

MEMORIA 2018

Instituto de Religiosas
de San José de Gerona



LA OBRA
DEL INSTITUTO

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

CLÍNICA CASA
DI CURA PIO XI



Instituto de Religiosas de
SAN JOSÉ DE GERONA



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

Presentación	3
La Obra del Instituto	5
Nuestros Centros	23
Centre Geriàtric Maria Gay	24
Residència Santa Maria del Tura	50
Residència Nazaret	66
Residencia San José	94
Clínica Nostra Senyora del Remei	122
Clínica Salus Infirmorum	138
Clínica Santa Elena	154
Clínica Casa di Cura Pio XI	170



Presentación

A todas las Hermanas, colaboradores, voluntarios, Laicos de San José de Gerona, simpatizantes, benefactores, y amigos del Instituto de Religiosas de San José de Gerona:

Por vez primera, tengo el honor de dirigirme a todos los que conformáis la gran familia del Instituto a través de la Memoria de Actividad de nuestros Centros. Queremos agradecer vuestra implicación en llevar a cabo la Misión, Visión y Valores del IRSJG. Estos constituyen la razón de ser del servicio que prestamos a todas las personas que acuden a nuestros Centros ofreciéndoles una atención integral (bio-psico-social y espiritual), adaptada a los diferentes entornos en los que desarrollamos nuestra labor.

La memoria de este año 2018 está marcada por diferentes hechos. A nivel corporativo, en septiembre se incorporó el nuevo Director General, el Sr. Luis Viguera Espejo, y a lo largo del año se han ido produciendo diversos cambios organizativos para adaptarnos a las nuevas necesidades. En este año, también se ha presentado el Proyecto del Voluntariado de San José de Gerona, fruto de años de experiencia y una profunda reflexión.

En los Centros de Europa, hemos continuado con la renovación de instalaciones, la ampliación de servicios y la consecución o mantenimiento de diversas certificaciones de calidad.

En África, seguimos trabajando en el área social y sanitaria, dotando a los Centros de las instalaciones y equipamientos necesarios para ayudarles a mejorar la atención a las personas que acuden a ellos.

En el área educativa se han ampliado los cursos en el Centre d'Éducation Rubare.

Una vez más, muchas gracias por vuestra labor. Deseo que, entre todos, podamos seguir aliviando el dolor y sembrando la paz a nuestro alrededor para contribuir a que el mundo sea cada vez más acogedor, fraternal y pacífico.

Cordialmente,



Hna. Blanca Pérez rsjg
Delegada de Centros





La Obra del Instituto

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

Muy pronto se le unieron otras jóvenes y su fama de cuidar a los enfermos, por la calidad de su servicio, trascendió los límites de la ciudad y el Instituto recibió peticiones para atender a los 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 madre 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 que el Instituto desarrolla en África y América Latina, con Centros de salud y proyectos concretos que apoyan su labor.

www.irsjg.org



El Instituto en el mundo



“Aliviar el dolor y sembrar la paz”

Carta de la Delegada General de Misiones

Queridos colaboradores y benefactores de la Obra y proyectos del Instituto,

Es muy satisfactorio cerrar el año 2018 con una esperanzadora sonrisa por tanta bondad regalada para gloria de Dios y bienestar de tantos rostros de niños, ancianos, enfermos y familias sin hogar o recursos.

Gracias a vuestra solidaridad y a la del Instituto seguimos construyendo un mundo más justo y solidario en el que personas que lo necesitaban hoy tienen una carrera universitaria o están en proceso de conseguirla, un techo para sus hijos, asistencia en sus necesidades básicas sociales o de salud, y/o una mano amiga que escucha, acompaña, ora, perdona, lleva al médico, forma comunidad.

Estamos a punto de celebrar 150 años del inicio del apostolado en Girona y hoy nos encontramos en 3 continentes, 13 países y 34 Centros –ya sean propios o en colaboración– y nos sentimos fuertes, decididas y esperanzadas para continuar con el espíritu misionero y la entrega a los necesitados junto a cada uno de vosotros, quienes desarrolláis una actividad inestimable en favor de los que acuden a nuestros Centros.

En nombre del Equipo de Misiones y del mío en particular **gracias por ser y existir**,

*Ana María Yantaya P.
R.S.S.G.*



Simpatizantes del Carisma, en Nkolondom (Camerún).

Proyectos y acciones destacadas



Niños de educación infantil y primaria. Centre d'Éducation Rubare (RD del Congo).



Caminando hacia el Centre Médical Catholique de Nkolondom (Camerún).

Nuestra Obra está basada en los principios del humanismo cristiano y de la responsabilidad con la sostenibilidad y el medio ambiente. Sobre estos pilares hemos desarrollado diversas actividades y proyectos, como por ejemplo:

Apoyo a la alimentación de enfermos hospitalizados en el Centro de Salud de Nyarusange (Ruanda).

Muchas de las personas ingresadas en el Centro de Salud vienen remitidas de zonas rurales y sin familia que los pueda acompañar y asistir en esta necesidad básica. Con la preparación de un desayuno nutritivo se consiguen dos cosas: ayudar al restablecimiento de los enfermos y ofrecer una atención cálida y humana.



Desayuno para enfermos hospitalizados. Centro de Salud de Nyarusange (Ruanda).

Dotación de una ambulancia para el Centro de Salud de Nyarusange (Ruanda).

El Centro se encuentra en una zona rural, de difícil acceso y alejada de la ciudad y de los hospitales principales. La adquisición de la ambulancia permite el traslado de enfermos delicados y personas que necesitan realizarse pruebas, no disponibles en el Centro, al hospital de referencia en Nyarusange.



Nueva ambulancia para el Centro de Salud de Nyarusange (Ruanda).

Equipamiento de un quirófano y edificio de hospitalización para el Centre Médical Catholique de Nkolondom (Camerún).

Estos dos nuevos recursos complementarán y ampliarán los servicios y capacidad asistencial del Centro Médico, la Maternidad y el Centro DREAM para la prevención, detección y tratamiento del VIH/sida. El quirófano y la nueva ala de hospitalización permitirán atender con más rapidez a los pacientes que lo necesiten y evitarán su traslado, por caminos rurales en mal estado, a otros hospitales.



El nuevo edificio de hospitalización, en obras. Centre Médical Catholique de Nkolondom (Camerún).

Construcción del ala para educación primaria en el Centre d'Éducation Rubare (RD del Congo).

Tras terminar el ciclo de educación infantil o maternal, los niños y niñas de Rubare no podían continuar su educación ya que los otros centros escolares se encuentran muy lejos. Por esta razón, el IRSJG y los padres de estos niños decidieron colaborar para ampliar la escuela y ofrecer también estudios de primaria.



Alumnos del Centre d'Éducation Rubare (RD del Congo).

Apoyo para estudios universitarios y escolarización de jóvenes y niños/as.

Los beneficiarios han sido once niños/as de educación primaria en Perú; ochenta y tres niños/as de educación infantil y veinte de primaria del Centre d'Éducation Rubare en RD del Congo; y dieciocho jóvenes universitarias en África.



Graduación de una de las jóvenes universitarias becadas.

Construcción de siete casas para familias en situación de vulnerabilidad.



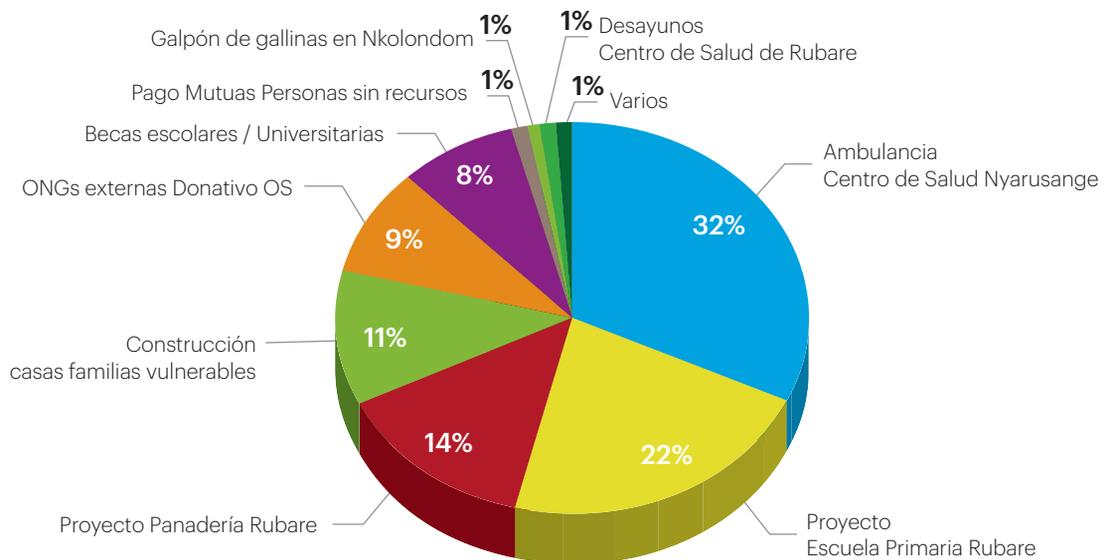
Casa construida para una familia en situación de vulnerabilidad.

