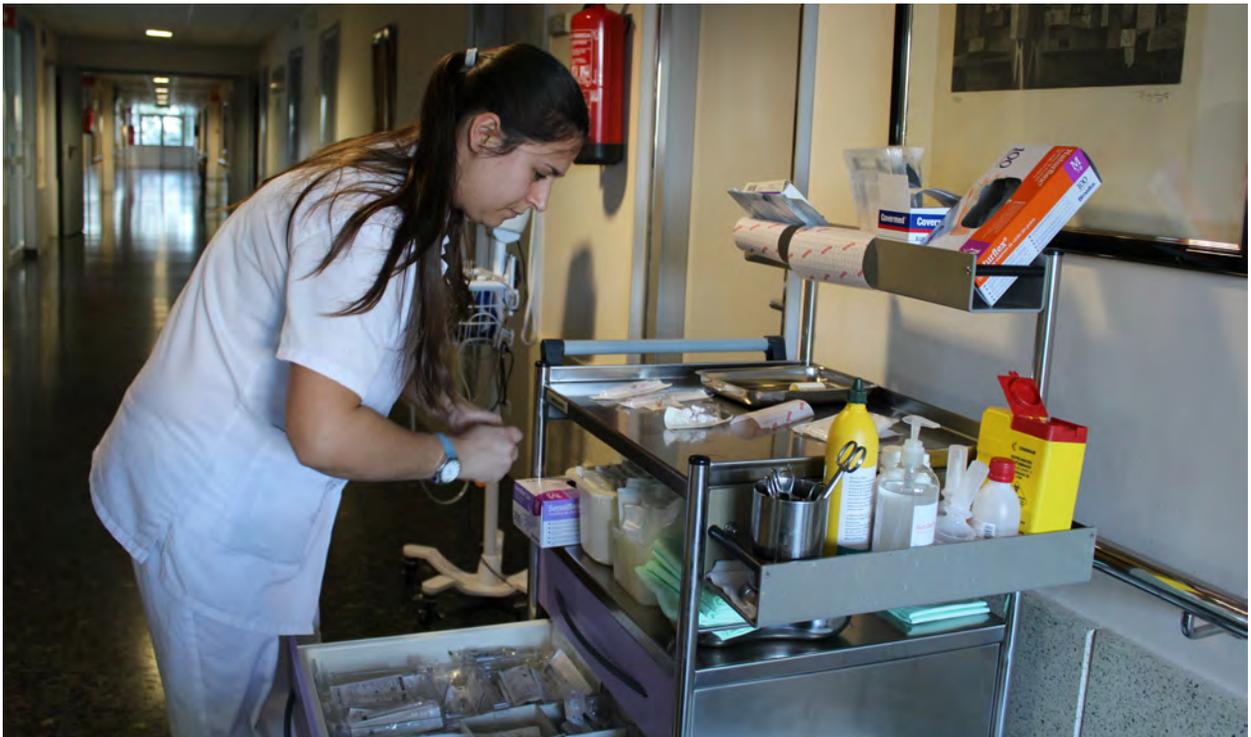
Ingresos	20
Altas	22
Pacientes atendidos	35

Actividad Diagnóstica y Terapéutica

Endoscopias	76
Diagnóstico por la imagen	
Ecografías	1.042
Radiología convencional	13.066

Pastoral de la Salud (Salus)

Acogida y saludo al ingreso al paciente y familia	228	Acompañamiento en los últimos momentos de la vida	82
Valoración pastoral inicial	227	Acompañamiento en el proceso de duelo	311
Acompañamiento al paciente y familia en la integración en el centro	1.173	Visitas del sacerdote	200
Visita a pacientes con deterioro cognitivo	5.561	Asistencia al funeral	151
Visita pastoral de seguimiento	6.834	Celebración y recuerdo de los difuntos durante el año	2
Recepción de sacramentos	2.685		



Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

Objetivos estratégicos y Plan de Calidad. Otras acciones vinculadas a la promoción de la calidad (para incluir en la memoria anual 2015):