Cifras significativas

Proyectos subvencionados por la Obra del Instituto en 2018

Proyecto	Cantidad
Ambulancia Centro de Salud Nyarusange	72.016 €
Proyecto Escuela Primaria Rubare	49.777 €
Proyecto Panadería Rubare	32.230 €
Construcción casas familias vulnerables	26.000 €
ONGs externas Donativo OS	20.300 €
Becas escolares / Universitarias	19.376 €
Pago Mutuas Personas sin recursos	2.000 €
Galpón de gallinas en Nkolondom	1.763 €
Desayunos Centro de Salud de Rubare	1.300 €
Varios	3.460 €
Asociación Redes	600 €
Seguros - correos - curso	2.860 €
Total	228.222 €

Proyectos Obra IRSJG 2018



Sensibilización en torno a la Obra del IRSJG

A lo largo del año, el Equipo de Misiones ha participado en distintas actividades, en representación del Instituto y su Obra, con el objetivo de informar y sensibilizar sobre las problemáticas sociales, sanitarias y medioambientales que se viven en los países en los que tenemos presencia. Estas son algunas de ellas:

- ➔ Participación en las diferentes actividades realizadas por Enlázate por la Justicia, como representantes, por parte del Instituto, de la fundación REDES.
- ➔ Asistencia a la entrega de subvenciones en favor de la infancia por parte de la Fundación Mutua Madrileña.
- ➔ Participación activa en diferentes charlas formativas sobre el calentamiento global y el análisis de la realidad socio-política desde el humanismo cristiano.
- ➔ Apoyo a la formación permanente de las Hnas. del Instituto con la elaboración de diez talleres que, mediante cortometrajes, ahondan en el estudio de la *Laudato Si* y sensibilizan sobre el cuidado de la casa común.



El cortometraje "Man" muestra el daño irreparable que está causando el hombre en nuestro planeta.



"The Scarecrow" se creó para difundir la idea de que debemos cultivar un mundo mejor.

Para concluir, quisiéramos dar las gracias por el apoyo y la cercanía recibidos. Esperamos que este año 2019 nos dé alas para retomar el vuelo hacia los 150 años de amor hecho servicio a favor de la Iglesia y de los pobres. Abordemos los nuevos retos con el corazón enriquecido por el respeto al medio ambiente y al ser más grande de la Creación, el hombre. Estoy convencida de que quien nos llamó nos dará la fuerza para llevar a término la tarea encomendada.



Maternidad del Centro de Salud de Rubare (RD del Congo).

Sobre el terreno: nuestros Centros

Centro de Salud de Rubare

Rubare, RD 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 una Maternidad, Unidad nutricional y Unidad de agudos. Ofrece también atención especializada a enfermos de tuberculosis y personas infectadas por el VIH/sida.

Centre d'Éducation Rubare

Rubare, RD del Congo

Este Centro, antes llamado Escuela Maternal, complementa la actividad sanitaria del Centro de Salud de Rubare con la atención a los más pequeños. Allí, además de ofrecer educación infantil y primaria, se proporciona a los niños y niñas atención sanitaria y alimentaria, ropa y calzado, y material escolar.



Clase de francés en el Centre d'Éducation Rubare (RD del Congo).

Centre de Développement de Rubare

Rubare, RD Congo

El Centro de Desarrollo de Rubare se creó para empoderar a la población de la zona, mediante la formación en profesiones concretas y el impulso de pequeñas actividades económicas. Hoy en día cuenta con una panadería, una jabonería, un molino de caña de azúcar y una pequeña granja de gallinas y cerdos.

Centro de Salud de Nyarusange

Nyarusange, Ruanda

El Centro de Salud de Nyarusange está situado en el centro de Ruanda y atiende a 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.



Panorámica del Centro de Salud de Nyarusange (Ruanda).

Centre Médical Catholique de Nkolondom

Nkolondom, Camerún

Situado en la periferia de Yaoundé, el Centro atiende a una población de 24.000 habitantes. El equipo de colaboradores 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 la transmisión del virus madre-hijo.



Visionado de una animación explicativa sobre el VIH/sida en el Centro Dream de Nkolondom (Camerún).

Centro de Salud María Gay Bata

Bata, Guinea Ecuatorial

El Centro está integrado en el sistema de atención primaria de salud de Guinea Ecuatorial y cubre la zona centro del distrito sanitario de Bata. Cuenta con 20 profesionales y en él se realizan actividades como: promoción de la salud, prevención, curación o rehabilitación (en su segundo nivel de asistencia). La farmacia del Centro, de referencia para todos los hospitales de la zona, y el laboratorio de análisis clínicos, completan los servicios de este Centro cuyas instalaciones han sido renovadas recientemente.



Centro de Salud María Gay de Bata (Guinea Ecuatorial).



Nacimiento de trillizos en la Maternidad de Nkolondom (Camerún).

Fundación Hogar Nazaret

Cali, Colombia

El Centro asiste a ancianos carentes de apoyo familiar, económico y en situación de abandono. Se trata de un hogar 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 dispone de un centro de servicios para atención gerontológica integral.



Fundación Hogar Nazaret, Cali (Colombia).

Centro Médico María Gay Tibau - La Nave

Cali, Colombia

El Centro Médico María Gay Tibau - La Nave surgió en respuesta a necesidades básicas que se encontraban sin cubrir, entre las cuales el acceso a la atención médica. Las Religiosas de San José decidieron crear una institución para brindar a la

población la posibilidad de tener atención médica básica a muy bajo coste y en muchos casos gratuita.



Centro Médico María Gay - La Nave, Cali (Colombia).

Centro Médico Parroquial San José de Tiabaya

Arequipa, Perú

El Centro Médico Parroquial San José de Tiabaya, dispone de doce consultorios, dos salas de espera y un auditorio. Además de los servicios médicos ambulatorios, en el Centro se realiza acompañamiento de enfermos y atención de enfermería en el domicilio, educación sanitaria y pastoral de escucha.

Centro Médico Parroquial El Milagro

Lima, Perú

El Centro Médico Parroquial El Milagro atiende una población formada por sucesivos asentamientos y que muchas veces carece de lo fundamental para vivir. El equipo profesional, formado por treinta y cinco personas bajo la coordinación de tres 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.

Dispensario de San José y consultas externas

Mérida, Venezuela

El Dispensario de San José se encuentra en obras. Estas se están llevando a cabo con gran lentitud debido a la inestabilidad en la que se encuentra el país. Con el objetivo de continuar prestando sus servicios, el dispensario se ha trasladado a una de las estancias de la casa de la Comunidad de las Religiosas de San José, en Mérida.

Casa del Buen Samaritano. Hospital Aurelio Crespo

Cruz del Eje, Argentina

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

Casa del Anciano Los Tres Reyes

Tizimín, México

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



Casa del Anciano Los Tres Reyes, Tizimín (México).

Voluntariado



El voluntariado en el Instituto tiene por finalidad cubrir un espacio afectivo que recae principalmente en el hecho de escuchar, estar y acompañar a la persona en su proceso vital, al estilo de María Gay Tibau. Por ello, la tarea es un medio para llegar a este espacio afectivo.

En esta Memoria, además de dar datos y cifras, lo que pretendemos es mirar hacia atrás con corazón agradecido. Todo lo que hemos realizado, lo que nos ha salido bien y aquello en lo que nos hemos equivocado nos ha ayudado a crecer como personas y como institución. El camino recorrido, tanto las per-

sonas voluntarias como las que han recibido su acción, las comunidades que las han acogido y las personas que hemos gestionado todas las acciones, ha sido un camino hacia dentro y hacia fuera, un camino en el que hemos compartido y dado lo mejor de nosotros mismos. Entre todos hemos ido entretejiendo una historia que ahora queremos volver a pasar por el corazón.

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

Actividades de voluntariado internacional 2018

Nº voluntarios	Lugar	Acción voluntaria
4	Bata (Guinea Ecuatorial)	Colaboración en el Centro de Salud.
3	Ambato (Ecuador)	Acompañar a los enfermos con cáncer de la Casa de la Divina Misericordia.
3	Arequipa (Perú)	Colaboración en el Centro de Salud, Biblioteca y Casa Cuna.
2	Villa el Salvador (Perú)	Colaboración en el Centro de Salud el Milagro y formación en salud en diversas escuelas.
3	Nkolondom (Camerún)	Colaboración en el Centro de Salud.



El II Encuentro de Voluntarios Internacionales tuvo lugar en Solius del viernes 6 al domingo 8 de abril y participaron 8 personas. Su finalidad es que estos voluntarios se conozcan entre sí y ofrecerles la formación necesaria para el desarrollo de su acción. Este encuentro se hizo coincidir con la "IX Jornada Nacional de Voluntariado" en la que participan los voluntarios de los Centros. La Sra. Conxa Porreros habló de la ética del cuidado y, por la tarde, el Sr. Toni Durán impartió el taller "Manos para cuidar".

Seguimos colaborando en la página web del Instituto y su Obra donde se han ido publicando noticias y experiencias de voluntarios internacionales.

VOLUNTARIADO INTERNACIONAL

A lo largo del año han contactado con nosotros 18 personas que querían hacer voluntariado internacional con el Instituto. De ellos han podido realizarlo 11 personas. Remarcamos que un grupo de dos jóvenes enfermeras lo han realizado en tres Centros de distintos países.

COMITÉ GENERAL DEL VOLUNTARIADO

En el año 2018 el Comité General del Voluntariado ha tenido 5 reuniones en las que se ha realizado la programación del trienio 2018-2020, el presupuesto

del año, la preparación del Encuentro Nacional del Voluntariado en Solius, una encuesta para los voluntarios, la revisión de los documentos que se utilizan en los Centros para la gestión del voluntariado, y la adecuación de los formularios sobre la protección de datos, imagen, escritos, etc.

También se ha presentado el Proyecto de Voluntariado a los Centros de Europa. Queda pendiente la presentación en tres de ellos, para el año 2019.

Agradecemos a todas las personas que comparten parte de su vida y de su tiempo de forma desinteresada con los demás. Su presencia y acción en nuestros Centros contribuye a la atención de la persona en todas sus dimensiones. A todas y a todos: ¡GRACIAS!





Voluntariado en Nkolondom (Camerún).



Voluntariado en Perú.



Voluntariado con jóvenes en Perú.

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

Clínica Casa di Cura Pio XI



geriatric

Way



Centre Geriatric Maria Gay



El Centre Geriàtric i Sociosanitari Maria Gay es una institució privada, sin ánimo de lucro, con más de 145 años de experiencia en la atención a las personas. El Centro destina parte de los recursos que genera a la Obra del Instituto en diversos países de África y de América Latina.

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–.

Ofrece plazas privadas y públicas mediante la acreditación con el Servei Català de la Salut y el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

www.residenciamariagay.org



Equipo directivo.

Como cada año tenemos la satisfacción de presentar la memoria del Centre Geriàtric i Sociosanitari Maria Gay de Girona, que corresponde a la actividad desarrollada durante el año 2018.

La demografía ayuda a comprender muchas de las causas de la evolución del envejecimiento en el siglo XXI, las dimensiones que adquiere y sus repercusiones en la sociedad.

Las problemáticas de salud y dependencia física, psíquica y social que pueden presentarse con el envejecimiento generan demandas de muy diversa índole para la realización de las actividades de la vida diaria.

La institucionalización se convierte, en muchas ocasiones, en una de las respuestas más adecuadas para la persona o su familia, frente a las dificultades de llevar una vida autónoma.

Las actuaciones que se llevan a cabo en cualquier ámbito para alcanzar una vida digna deben estar sustentadas por principios éticos que deben regir las decisiones e intervenciones a favor de la defensa y el reconocimiento de los derechos fundamentales de las personas mayores, y siempre trabajando con los valores del humanismo cristiano.

Conscientes de que empezamos a dejar atrás una época que ha

puesto a prueba la resiliencia de nuestro Centro y, por tanto, también de nuestros profesionales, nos sentimos doblemente comprometidos con la mejora de la calidad asistencial en nuestro sector sociosanitario.

La memoria recoge el trabajo de los profesionales, Hermanas y voluntarios al servicio de más de 300 usuarios atendidos durante el año pasado.

Jordi Pujiula
Director



Recursos y profesionales

Equipamientos

N.º de camas total	91
N.º de camas adaptadas	91
N.º de habitaciones individuales	39
N.º de habitaciones dobles	26
N.º de plazas Centro de Día	40
N.º de plazas Hospital de Día	25
Sala de rehabilitación / fisioterapia	
Sala de Hospital de Día	
Sala de Centro de Día	
Sala de terapia ocupacional y psicología	
Consultorio médico	
Consultorio de enfermería	
Farmacia	
Peluquería	
Podología	
Lavandería	
Cocina propia	
Personal de limpieza propio	
Repaso de ropa	

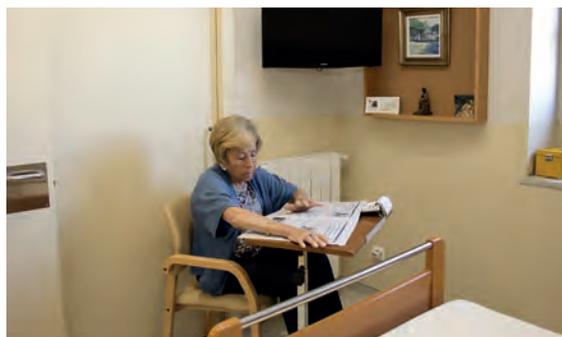
Espacios comunes

Comedor
Sala de actos
Sala de manualidades
Sala de formación
Biblioteca
Cafetería
Salas de lectura
Salas polivalentes (en cada una de las plantas)
Sala de juegos
Iglesia
Capilla
Jardín

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 2.567.678 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 568.544 €



Habitaciones.

Profesionales

Superiora y comunidad	8	Grupo social (total)	5	Grupo atención indirecta (total)	24
Grupo asistencial (total)	43	Trabajadora social	1	Dirección	1
Personal médico	1	Terapeuta ocupacional	1	Administración	1
Personal de enfermería	7	Pastoral de la Salud y Voluntariado	1	Servicios de hostelería	1
Psicóloga	1	Educadora social	1	Mantenimiento	1
Farmacéutica	1	Animación	1	Recepción	4
Fisioterapeuta	1			Podóloga	1
Auxiliares de clínica y geriatría	32			Peluquería	2
				Personal de limpieza	7
				Personal de cocina	6
Total profesionales					80



Personal del Centro.

Cartera de servicios

Área médico-asistencial

Hospital de Día

Centro de Día

Servicio médico

Neurología

Enfermería

Nutricionista

Terapia ocupacional

Fisioterapia/Rehabilitación

Psicología

Farmacia

Podología

Reflexología

Masoterapia

Quiromasaje

Gimnasia de mantenimiento

Valoraciones geriátricas integrales

Planes individuales de atención interdisciplinarios

Área sociocultural

Trabajo social

Educación social

Animación sociocultural

Salidas y actividades

Biblioteca y hemeroteca

Servicios de hostelería

Cocina propia

Lavandería

Repaso de ropa

Limpieza

Mantenimiento

Comedor social

Servicios a usuarios y familias

Atención a usuarios y familias

Pastoral de la Salud

Acompañamientos externos

Voluntariado

Peluquería

Transporte adaptado

Recepción

Administración

Sistemas de Información



Terapia con perros.

Actividad asistencial

Atención residencial	Larga estancia S.S.	Privada	Total
Plazas (capacidad)	24	67	91
Usuarios atendidos	48	120	168
Ingresos totales	24	51	75
Ingresos sin temporales	24	51	75
Bajas totales	28	49	77
Bajas sin temporales	28	48	77
Bajas por exitus	15	27	42
Ingresos / bajas temporales	0	0	0
Estancias disponibles	8.626	24.522	33.148
Estancias reales	8.565	24.937	33.502
Ocupación del período	99,95%	101,94%	100,95%
Ocupación al cierre anual	99,29%	106,98%	103,14%
Rotación mensual (media)	9,33%	6,24%	7,79%
Rotación anual acumulada	58,04%	43,43%	50,74%



Salida a la Casa Santa Elena de Solius (Girona).