- ➔ En 2015 se han llevado a cabo mejoras en el área quirúrgica con la informatización del sistema de ventilación y del control de los gases medicinales. Asimismo, se han renovado la mesa quirúrgica, la lámpara y el aparato de anestesia de uno de los quirófanos.
 - ➔ El centro ha seguido trabajando las líneas estratégicas y el plan de calidad y seguridad del paciente. Por lo que respecta a la gestión de los eventos adversos (uno de los indicadores prioritarios), se ha logrado una mayor implicación de los profesionales de las diversas categorías, incrementando el número de los eventos notificados.
 - ➔ Se han incorporado también indicadores opcionales realizando diversas actividades, campañas informativas y formación en seguridad para pacientes y familiares.
 - ➔ Se ha seguido informando de los programas Vincat (control de infecciones), Racat (registro de artroplastias), Epinetac (prevención del pinchazo accidental en los profesionales sanitarios).
 - ➔ La gestión integrada de recursos sociales y de salud en el Pla de l'Estany ha recibido el certificado de calidad del proceso de evaluación de la Agencia de Calidad y Evaluación Sanitarias de Cataluña (AQUAS).
-



Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (Residentes y familiares)
Ingreso	98,9%
Trato	98,3%
Intimidad y privacidad	98,5%
Información al usuario	96,8%
Atención sanitaria	97,4%
Coordinación y comunicación equipo	96,3%
Comida	79,9%
Confort y hostelería	95,2%
Atención espiritual	98,1%
Cumplimiento de la misión	97,9%
Fidelización	98,5%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	9,45
Encuestas realizadas	267

Calidad percibida por dimensiones en Servicios Sociosanitarios

% de satisfechos o muy satisfechos	
Percepción de la calidad técnica	99,6%
Organización y continuidad	100,0%
Confort	93,6%
Comunicación y participación	95,6%
Atención psicosocial	89,5%
Trato, respeto a la intimidad y autonomía	95,5%
Satisfacción y fidelización	92,6%
Encuestas realizadas	40

Grupos de trabajo

Comisión de Aprovisionamiento

Comisión de Nutrición

Comisión de Obras

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

Comité de Transfusiones

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
117,63	43,25 anys	9,42 anys	17,61%	82,39%	76,70%	0,01%

Uno de los mayores activos que posee la Clínica son los profesionales que trabajan en ella. Por este motivo estamos enfocados hacia el desarrollo del equipo y la mejora en métodos y actuaciones que faciliten tanto los procedimientos diarios como la prevención y la salud laboral. Desde el departamento de Recursos Humanos destacamos del ejercicio 2015:

Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	7,64
Titulados medios asistenciales	29,76
Auxiliares asistenciales	44,13
Personal de apoyo	26,22
Personal de Administración	7,90
Dirección	1,98

Dotación de personal externo

Médicos asistenciales	92
Técnicos asociados	22
Mantenimiento	3
Laboratorio	2
Radiología	2



Clima Laboral

Durante el año 2015, y basándonos en el estudio de clima laboral realizado en el año 2014, hemos llevado a cabo acciones de mejora consensuadas con el grupo de trabajo formado por miembros del comité de empresa, profesionales y miembros del comité directivo.

Nos hemos centrado en acciones de mejora para favorecer el clima laboral, potenciando los siguientes aspectos:

- *Liderazgo*: “todos lideramos, el compromiso es bilateral”. Los objetivos son de mejora en el conocimiento y la asignación de responsabilidades que se está llevando a cabo con reuniones periódicas de equipo e individuales. La mejora en la comunicación intracentro explicando el qué, el cómo y el quién. Así como la estructuración de las reuniones interdisciplinarias de servicio e intraservicios.
- *Estructura y organización*: las acciones son las de explicar y hacer partícipes los motivos de las coberturas de las ausencias y bajas. Mejorar la polivalencia racional, programa de calendarios y planificación de procesos.
- *Comunicación*: avanzar con el modelo de transparencia de la información.
- *Reconocimiento*: siguiendo los objetivos de mejorar la motivación y aumentar el reconocimiento y asumir el valor que da el reconocimiento.



Formación y desarrollo

La formación se ha realizado principalmente en el área técnica, con especial atención a la higiene de manos, la seguridad del paciente, la prevención de infecciones, el electrocardiograma y la prevención de riesgos laborales.

Colectivo asistente	Horas	Alumnos	Formación interna	Formación externa
Diplomados en Enfermería	595	25	30%	70%
Auxiliares de Enfermería	753	38	10%	90%
Administración	244	13	6%	94%
Dirección	300	6	10%	90%
Mandos intermedios	210	5	20%	80%
Técnicos	110	6	30%	70%
Médicos	150	6	40%	60%
Personal de limpieza	120	19	40%	60%
Personal de cocina	95	10	10%	90%
Personal de farmacia	72	3	20%	80%

*Número de horas del curso por el número de alumnos asistentes

En el curso académico 2014-2015, hemos llevado a cabo convenios de colaboración educativa con facultades, institutos y entidades de la administración social con un total de 20 alumnos que han hecho 3.178 horas de prácticas de las siguientes especialidades:

- IES La Garrotxa. CFGM de Técnicas en curas de enfermería.
- Universitat de Girona (EUSES). Grado de Fisioterapia.
- Universitat de Girona. Grado de Enfermería.
- Ajuntament de Banyoles. Programa de medidas activas de inserción RMI.

Incluido en los actos del 50.º aniversario, y en colaboración con el Ajuntament de Banyoles, se han efectuado 4 visitas guiadas al centro. Visitas dirigidas a alumnos de 4.º de ESO y de ciclos formativos de diversos institutos de la comarca. Las visitas guiadas tienen como objetivo dar a conocer el mundo sanitario a los alumnos para que puedan elegir con mayor criterio sus futuros estudios.

Conciliación familiar

Entendemos la conciliación de la vida laboral y familiar como un factor de vital importancia para los profesionales de la Clínica, razón por la cual trabajamos para favorecerla.

Ausencias per conciliación		
Concepto	Personas	Meses
Reducción jornada cuidado hijo <12 años	13	133,41
Excedencias maternas	5	7,23
Excedencias por cuidado de familiares	1	1,02
Acumulación horas lactancia	2	1,53
Baja por riesgo de embarazo	1	0,53

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Medidas en prevención de riesgos laborales

- Formación en seguridad y salud al personal de nueva incorporación.
- Formación en seguridad y salud a todos los profesionales del centro.
- Se ha realizado una revisión del proceso de limpieza de endoscopios en quirófano con resultado de cultivo de microbiología negativo.
- Se ha realizado una evaluación del ruido en el servicio de cocina con resultado negativo.
- Implementación de nuevos EPI: calzado, guantes, agujas de bioseguridad, entre otros.
- Formación en el programa de emergencia PAU. Realización de dos simulacros.

Medidas en Seguridad y Salud

- Mejora y difusión de las normas de actuación para los visitantes en caso de emergencia.
- Realización de 81 reconocimientos médicos. Representan el 64,80%.
- Implantación de medidas correctoras para los accidentes laborales. Estos 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 pastoral, una colaboradora técnica y 14 voluntarios.

Actividad de Voluntariado

Actividad	Pacientes
Manualidades	180
Juegos	175
Animación de fiestas	180
Salidas	19
Acompañamientos	
Compañía	185
Suplencia familiares	17
Pastoral y celebraciones religiosas	187

Comunicación

Objetivos

Comunicar nuestra cartera de servicios a los usuarios y clientes y nuestros objetivos a los trabajadores, así como facilitar el trabajo en equipo.

Acciones

- ➔ Ciclo de Conferencias en el Auditorio
 - ➔ Pneumología “Las afecciones respiratorias más comunes”
 - ➔ Oftalmología “Problemas y alteraciones visuales en la tercera edad”
 - ➔ Ginecología “Atención y Prevención Ginecológica”
 - ➔ Podología “¿Cuidamos lo suficiente de nuestros pies?”
 - ➔ Cirugía General “Cómo debemos tratar la patología Ano-rectal”
 - ➔ COT “Problemas y accidentes traumatológicos”
 - ➔ Promoción intranet
 - ➔ Difusión Protocolos
 - ➔ Calendario reuniones para servicio y grupos de trabajo
 - ➔ Planificación de reuniones individuales anuales para fomentar el desarrollo profesional y personal
-



Sostenibilidad y medio ambiente

Consumos:

Actividad de voluntariado	2014	2015
Electricidad	487.414 kwh (potencia activa)	526.034 kwh (potencia activa)
	64.953 kwh (potencia reactiva)	70.235 kwh (potencia reactiva)
Agua	6.261	4.745
Gas	881.494	996.531
Tóner impresoras	170 unidades	176 unidades
Papel	561 paquetes	515 paquetes





Clínica Santa Elena

Clínica Santa Elena es un Centro Hospitalario situado en el núcleo urbano de Madrid, en una zona residencial dotada de una completa red de medios de transporte.

El año 2015 ha sido el de la conmemoración de los 50 años de su creación, hito que coincide con un intenso proceso de renovación tecnológica y de instalaciones que la han situado a la vanguardia de la medicina privada en Madrid.