Atención residencial	Centro de Día privado	Centro de Día concertado	Hospital de Día concertado
Plazas	33	7	25
Días / sesiones disponibles	8.316	1.740	6.300
Días / sesiones reales	2.232	1.553	6.159
Ocupación	26,84%	89,72%	97,76%
Rotación anual acumulada	38,04%	18,05%	58,04%
Usuarios atendidos (total)	38	10	77
Usuarios atendidos (media mensual)	18	8	24



Gimnasia de mantenimiento con los/las residentes.



Gincana de verano en la terraza del Centro.



Paella familiar.



Actividad de Carnaval.

Actividad por áreas

Asistencia multidisciplinaria

Sesiones clínicas
Planes individuales de atención
Valoración multidisciplinaria y prevención de 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

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

Atención social

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

Atención psicológica / Terapia cognitiva

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

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



Desfile de moda de otoño.

Atención espiritual / Pastoral de la Salud

Acogida y saludo al ingreso
del residente y familia

Valoración pastoral inicial

Acompañamiento residente y
familia integración en el Centro

Visita a 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 de difuntos durante
el año



Salida por las Fires de Sant Narcís.



Taichí impartido por una residente.



Rincón del adiós, en la capilla del Centro.

Calidad

Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

Los objetivos de calidad de 2018 han sido:

- ➔ Seguir acreditando al Centro y a sus diferentes servicios con la nueva norma ISO 9001:2015.
- ➔ Ampliar la cartera de servicios con la atención domiciliaria.
- ➔ Mejorar el confort de las instalaciones (obras fase 5).
- ➔ Mantener la terapia cognitiva a los pacientes con el perfil adecuado.
- ➔ Mejorar la atención a los cuidadores de los usuarios de atención diurna.
- ➔ Mantener el grado de satisfacción de los usuarios/familias dentro del estándar habitual del Centro.
- ➔ Mejorar las valoraciones geriátricas de los usuarios.
- ➔ Aplicar el Plan Individual de Atención Integral (PIAI) al ingreso de los pacientes.
- ➔ Reducir las no conformidades del servicio de cocina según la última auditoría de calidad ISO.
- ➔ Mejorar la satisfacción del personal.
- ➔ Incrementar la seguridad de los pacientes.



Asamblea de residentes del Centro.



Terraza exterior.

Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (residentes o familiares)	Trabajadores
Percepción de la calidad técnica	94,7%	93%
Organización y continuidad	94,7%	89%
Confort	89,5%	81%
Comunicación y participación	89,5%	90%
Atención psicosocial	96%	91%
Trato de la intimidad y la autonomía	100%	87%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	8,3	7,6
Encuestas realizadas	76	20



Reunión de trabajo.

Indicadores sociosanitarios de larga estancia

Prevalencia infecciones nosocomiales	16,25%
Incidencia infecciones nosocomiales x 1.000 días estancia	4,35
Incidencia de caídas x 1.000 días estancia	2,10
Prevalencia de úlceras	4,50%
Prevalencia de sujeciones	10,50%
Derivaciones hospitalarias urgentes	< 5%
Estancias temporales por descanso familiar	6
Pacientes atendidos por dolor con mejora de síntomas	92%
Informe de alta con 48 horas de antelación	95%
Estancias inferiores a 123 días	51%
Traslados a hospitales de agudos	3,5%
Ratios de personal	0,6

Grupos de trabajo

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 Sociosanitario (Internamiento)
Comité Pastoral de la Salud
Comité de Protección de Datos
Comité de Calidad
Comité de Seguridad y Salud
Comité de Voluntariado



Visita de XaropClown al Centro.



Salida con motivo del Día Mundial de la Actividad Física.

Principales acciones realizadas

Mejoras en el tratamiento farmacológico

Seguimiento de los efectos adversos de la no correcta administración de fármacos (20 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 han resultado correctas durante este período.
 - ➔ Creación de nuevos menús de verano e invierno.
 - ➔ Nuevas fichas técnicas de elaboración de platos.
-

Protocolización correcta (protocolos nuevos o actualizados)

- ➔ Valoración del estado nutricional del usuario MGAY-AS-UN-P-01-03.
 - ➔ Plan de comunicación 2017-2019 MGAY-RH-COI-E-02-06.
 - ➔ Plan de acogida e integración del personal.
 - ➔ Organigrama MGAY-RH-ORG-I-01-05.
 - ➔ Normativa de las vacaciones MGAY-RH-ORG-I-04-01.
 - ➔ Curas de Enfermería MGAY-AS-SAL-F-02-02.
 - ➔ Prescripción de contención física MGAY-AS-INM-F-01-05.
-

Mejora de la calidad de los sistemas de información y documentación

Seguimiento de la implicación del Centro dentro de la **norma ISO 9001:2015 y norma UNE 158101**, auditoría externa realizada en fecha 25 de abril de 2018, a cargo del Responsable de Calidad del Instituto de Religiosas de San José de Gerona.

Satisfacción de los usuarios y familiares

- ➔ Continuidad de las sesiones informativas y de conformidad con el Plan de Atención Integral Interdisciplinaria (PIAI) con el personal asistencial y las familias.
 - ➔ Monitorización y seguimiento del Sistema CCTV (Closed Circuit Television) para la 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, sociosanitarios, Centro de Día y Hospital de Día (alta a domicilio o defunción).
-

Estudios y trabajos científicos realizados o en colaboración

Estudio intervención con terapias no farmacológicas: *Estudio de terapia con clowns en un centro sociosanitario*, presentado en el XXV Congreso de la SEEGG, en abril, en Girona.

Mejoras en la dinámica del funcionamiento del equipo

Reuniones mensuales con auxiliares y personal de limpieza.

Cumplimiento de los objetivos del Servei Català de la Salut (SCS)

Objetivos generales para el año 2018:

- ➔ Programa VinCAT para el control de infecciones nosocomiales.
 - ➔ Estancias.
 - ➔ Grupos de utilización de recursos.
 - ➔ Notificación CMBD, diagnósticos y procedimientos.
 - ➔ Informes en HC3.
 - ➔ Receta electrónica.
 - ➔ Informe seguimiento Hospital de Día.
-

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 las contenciones

Reunión semanal del Comité de Caídas y Sujeciones.



Los patios del Centro cuentan con cámaras de videovigilancia.

Certificaciones, premios, reconocimientos y acreditaciones

- ➔ Certificado de adhesión a la Xarxa d'Hospitals i Centres Promotors de la Salut de Catalunya. Septiembre 2018.
 - ➔ Agradecimiento por la implicación en el Programa de Voluntariat per la Llengua y reconocimiento de la contribución al fomento del uso del catalán y de la cohesión social enriqueciendo los encuentros de las parejas lingüísticas. Noviembre 2018.
 - ➔ Certificación de los análisis de peligro y puntos de control crítico (APPCC) y control analítico de alimentos, limpieza, desinfección y aguas. NUTRILAB 2018.
 - ➔ Reconocimiento de Formación Profesional por el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya y el Consell General de Cambres de Comerç de Catalunya 2017-2018.
 - ➔ Acreditación del Servei Català de la Salut por el cumplimiento de los objetivos sociosanitarios. Febrero 2018.
 - ➔ Autorización y Registro por el Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya.
 - ➔ Certificado de calidad ISO 9001:2015 en la gestión de la actividad de residencia, centro sociosanitario de larga estancia, hospital de día y centro de día.
 - ➔ Certificado de calidad norma UNE 158101 en la gestión del centro residencial y centro de día con servicio para la promoción de la autonomía personal.
 - ➔ Certificación sobre protección de datos de salud (LOPD) por parte de AT Group para el período 2017-2019.
-

Área de las personas

Descripción de la plantilla

Plantilla media	64,24
Edad media	37,36 años
Antigüedad media	6,61 años
% Hombres	12,61%
% Mujeres	87,39%
% Plantilla a jornada completa	87,47%
% Hombres	10,82%
% Mujeres	76,65%
% contratos indefinidos	95,29%

Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	0,84
Titulados medios asistenciales	9,27
Auxiliares asistenciales	33,39
Personal de apoyo	18,74
Personal de administración	1
Dirección	1

Conciliación familiar

Ausencias por conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducción jornada atención hijo < 12 años	2	24



Gincana de verano en el jardín del Centro.