Clínica Santa Elena cumple una misión fundamental de atención cercana y de calidad a los pacientes que acuden a sus instalaciones y ofrece una cartera de servicios amplia que tiene en cuenta el perfil y necesidades de los usuarios. Prueba de ello es la inauguración de su nuevo y completo servicio de urgencias 24 horas, que complementa la oferta y permite ofrecer una mejor atención continuada, interdisciplinar y, por lo tanto, la atención integral y personalizada que nos caracteriza.



.....
www.clinica-santa-elena.org



En el año 2015 se han cumplido 50 años desde la inauguración de Clínica Santa Elena, dato que constituye un hito muy importante y un motivo de celebración, pero también de motivación para seguir trabajando en el presente y en el futuro. Como comenzamos a exponer en el año anterior, el fortalecimiento de nuestra misión, cerca de los más necesitados, ha sido compatible con la inversión en la más alta tecnología que existe en el mercado, así como con la estrecha colaboración con profesionales de reconocido prestigio.

Hemos continuado el proceso de renovación de las instalaciones de Clínica Santa Elena, hecho que ha supuesto un importante esfuerzo económico que ha debido ser compatible con un crecimiento en el número de pacientes atendidos y en los servicios prestados, tanto en el área diagnóstica como en la médica y quirúrgica. Entre los aspectos más importantes debemos destacar los siguientes:

- ➔ Hemos incorporado diversos equipos médicos en las áreas de traumatología, neurociencias, oncología y ginecobstetricia, entre otros; todos ellos con el mayor prestigio y reconocimiento en su ámbito de actividad.
- ➔ Se han potenciado servicios de apoyo terapéutico como fisioterapia respiratoria, consulta de rehabilitación, cámara hiperbárica.
- ➔ Se han reformado servicios centrales tan importantes como el laboratorio y banco de sangre, cuya zona de atención al usuario (recepción y boxes de extracción) ha pasado justo a la zona de entrada de la Clínica, en contacto directo con el edificio de consultas externas.
- ➔ Hemos renovado la Resonancia Magnética, cambiado el PACS y adquiriendo un robot de impresión de informes e imágenes; lo que, sumado a las inversiones de los años anteriores y al nuevo y prestigioso equipo de radiólogos

que gestionan la Unidad, nos ha conducido a tener un servicio vanguardista y de referencia en el sector.

- ➔ Las reformas en servicios centrales también han venido acompañadas de cambios en los proveedores. Clínica Santa Elena ha llegado a pactos estratégicos de colaboración con "Analiza", como nuevo laboratorio de análisis clínicos, y con el Instituto Jiménez Ayala, como nuevo servicio de anatomía patológica.
- ➔ Ha comenzado a operar con gran éxito la Unidad de HIFU (High Intensity Focused Ultrasound). Los equipos utilizados en esta unidad constituyen el más avanzado sistema que existe en el mercado y primero en la Comunidad de Madrid para el tratamiento (ablación térmica) de diversos tipos de tumores sin cirugía.
- ➔ Hemos realizado diversos acuerdos estratégicos de colaboración con otros grupos asistenciales para

complementar la oferta asistencial en la Clínica. Entre ellos destacan:

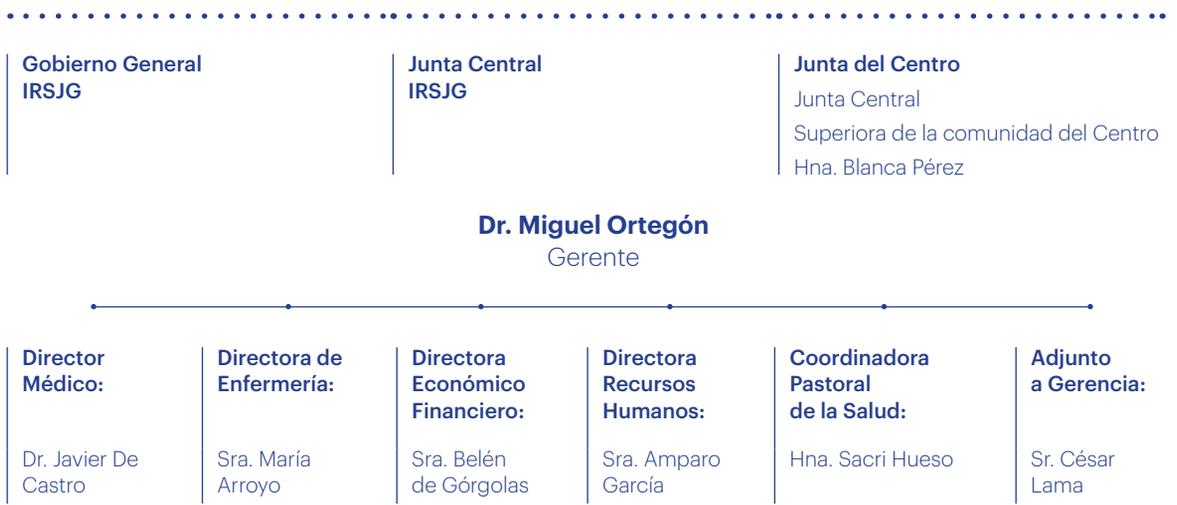
- a) IMOncology, una organización especializada en el tratamiento del cáncer que ofrece una atención personalizada e integral a través de sus distintas áreas de tratamiento; oncología médica, consejo genético, oncología radioterápica y radiocirugía.
- b) Biocord, un nuevo concepto de innovación tecnológica en el