Clima laboral

Después del estudio de clima laboral realizado durante el año 2017 y de observar sus resultados, a lo largo de este año hemos trabajado diversos aspectos laborales:

1. Estructura y organización del Centro
 - ➔ Seguir informando a todo el equipo sobre sus funciones y sobre la forma adecuada de realizar su trabajo.
2. Condiciones ambientales
 - ➔ Revisar las condiciones y la limpieza de los vestuarios.
 - ➔ Realizar mediciones de la temperatura y los ruidos en diferentes lugares del Centro. Publicar los resultados.
3. Seguridad y ergonomía
 - ➔ Comprobar que todo el personal disponga de las herramientas necesarias para la realización de su trabajo.
 - ➔ Revisión de las cargas de trabajo.
4. Relación con los compañeros
 - ➔ Trabajar la colaboración entre turnos y diferentes servicios.
5. Pertenencia
 - ➔ Hemos promovido la participación de todo el equipo en los actos organizacionales del Centro (Temps de Flors, Feria del Voluntariado, Día Internacional de la Actividad Física), acciones realizadas para que todas las personas que componen el Centro se sientan como un único equipo de trabajo, consiguiendo que no existan divisiones por unidades o por turnos que originen rivalidades.

Formación y desarrollo

La formación es una importante motivación para el personal y es un estímulo para aprender nuevos conceptos. También mejora el rendimiento laboral y aumenta la comunicación y la interacción del equipo. Durante este año se han desarrollado las competencias profesionales de los equipos de trabajo, la mejora de los procesos en calidad asistencial y el trabajo en valores.

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

Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnado	Formación interna	Formación externa
Dirección y administración	125	5	50%	50%
Auxiliares de enfermería	750	40	100%	0
Diplomados en enfermería	38	3	50%	50%
Profesionales técnicos	50	10	50%	50%

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

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 efectuado 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 la luz en los puestos de trabajo.

Voluntariado

Objetivos

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

Composición del equipo

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

Coordinadora: Hna. Cristina Redondo.

Técnica: Sra. Raquel López.

Voluntarios y voluntarias: Maria Bosch, Antoni Torà, Concepció Diaz, Genaro Holgado, Lluís Inclán, Dolors Lleal, César Albaladejo, Milagros Sanz, Guillem Soteras, Montserrat Batllori y Carmen Vega.

Pastoral de la Salud

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

En cuanto a los usuarios del Hospital de Día y del Centro de Día, la Pastoral procura una buena integración de cada uno de ellos y una cercanía hacia la familia, a la que, a veces, asumir la situación no le resulta nada fácil debido al deterioro rápido que sufre su familiar. Todo ello sin perder de vista nuestro Ideario del Centro, a la luz de nuestros valores, misión y visión: **“Anunciar y ser Buena Noticia del Amor Misericordioso de Dios a la persona que sufre, al estilo de María Gay Tibau, aliviando el dolor y sembrando la paz”**. Nuestra misión es servir al enfermo en todas sus dimensiones: corporal, intelectual, emotiva, social, espiritual-religiosa. Deseamos colaborar para que haya un humanismo cristiano en el que la dignidad de la persona esté por encima de todo. Queremos y trabajamos para que la obra de María Gay Tibau siga viva allí donde las Religiosas de San José de Gerona estamos presentes; con un estilo de trabajo que puedan continuar nuestros colaboradores, voluntarios y todas las personas que trabajan en nuestro Centro, respetando y viviendo los valores del Instituto.



Capilla del Centro.

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 los familiares (llamadas a las familias en caso de incidencias).
 - ➔ Seguir potenciando la información directa con los mandos intermedios (responsable asistencial y responsable de hostelería).
 - ➔ Implicar a 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 los flujos de información del Centro.
 - ➔ Potenciar la comunicación en nuevas tecnologías.
 - ➔ Mejorar la publicidad.
 - ➔ Trabajar por competencias.
-



Puesto del Centro por Sant Jordi.

Resultados

Período	Acciones
Enero 2018	<ul style="list-style-type: none">➔ Compra de 2 nuevos ordenadores (Sala de Juntas y segunda planta).➔ Proseguir con la campaña de recogida de correos electrónicos de los familiares y usuarios (autorización para recibir información).➔ Reunión Comité de Comunicación.
Febrero 2018	<ul style="list-style-type: none">➔ Enviar borrador Memoria del Centro 2017.
Junio 2018	<ul style="list-style-type: none">➔ Mejora telefonía móvil (teléfono reserva).➔ Memoria del Centro en formato pdf (Centro, Obra y Corporativa).
Noviembre 2018	<ul style="list-style-type: none">➔ Reunión Comité de Comunicación.➔ Mantenimiento del blog de los geriátricos del Instituto.

ATENCIÓN A LOS MAYORES

Instituto de Religiosas de SAN JOSÉ DE GERONA
Residencias con alma

INICIO ENVEJECER SALUD Y BIENESTAR CENTROS RESIDENCIALES CUIDADORES QUIÉNES SOMOS

Consejos para usar la música con nuestros mayores

Consejos para aprovechar las posibilidades terapéuticas de la música en casa.

Artículos recientes

En las residencias geriátricas del IRSJG, estamos conectados

Archivado en Centro IRJG y por Tempus et Occupatio del Centro Geriátrico María Cay en 23 marzo 2018.

En los centros residenciales del Instituto de Religiosas de San José de Gerona usamos las nuevas tecnologías tanto para trabajar aspectos cognitivos y motores, como para estar conectados con los familiares.

[Continuar leyendo](#)

Introduzca los términos de la búsqueda

Idioma

Puede haber distintos contenidos en las diferentes versiones por idioma.

Centros residenciales IRSJG

Atención a los Mayores es el blog de los centros residenciales del Instituto de Religiosas de San José de Gerona.

- Centro Geriátrico María Cay
- Residencia Santa Filina del Turia
- Residencia Nazares
- Residencia San José

Blog de los geriátricos del Instituto en Europa.

Sostenibilidad y medio ambiente

Acciones orientadas a la sostenibilidad

En el transcurso de este año, hemos rehabilitado 8 habitaciones con una capacidad para 12 personas y 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 usados 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 la luminosidad.

Inversiones en sostenibilidad

- ➔ Mejora de la regulación y control del sistema de calefacción.
- ➔ Rehabilitación de habitaciones y pasillos con mejora del consumo energético e hídrico.

Consumos

Servicios	2017	2018
Electricidad	262.348 kWh	241.107 kWh
Agua	5.868 m ³	5.519 m ³
Gas	65.582 m ³	71.475 m ³
Tóner impresoras	18 unidades	18 unidades
Papel	98 paquetes	87 paquetes



Residència Santa Maria del Tura



La Residència Santa Maria del Tura es una institució privada sin ánimo de lucro. Situada en el centro de Olot, una de sus características distintivas es la situación privilegiada que facilita la salida de los residentes a zonas de paseo muy cercanas.

Esta institución con una experiencia de casi 50 años en el cuidado de las personas, ofrece plazas privadas y públicas de residencia y es centro colaborador con el Departament de Treball, Afers socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya. También ofrece plazas de centro de día privadas.

El equipo humano, el modelo sanitario centrado en la persona y la ubicación, instalaciones y equipamiento, que hacen del Centro un espacio atractivo, seguro y confortable para los residentes y las familias, se han convertido en un signo de identidad en la Comarca.

www.residenciatura.org



Equipo directivo.

Es un placer presentar el informe de actividades de 2018. Este año ha continuado dentro de un entorno económico difícil, pero el gran esfuerzo y el compromiso de todo el equipo humano han hecho posible lograr buenos resultados.

Entre los retos propuestos destacamos la consolidación de los cambios a nivel organizacional y funcional de los equipos de trabajo del Centro, de la que es ejemplo la cuarta planta inaugurada en

2017 y por la que muchas familias nos han expresado su gratitud.

Asimismo queremos resaltar la participación de los *Capgrossos del Tura*, los cabezudos Pep y Tureta, en diferentes fiestas a lo largo del año, así como la continuidad del proyecto «Apadrina un abuelo» y de las celebraciones personalizadas de los aniversarios de los residentes del Centro.

Aprovechamos este espacio para agradecer la confianza que nos

otorgan las personas mayores y sus familias, que han escogido nuestra Residencia, y también a las administraciones, entidades, empresas, particulares y especialmente a los trabajadores, Hermanas, voluntarios y colaboradores, por hacer posible este y otros futuros proyectos.

A todos y todas, ¡muchas gracias!

Montserrat Valdayo

Directora

**Gobierno General
IRSJG**

**Junta Central
IRSJG**

Junta del Centro
Junta Central IRSJG
Superiora de la comunidad del Centro:
Hna. Fidela Alonso
Dirección

Sra. Montserrat Valdayo
Directora

**Responsables
Asistenciales:**
Sr. Álvaro Hijano
Sra. Montse Parrilla

**Responsable
Hostelería:**
Sra. Engràcia
Anglada

**Responsable
Administración:**
Sra. Carme Nogué

**Responsable
Social:**
Sra. Mònica Portas

**Coordinadora
Pastoral de la Salud:**
Hna. Carmen
González

Recursos y profesionales

Equipamientos

Nº de camas total	133
Nº de camas adaptadas	133
Nº de habitaciones individuales	51
Nº de habitaciones dobles	41
Nº de 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	

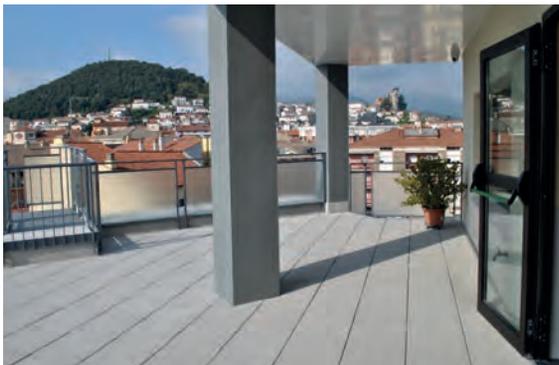
Espacios comunes

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

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 3.036.305,15 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 135.274,83 €



Terraza de la 4ª planta.



Sala de fisioterapia y rehabilitación.

Profesionales

Superiora y comunidad	11	Grupo social (total)	5	Grupo atención indirecta (total)	28
Grupo asistencial (total)	58	Trabajadora social	1	Dirección	1
Personal médico	1	Terapeuta ocupacional	1	Administración	1
Personal de enfermería	6	Pastoral de la Salud	2	Servicios de hostelería	6
Psicóloga	1	Animación	1	Mantenimiento	1
Fisioterapeutas	2			Recepción	3
Gerocultores	48			Podóloga	1
				Peluquera	1
				Personal de limpieza	14

Total profesionales

102



Actividad intergeneracional con los alumnos del colegio Cor de Maria.

Cartera de servicios

Área médico-asistencial

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

Área sociocultural

Terapia ocupacional
Animación sociocultural
Salidas y actividades
Biblioteca y hemeroteca



Tradicional *Ball de l'envelat* en el jardín principal de la Residencia.

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



Menú equilibrado y saludable en el comedor de la Residencia.

Actividad asistencial

Atención residencial	Acogida	Privada	Total
Plazas (capacidad)	52	81	133
Usuarios atendidos	68	129	197
Ingresos totales	16	48	64
Ingresos sin temporales	16	36	52
Bajas totales	13	38	51
Bajas por exitus	13	21	34
Estancias disponibles	18.980	29.565	48.545
Estancias reales	18.321	29.275	47.596
Ocupación del período	96,56%	99,01%	98,05%
Rotación mensual (media)	2,17%	4,42%	-
Rotación anual acumulada	-	-	42,09%

Atención residencial

Centro de Día

Plazas	25
Días / sesiones disponibles	9.125
Días / sesiones reales	387
Ocupación	4,24%
Rotación anual	0
Usuarios atendidos (total)	3
Usuarios atendidos (media mensual)	1,20



Actividad de Pastoral.

Actividad por áreas

Asistencia multidisciplinaria

Planes individuales atención	381
Valoración multidisciplinar y prevención de riesgos	360
Seguimiento y controles	2.017
Informes	299

Atención funcional / Fisioterapia

Sesiones individualizadas en planta	95
Sesiones individualizadas en sala	7.680
Gimnasia en grupo	330
Gimnasia individual	45
Valoraciones	144

Atención funcional / Terapia ocupacional

Terapia funcional	75
Grupo de gimnasia de brazos	88
Grupo de psicomotricidad básica	152
Reeducación de la marcha	180
Promoción de actividades básicas de la vida diaria	240
Valoraciones anuales	144

Atención psicológica / Terapia cognitiva

Estimulación cognitiva	13
Psicoestimulación preventiva	65
Psicoestimulación cognitiva	3
Programa individual contención conducta	Programa transversal
Terapia orientación a la realidad	Programa transversal
Taller de mandalas	33
Actos de despedida	3 (dedicados a 34 residentes)
Seguimientos individuales	119
Seguimientos familias	123
Informes	59

Atención social

Entrevistas a las familias	410
Información y asesoramiento a las familias	460
Estudio problemática social	12
Tramitación de ayudas	105
PIAI, ED, bioética, reuniones sociales, fiestas y formaciones	181

Atención lúdica y recreativa / Educación social

Actualidad y prensa	36
Celebraciones y festividades	60
Talleres revista	35
Talleres creativos	31
Talleres de costura	15
Grupos de conversación	20
Salidas al mercado	16
Cinefórum	20
Quina/Bingo	20
Estimulación a las altas dependencias	46
Coral	25
Taller de catalán	36 sesiones

Atención espiritual / Pastoral de la Salud

Acogida y saludo al ingreso del residente y a la familia	50
Valoración pastoral inicial	126
Acompañamiento residente y familia en integración al Centro	1.277
Visitas residentes con deterioro cognitivo	4.296
Visitas pastoral de seguimiento	386
Recepción de sacramentos	94
Acompañamiento en el proceso de duelo	35
Visitas del sacerdote	2
Asistencia al funeral	28
Celebración de la Eucaristía y recuerdo de los difuntos durante el año	773
Actividades de ayuda religiosa	30
Total Pastoral de la Salud	7.097

Pastoral de la Salud

El Servicio de Asistencia Espiritual y Religiosa (SAER) está plenamente integrado en el organigrama del Centro. Se organiza y programa sus objetivos y actividades como el resto de los servicios.

El equipo de Pastoral de la Residencia está formado por la coordinadora, un agente de pastoral y un capellán, tres Hermanas de la Comunidad y algún/a voluntario/a.

Objetivo general

Secundar el mandato de Jesús: anunciar y ser buena noticia del amor misericordioso de Dios a las personas que sufren y hacer nuestro el legado de nuestra Fundadora de aliviar el dolor y sembrar la paz en el corazón.

Objetivos específicos

- ➔ Prestar atención integral a la persona mayor para ayudarle a vivir en paz y alegría esta etapa de su vida.
 - ➔ Favorecer el acompañamiento pastoral personalizado, tanto a los ancianos como a sus familiares.
 - ➔ Priorizar la asistencia a las personas que se encuentran al final de la vida, procurando que tengan todas sus necesidades cubiertas.
 - ➔ Compartir con el personal sanitario las cuestiones que se plantean en su profesión, ayudándoles a tener buena relación entre ellos.
 - ➔ Potenciar la formación continua de todos los profesionales, especialmente en humanización, para que puedan ofrecer al residente una asistencia cada vez más humana.
 - ➔ Estar a disposición de los trabajadores para prestarles ayuda espiritual si la solicitan.
 - ➔ Destinar momentos a encuentros con el personal profesional para explicarles nuestra labor pastoral, para estimular su colaboración, para explicar nuestro proyecto y para organizar nuestras actividades.
-

Calidad

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 en 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 dentro del estándar habitual del Centro.

Principales acciones realizadas:

- ➔ Creación de un nuevo grupo de trabajo en la intranet (Grupo de Reuniones Diversas) para referir un orden en las reuniones de los diferentes equipos, las decisiones tomadas y las diferentes acciones que se llevan a cabo. El grupo incluye los siguientes equipos:
 - ➔ equipo interdisciplinario,
 - ➔ equipo de limpieza, cocina y oficios varios,
 - ➔ equipo de enfermería.
-



Dos gerocultoras acompañan a dos residentes al comedor.

Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (residentes y familiares)
Percepción de la calidad técnica	75,27%
Organización y continuidad	69,32%
Confort	78,79%
Comunicación y participación	77,27%
Atención psicosocial	72,73%
Trato intimidad y autonomía	73%
Satisfacción general	77,28%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	8,07
Encuestas realizadas	44

Grupos de trabajo

Comité de Actos Lúdicos y Religiosos

Comité de Atención al Usuario

Comité de Calidad

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 Voluntariado

Consejo de Dirección



Los Capgrossos del Centro, Pep y Tureta.



Acompañamiento humano.

Certificaciones, premios, reconocimientos y acreditaciones

Como cada año, se han obtenido y renovado las certificaciones exigidas tanto por el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies como por el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, así como en el resto de las instalaciones y equipamientos del Centro.

Se ha dado continuidad a los cursos de formación acreditados por el SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya) dentro de nuestro ámbito.



Campeonato de petanca en el Centro.



Todos participamos en el Carnaval.