sector de la conservación de las células madre de la sangre y tejido del cordón umbilical bajo un estricto enfoque médico.

- c) Biobárica, sociedad especializada en el tratamiento de oxigenación hiperbárica mediante cámaras con la más avanzada tecnología y el aval de las certificaciones de distintos organismos de control de la salud nacionales e internacionales.

El avance producido en 2015 ha sido muy intenso y sus frutos ya

han comenzado a observarse. Sin embargo, el proceso de renovación aún no ha concluido, tanto desde el punto de vista tecnológico, como de incorporación de nuevos miembros de nuestro cuadro médico que complementen a los ya existentes. La labor de todo el personal de Clínica Santa Elena ha sido, y será en el futuro, un pilar esencial desde el que seguir construyendo un centro hospitalario de referencia en la Comunidad de Madrid.



Recursos

Equipamientos

Camas hospitalización agudos	80
Camas UCI adultos	6
Camas Observación Neonatales	6
Cuidados Intermedios Neonatales	6
Consultas Externas	48
Quirófanos mayores	7
Quirófanos de cirugía ambulatoria	2
Boxes urgencias	4
Boxes urgencias obstétricas	2
Camas observación urgencias	2
Puestos de hemodiálisis	22
Puestos de monitorización fetal	3
Salas diagnóstico por imagen	7
Salas endoscopia	1
Laboratorio análisis clínicos	1
Farmacia hospitalaria	1
Boxes de odontología	4
Hematología y Banco de Sangre	1

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 13.300.000€

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 1.674.000€

Profesionales

Comunidad		Personal externo	
Superiora y comunidad	4	Cafetería / Restaurante	14
Equipo directivo	6	Laboratorio	7
Mandos intermedios	10		
Personal médico de plantilla	3		
Personal médico asociado	380		
Personal de enfermería y farmacia	126		
Personal técnico	10		
Personal administrativo	24		
Personal de soporte y limpieza	28		
Pastoral de la Salud	2		
Total Profesionales		614	



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

Medicina Preventiva

Nefrología

Neumología

Neurofisiología

Neurología

Oncología

Pediatría

Pediatría Neonatal

Psicología

Reumatología

Urología

Rehabilitación

Medicina de Familia

Inmunología

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 Vasculare y Angiología

Dermatología

Neurocirugía

Obstetricia y Ginecología

Oftalmología

Otorrinolaringología

Reanimación

Urología

Servicios Terapéuticos de apoyo

Diálisis

Nutrición

Dietética

Farmacia Hospitalaria

Fisioterapia

Odontología

Psicología

Trastornos del Sueño

Tratamiento del Dolor

Medicina Hiperbárica

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

Servicios a Clientes

Atención al usuario

Pastoral de la Salud

Otros

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



Actividad asistencial

Actividad Hospitalaria Agudos

Altas quirúrgicas	4.005
Altas no quirúrgicas	418
Altas obstétricas	1.033
Altas neonatología	188
Total Altas	5.644
<i>Estancia media (días)</i>	<i>2,18</i>
<i>Mortalidad</i>	<i>0,123%</i>

Actividad Quirúrgica

Con ingreso	4.014
Ambulatoria	5.551
Total intervenciones*	9.565
Ocupación de quirófanos	47,6%

Actividad Obstétrica

Partos vaginales	586
Cesáreas	432
Total partos y cesáreas	1.018
Nacimientos	1.039

Urgencias

Visitas de urgencias	7.244
Urgencias ingresadas	590

Hemodiálisis

Pacientes	106
Sesiones	8.694

Pastoral de la Salud

Visitas a pacientes	6.311
Recepción de sacramentos	729
Acompañamiento en el duelo	9
Seguimiento telefónico	27

Actividad Diagnóstica y Terapéutica

Endoscopias	2.117
Determinaciones de laboratorio	26.500
Anatomía Patológica (biopsias)	3.950
Diagnóstico por la imagen	24.295
Radiología convencional	9.551
TC	1.346
Resonancia magnética	1.901
Mamografías	2.318
Densitometrías	439



Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

Durante el 2015 Clínica Santa Elena amplió, de nuevo, el alcance de la certificación con la norma ISO 9001 a la totalidad de servicios que dependen directamente de la Clínica; tras un proceso de autorización sanitaria para la totalidad de las Urgencias y para el Servicio de Odontología pasó a incorporarlos a su Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante el presente año también se ha trasladado la certificación de calidad con la que contaba la Unidad de Diálisis, incorporándose al resto del centro.

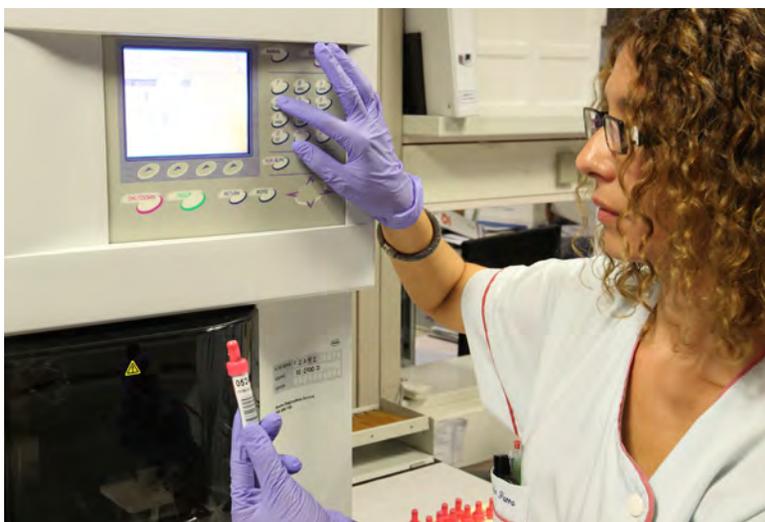
Dentro de la metodología de trabajo a través grupos de participación, debate y consulta de los centros, se ha puesto en marcha un nuevo grupo de trabajo, el Comité de Calidad Asistencial, que dentro del ámbito organizativo del Consejo de Dirección tiene funciones y tareas propias en el campo de la calidad asistencial (eficacia, efectividad, seguridad, satisfacción en las prestaciones que oferta Clínica Santa Elena).

Además, Clínica Santa Elena consolida su actuación en el ámbito de la calidad con un arduo trabajo en:

- ➔ Revisar y actualizar los documentos estratégicos del centro.
 - ➔ Hacer participe a su personal pero también a sus clientes, proveedores y resto de colaboradores, de los éxitos y también de los aspectos que hay que mejorar del día a día de su gestión.
-

Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (Residentes y familiares)
Ingreso	92,2%
Trato	92,9%
Intimidad y privacidad	92,4%
Información al usuario	91,7%
Atención sanitaria	92,0%
Coordinación y comunicación equipo	92,7%
Comida	91,6%
Confort y hostelería	84,8%
Atención espiritual	76,6%
Cumplimiento de la misión	74,3%
Fidelización	82,2%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	9,2
Encuestas realizadas	595



Grupos de trabajo

Comisión de Aprovisionamiento

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 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

Otras acciones vinculadas a la promoción de la calidad

Junto a las importantes inversiones en mejora de nuestras instalaciones, que han tenido su continuidad durante el año 2015, es necesario resaltar otras mejoras como son:

- ➔ Informatización de la gestión clínica de las Urgencias.
 - ➔ Creación del nuevo visor de imágenes radiológico con acceso personalizado a cada profesional colaborador de Clínica Santa Elena.
 - ➔ Seguridad del paciente: se ha diseñado un nuevo sistema de identificación del Recién Nacido, así como de la codificación de las pruebas sanguíneas.
 - ➔ Información a los pacientes/clientes: se han incluido pantallas informativas en prácticamente todas las recepciones y salas de espera del centro.
 - ➔ Protección al usuario y trabajadores: se han incluido cámaras de vigilancia tanto interiores como en el perímetro del Hospital.
 - ➔ Control de accesos a trabajadores y colaboradores de Clínica Santa Elena: para una mayor protección y seguridad en los accesos a zonas restringidas de uso asistencial y otras zonas críticas, utilizando un sistema de identificación y acceso mediante tarjeta personal codificada.
-