Área de las personas

Descripción de la plantilla

Plantilla media	92,94
Edad media	43,16 años
Antigüedad media	4,95 años
% Hombres	5,57%
% Mujeres	94,43%
% Plantilla a jornada completa	88,81%
% Hombres	4,89%
% Mujeres	83,91%
% Contratos indefinidos	87,62%

Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	1
Titulados medios asistenciales	9,30
Auxiliares asistenciales	52,11
Personal de apoyo	28,53
Personal de administración	1
Dirección	1

Dotación de personal externo

Médico de atención primaria	1
Peluquera	1
Podóloga	1
Fisioterapeuta	1

Formación y desarrollo

El Comité de Formación del Centro, teniendo en cuenta la opinión de sus profesionales y colaboradores tras una encuesta de necesidades formativas, ha diseñado un Plan de Formación para mejorar el trabajo en equipo, afrontar bien los cambios organizacionales y lograr el bienestar en el trabajo, aprendiendo a cuidarse para poder cuidar.

Conciliación familiar

Ausencias por conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducción jornada cuidado hijo < 8 años	4	22,42
Excedencias maternales	2	11,80
Excedencias por cuidado de familiares	1	3,48

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Durante 2018 se han realizado las actividades anuales rutinarias, como la formación en riesgos laborales a los/las trabajadores/as, revisiones médicas, redacción de informes de personal sensible, investigación de accidentes, y reuniones periódicas del Comité de Seguridad y Salud.

Como aspectos a destacar cabe tener en cuenta la actualización del Plan de Autoprotección y Evaluación de Riesgos del Centro, la formación en emergencias a todo el personal (incluida la realización del simulacro), y la creación de una comisión para crear el protocolo de acogida al personal de nueva incorporación.

Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnado	Formación interna	Formación externa
Dirección y administración	66	2	80%	20%
Auxiliares de enfermería	640	63	100%	-
Diplomados de enfermería	66	7	90%	10%
Profesionales técnicos	157	5	90%	10%
Personal de recepción	11	3	100%	-

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

Voluntariado

A lo largo de este año hemos contado con un total de 36 voluntarios: 16 del IRSJG, 9 de la Cruz Roja (6 de ellos durante el verano), 10 de Cáritas Garrotxa (Apadrina un Avi) y 1 de Cáritas.

En total se han dado 14 altas y 8 bajas de voluntariado. La mayoría de estos cambios son fruto de los voluntariados que forman parte de proyectos temporales (otras entidades). En general, cabe destacar que los voluntarios fijos (IRSJG) han mantenido la continuidad, añadiéndose alguna nueva incorporación.

Composición del equipo

- ➔ Montserrat Valdayo. Presidenta y directora de la Residència Santa Maria del Tura.
- ➔ Fidela Alonso. Hermana Superiora y Coordinadora de voluntariado.
- ➔ Dolors Pacheco. Responsable de voluntariado.
- ➔ Hna. Carmen González. Hermana Corresponsable de voluntariado.
- ➔ Hna. Eloína Nebreda. Hermana de la Pastoral de la Salud.

- ➔ Agnès Vilanova. Dinamizadora y vocal del Comité.
- ➔ Mònica Portas. Coordinadora del Área Social.
- ➔ Jordi Vietma. Voluntario del Centro.

Cifras de voluntariado

Actividad	Residentes
Manualidades	47
Costura	36
Coral	95
Bingo	90
Tertulia	89
Actos especiales	186
Salidas al mercado	43
Acompañamiento individual	17
Pastoral y actos religiosos	120

Comunicación

Objetivos

- ➔ Mejorar el posicionamiento de la página web del Centro.
- ➔ Aumentar la presencia de publicidad del Centro en los medios de comunicación locales.
- ➔ Mejorar la comunicación interna.

Acciones

- ➔ Actualización mensual de la página web.
- ➔ Presencia en los medios de comunicación locales:
 - ➔ Publicación de eventos realizados en el Centro en el semanario *La Comarca*.
 - ➔ Emisión del programa *L'Especialista* de *Ràdio Olot*, en el que han participado colaboradores, voluntarios, profesionales y residentes del Centro.
 - ➔ Anuncio del Centro en la revista gratuita *El 29*.
- ➔ Redacción del Plan de Comunicación Interna por parte de la responsable de RRHH del IRSJG.



Página web de la Residencia.

Sostenibilidad y medio ambiente

Acciones orientadas a la sostenibilidad y el medio ambiente

Se han colocado contenedores y papeleras diferenciadas por colores para facilitar el reciclaje de papel, envases y deshecho orgánico en los diferentes espacios del Centro (cocina, *office*, despachos, cafetería).

Consumos

Servicios	2017	2018
Electricidad	297.827 kWh	248.873 kWh
Agua	4.165 m ³	3.520 m ³
Gas	10.498 m ³	6.427 m ³
Tóner impresoras	18	8
Papel	255	210



Patio de San José, en la parte interior de la Residencia.



Residència Nazaret

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

La Residència Nazaret se situa en la Avenida Costa Brava 92, de Malgrat de Mar (Maresme), con vistas al mar Mediterráneo y a las montañas del Montnegre. Este Centro es un establecimiento social para la tercera edad que tiene como finalidad prestar tanto servicios de acogida residencial de carácter 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.

El Centro ofrece plazas privadas y públicas acreditadas por el Departament de Treball, Afers Socials i Família. También dispone de plazas privadas de Centro de Día.

www.residencianazaret.org





Equipo directivo.

Es un placer para mí presentar la memoria de actividad de la Residencia Nazaret.

El año 2018 ha sido un año de consolidación para el Centro en términos de ocupación. Gracias al gran esfuerzo de toda la plantilla, hemos conseguido mantener buenos niveles de ocupación durante todo el año.

El aumento de los ingresos, junto a la contención de costes que ha

experimentado la Residencia en los últimos años, han dado como resultado un buen ejercicio económico asegurando su sostenibilidad financiera.

Durante el año se han seguido realizando acciones de difusión, que unidas al buen posicionamiento que tiene el Centro como referente del sector en su zona de influencia, han dado como resultado un incremento de visitas de

clientes potenciales. Esto nos anima a seguir trabajando para mejorar la eficiencia y competitividad de la Residencia, manteniendo siempre estándares elevados de calidad.

A principios del año 2019 el Centro experimentó un cambio en la Dirección. La nueva Dirección del Centro, junto con todo el personal, afrontamos el año con mucha ilusión y energía. Nuestro compromiso es continuar mejorando las instalaciones y equipamientos con el objetivo de reforzar la imagen de calidad de la Residencia, siguiendo nuestra estrategia de diferenciación para continuar siendo referentes en calidad de servicio en el Maresme.

Les invito a conocer con más detalle el gran trabajo realizado por todas las personas que integran la Residencia Nazaret.

Carmen Rosa Andarsio Pérez
Directora

**Gobierno General
IRSJG**

**Junta Central
IRSJG**

Junta del Centro
Junta Central IRSJG
Superiora de la Comunidad
del Centro: Hna. Inés Luis Martínez
Dirección

Carmen Rosa Andarsio Pérez
Directora

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

**Responsable
Hostelería:**
Sr. Antonio Ferreira
Millán

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

**Responsable
Social:**
Sra. M.ª Jesús
Delgado Guardia

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

Recursos y profesionales

Equipamientos

N.º de camas total	135
N.º de camas adaptadas	135
N.º de habitaciones individuales	23
N.º de habitaciones dobles	56
N.º de plazas de 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	

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 2.918.328 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 104.793 €

Espacios comunes

Comedor	Salas polivalentes
Sala de actos	Salas de juegos
Sala de manualidades	Capilla
Biblioteca	Jardín
Cafetería	

Profesionales

Superiora y comunidad	10	Grupo atención indirecta (total)	22
Grupo asistencial (total)	50	Dirección	1
Personal médico	1	Administración	1
Personal de enfermería	3	Servicios de hostelería	9
Psicóloga	1	Mantenimiento	1
Fisioterapeutas	2	Sistemas de información	1
Gerocultoras	42	Recepción	3
Auxiliares de clínica y geriatría	1	Podóloga	1
Grupo social (total)	3	Peluquera	1
Trabajadora social	1	Personal de limpieza	5
Pastoral de la Salud	1		
Animación	1		

Total profesionales

85

Cartera de servicios

Área médico-asistencial

Centro de Día

Servicio médico

Enfermería

Fisioterapia/
Rehabilitación

Psicología

Podología

Gimnasia de
mantenimiento

Valoraciones geriátricas
integrales

Planes individuales de
atención interdisciplinaria

Área sociocultural

Terapia ocupacional

Animación sociocultural

Salidas y actividades

Biblioteca y hemeroteca

Servicios de hostelería

Cocina propia

Lavandería

Repaso de ropa

Limpieza

Mantenimiento

Servicios a usuarios y familias

Atención a usuarios
y familias

Trabajo social

Pastoral de la Salud

Acompañamientos
externos

Peluquería

Recepción

Administración

Sistemas de Información



La Residencia dispone de un servicio de cocina propia que hace las delicias de los residentes.