Área de las personas

Descripción de la plantilla

Plantilla media	Edad media	Antigüedad media	% Hombres	% Mujeres	% Plantilla a jornada completa	Índice de rotación
210	39,99 años	9,98 años	13,73%	86,26%	70,14%	+0,02%

Clima laboral

Durante el 2015 hemos trabajado los puntos débiles que surgieron en la encuesta de clima realizada en el 2014, destacando entre ellos la comunicación; se ha hecho mucho hincapié en la comunicación descendente, realizando varias reuniones informativas de gerencia con todo el personal; se ha aplicado una política, con todos los colaboradores, de puertas abiertas con los directores de las diferentes áreas, dando todo ello lugar a una comunicación muy fluida tanto ascendente como descendente. También en este año se ha trabajado el cuidar mucho las formas, tanto lo que se dice como de qué manera se dice.

En este año 2015 hemos realizado, en colaboración con la Comunidad de Madrid, el Plan de Igualdad; en los ítems relacionados con clima laboral el resultado ha sido muy satisfactorio.

Formación y desarrollo

En el 2015, Clínica Santa Elena ha apostado por una formación técnica para nuestro personal asistencial; se ha formado tanto en nuevas técnicas como en reciclaje para el personal que lleva más tiempo en la Clínica. El resultado ha sido muy satisfactorio por parte de los participantes.

En nuestro afán de seguir mejorando en atención al cliente hemos realizado una formación sobre este tema para todos los colectivos que integran la Clínica.

Cursos de formación

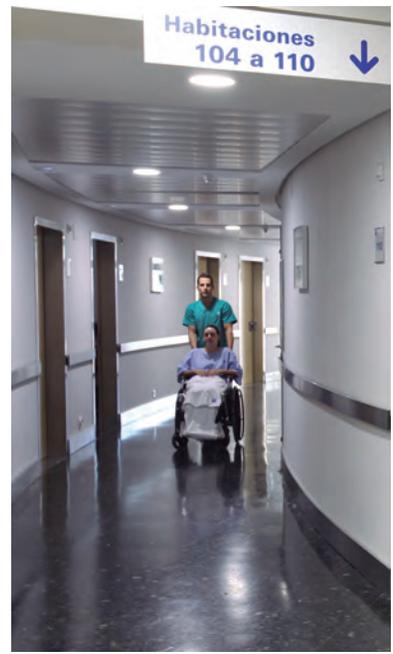
Colectivo asistente	Horas	Alumnos	Formación interna	Formación externa
Administrativos	153	68	11,77%	88,23%
Auxiliares de Enfermería-Celadores	672	97	7,44%	92,56%
Dirección	37	10	21,62%	78,38%
Diplomados en Enfermería	849	96	4,95%	95,05%
Facultativos	4	2	0%	100%
Farmacia	16	6	25%	75%
Limpieza	54	27	25,92%	74,08%
Mantenimiento	6	3	0%	100%
Técnicos	16	8	25%	75%

Conciliación familiar

Ausencias per conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducción jornada cuidado hijo <12 años	11	106,55
Excedencias maternas	6	39,91
Excedencias por cuidado de familiares	0	0
Acumulación horas lactancia	8	4,12





Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

En el área de Seguridad y Salud laboral, la Clínica ha realizado formación básica de Riesgos Laborales de puesto de trabajo para las nuevas incorporaciones y, para las más antiguas, cursos de reciclaje.

Se han publicado las valoraciones de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, y se ha facilitado a cada trabajador la del puesto que ocupa.

Se han revisado las herramientas o equipos de protección individual o colectiva que necesita el personal para desempeñar su trabajo, y cómo deben usarlas. Es importante que las personas sepan que los equipos de seguridad de los que disponen son los que marca la Norma.



Objetivos

Clínica Santa Elena ha reforzado el área de Comunicación con el objetivo principal de dar a conocer un nuevo momento en su andadura, y mostrarse como un centro de referencia en la sanidad privada en la Comunidad de Madrid. Más allá de las acciones puntuales de carácter publicitario, hemos centrado nuestro esfuerzo en convertirnos en un centro de información de referencia mediante la creación de una estructura de mensajes permanentes en el tiempo y con capacidad para llegar a sociedades médicas, pacientes, instituciones de referencia en la zona, y el cuadro médico y los colaboradores de forma interna.

Acciones

La actividad de comunicación de Clínica Santa Elena en 2015 ha cubierto todos los ámbitos de esta, 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:

- ➔ Por lo que respecta a los flujos de información, se ha medido la actividad de centralita telefónica para mejorar su eficacia. Se han analizado las llamadas entrantes, su eficacia y la franja horaria por su cuantía. Consecuencia de esta labor se han duplicado los números a disposición y se han dividido por áreas de actividad.
 - ➔ Desde el punto de vista interno, se ha elaborado y comenzado a difundir 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 impartido unas jornadas formativas de motivación para la comunicación a las que han asistido todos los colaboradores.
 - ➔ Desde un punto de vista de comunicación externa, se ha analizado y modificado la estructura de la página web, sobre todo en lo referido al cuadro médico. Así mismo, se han publicado noticias de interés durante todo el año con una frecuencia semanal.
 - ➔ Hemos llevado a cabo una campaña de difusión de la actividad de la Clínica y de sus servicios, en los 60 colegios mayores de la zona, con gran aceptación. Se han mantenido reuniones con diversos directores para explicar nuestros servicios y a todos ellos se les ha enviado información sobre nuestra actividad.
 - ➔ Se ha reforzado la presencia de Clínica Santa Elena en redes sociales y se han organizado diversas campañas y concursos en los que ha participado un gran número de personas.
 - ➔ Han tenido lugar diversas campañas de publicidad en medios de comunicación, tanto en prensa como radio y televisión.
 - ➔ 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 gracias a la participación de la Clínica en reportajes.
-

Resultados

- ➔ Mejora de un 40% en la recepción de llamadas y su resultado de conversión en consultas y/o pruebas diagnósticas.
- ➔ Recepción del Boletín informativo por parte de Aseguradoras y Sociedades Médicas con las novedades más importantes.
- ➔ Satisfacción de un 95% de los empleados en las jornadas formativas sobre comunicación a pacientes y entre compañeros.
- ➔ Actualización completa del cuadro médico *online* 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 triplicado la comunidad de personas que forman parte de nuestras redes sociales y las hemos acercado a la Clínica.
- ➔ Se ha incrementado la imagen de marca mediante la realización de campañas de publicidad.
- ➔ Se han producido tres apariciones en Televisión Española, en horario de máxima audiencia, y varias apariciones más en prensa y radio.

Observaciones / Comentarios

Continuamos el proceso de comunicación, no tanto centrado en acciones de publicidad, sino de comunicación propiamente dicha, con una disminución presupuestaria muy importante y con el objetivo de incrementar nuestra presencia ante aquellos públicos objetivos que son de nuestro mayor interés.

Renovaremos por otra parte los sistemas de citación a través de herramientas como WhatsApp, y reforzaremos las campañas en redes sociales mediante acciones concretas de atracción de pacientes.

Sostenibilidad y medio ambiente

Acciones orientadas a la sostenibilidad

Aprovechando todas las reformas de edificio acometidas se ha hecho especial hincapié en incorporar soluciones que sean más favorables al medio ambiente:

- ➔ Se han instalado sistemas de sensores de presencia en pasillos, salas de espera, zonas de tránsito, aseos públicos, etc., que favorezcan una utilización más racional y menor gasto de la energía.
- ➔ Todos los sistemas de iluminación de las zonas reformadas, y algunos más, se han cambiado por tecnología LED.
- ➔ Se va incorporando alimentación PoE de dispositivos inalámbricos.
- ➔ Para la cartelería digital se han preferido utilizar dispositivos ligeros de bajo consumo.
- ➔ Se han cambiado sistemas de climatización por equipos modernos de bajo consumo y sistemas inteligentes de distribución orientada al uso racional.
- ➔ Se han cubierto zonas acristaladas de quirófano y paritorio en donde era difícil el control térmico en verano.
- ➔ Todas las reformas realizadas en zonas exteriores se han acompañado de proyectos para ajardinar y mantener un equilibrio de zonas verdes y arborización y edificio.

Consumos:

Actividad de voluntariado	2015
Electricidad	14.352.661 Kw
Agua	3.029.373 M ³
Gas	77.737 M ³
Otros: gasoil	60.969 L



Instituto de Religiosas de
SAN JOSÉ DE GERONA

www.irsjg.org