Actividades en la Residencia.

Actividad asistencial

Atención residencial	Concertada	Privada	Total
Plazas (capacidad)	55	80	135
Usuarios atendidos	71	111	182
Ingresos totales	16	35	51
Ingresos sin temporales	16	35	51
Bajas totales	16	32	49
Bajas sin temporales	16	32	49
Bajas por exitus	16	13	29
Ingresos / bajas temporales	-	-	-
Estancias disponibles	20.075	29.200	49.275
Estancias reales	19.922	28.457	48.379
Ocupación del período	99,24%	97,45%	98,18%
Ocupación al cierre anual	98,18%	97,05%	97,78%
Rotación mensual (media)	2,50%	2,30%	-
Rotación anual acumulada	2,58%	2,33%	-

Atención residencial	Centro de Día
Plazas	25
Días / sesiones disponibles	9.125
Días / sesiones reales	653
Usuarios atendidos (total)	34
Usuarios atendidos (media mensual)	3



Taller de pintura en el Centro.



Actividad de Pastoral de la Salud.



Sala de fisioterapia.



Actividad intergeneracional.



Fiesta de los cumpleaños.



Taller de pintura.



Actuación de una escuela de danza en el Centro.

Actividad por áreas

Asistencia multidisciplinaria

Sesiones clínicas	370 coordinaciones con especialistas
Planes individuales de atención	280
Valoración multidisciplinaria y prevención de riesgos	131 temas (valoraciones no planificadas de residentes y cuestiones de calidad en organización, estructura y funcionalidad interna)
Seguimiento y controles	2.520 (pases visita de la doctora)
Informes	143
Comunicación con las familias	381

Atención funcional / Fisioterapia

Sesiones individualizadas en planta	507
Sesiones individualizadas en sala	3.388
Sesiones grupales fisioterapia	8.973
Sesiones psicomotricidad	780
Gimnasia en grupo	5.852 horas
Gimnasia individual	952 horas

Atención social

Entrevistas a las familias	134
Información y asesoramiento a las familias	45 asesoramientos internos y 187 informaciones externas
Estudio problemática social	1
Tramitación de ayudas	196 gestiones
Participación en grupos de trabajo	6

Atención psicológica / Terapia cognitiva

	Asistencias
Estimulación cognitiva	648
Psicoestimulación preventiva	69
Psicoestimulación cognitiva	579
Talleres y manualidades	950 (música)
Tratamientos psicológicos	28 residentes y 6 familiares

Atención lúdica y recreativa / Educación social

Celebraciones y festividades	48 sesiones
Talleres (lectura, música, manualidades...)	1.090 participantes
Grupos de conversación	360 psicoterapias de grupo
Salidas lúdicas y culturales	717 participantes
Cinefórum	1.186 participantes
Quina/Bingo	1.539 participantes
Juegos de mesa	613 participantes
Proyecto "Pequeños Grandes Proyectos"	275 participantes
Sesiones de relajación	971 participantes

Atención espiritual / Pastoral de la Salud

Acogida y saludo al ingreso del residente y familia	30
Valoración pastoral inicial	32
Acompañamiento residente y familia integración en el Centro	220
Visitas a residentes con deterioro cognitivo	4.075
Visitas pastoral de seguimiento	401
Recepción de sacramentos	4.598
Acompañamiento en el proceso de duelo	35
Visitas del sacerdote	3
Asistencia al funeral	10
Celebración Eucaristía y recuerdo de difuntos durante el año	1
Actividades de ayuda religiosa	12
Total Pastoral de la Salud	9.417

Pastoral de la Salud

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

Dentro de la Pastoral de la Salud, el hecho de realizar un proyecto para nuestra residencia de personas mayores viene motivado por la necesidad de crear un plan individualizado. Este permite una relación de ayuda auténtica y productiva, a la vez que evita una línea de actuación basada únicamente en celebraciones litúrgicas y actuaciones puntuales.

Este proyecto pretende ser una herramienta que ayude a tomar consciencia de la importancia que tiene el “acompañamiento humano y espiritual” en la atención a las personas mayores. Este acompañamiento es imprescindible si queremos que la 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 María Gay Tibau.

Objetivos específicos

- ➔ Cuidar especialmente la acogida en el ingreso y el período de adaptación, sobre todo de quienes sientan mayor debilidad.
 - ➔ 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.
 - ➔ 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.
 - ➔ Impulsar la formación específica de Pastoral con los profesionales.
 - ➔ Coordinar y favorecer la colaboración mutua entre los diferentes profesionales del Centro.
 - ➔ Profundizar y descubrir la importancia de las acciones y/o celebraciones comunitarias.
 - ➔ Hacer un seguimiento especial a residentes en situación de enfermedad aguda o en fase terminal, y acompañarles durante el proceso.
-

Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

- ➔ Dar cumplimiento al plan de los grupos de trabajo establecidos.
- ➔ Revisar y actualizar los documentos estratégicos del Centro.
- ➔ Mejorar el sistema de incidencias y no conformidades.
- ➔ Mantener el nivel de calidad mediante el sistema de gestión que tiene implantado el Centro, acreditado este año por Intertek según la norma de auditoría de calidad ISO 9001:2015.
- ➔ Definir el cuadro de mando de calidad teniendo en cuenta el mapa de procesos del Centro: seguimiento de los indicadores y establecer medidas de mejora durante el año 2018.
- ➔ Actualización de protocolos y documentación a la nueva normativa europea RGPD.
- ➔ Cumplimiento de los acuerdos de la Junta.

Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (residentes y familiares)
Satisfacción general	80%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	8
Encuestas realizadas	66



Reunión del equipo interdisciplinario.



Animadora con una residente.



Pastoral de la Salud.



Celebración del aniversario de una residente.



Equipo de Voluntariado de la Residencia.



Equipo de cocina.



Gerocultor con un residente.

Grupos de trabajo

Grupos de trabajo

Comité de Atención al Usuario

Comité de Comunicación

Consejo de Dirección

Comité de Empresa

Comité de Formación y Recursos Humanos

Comité Interdisciplinario

Consejo de Participación de Centros

Comité de Protección de Datos

Comité de Calidad

Comité de Seguridad y Salud

Comité de Voluntariado

Principales acciones realizadas

- 1. Comité de Calidad:** Reuniones mensuales de trabajo para implantar la norma ISO 9001:2015. Elaborar y analizar el cuadro de mando. Mejorar el sistema de incidencias y no conformidades. Valoración del grado de cumplimiento de los objetivos de los otros grupos de trabajo.
- 2. Comité Interdisciplinario:** Realizadas 45 reuniones. Resolución de conflictos con estudio de casos e intervenciones/reuniones familiares conjuntas. Se ha realizado un curso de formación sobre los Planes Individuales de Atención Interdisciplinaria y se han buscado mejoras en su elaboración.
- 3. Comité de Formación:** Fomentar la asistencia a jornadas de formación. Elaboración del Plan de Formación del Centro 2018 y seguimiento del cumplimiento del mismo.
- 4. Comité de Atención al Usuario:** Valoración de los resultados de las encuestas de satisfacción de 2017. Valoración de la consecución de los objetivos planteados para el 2017 y planificación de nuevos objetivos de mejora para el 2018.

- 5. Comité de Comunicación:** Realización de un *tour* virtual de las instalaciones de la Residencia. Campaña publicitaria en los diarios de prensa autonómica. Revisión del Plan de Comunicación 2016-2018. Elaboración de la memoria del Centro. Participación en la Feria de las Personas Mayores organizada por el Ajuntament de Malgrat. Participación en la cuarta edición del proyecto intergeneracional "Apadrina un abuelo". Inicio de un proyecto intergeneracional pionero con la guardería Ninots. Adquisición de televisor interactivo, equipo de sonido portátil, cámara fotográfica y fotocopiadora.
- 6. Comité de Voluntariado:** Renovados los compromisos en enero de 2018. Actualizados todos los Planes Individuales. Incorporación y baja de nuevos miembros.
- 7. Consejo de Dirección:** Supervisión de las inversiones y mejoras en las instalaciones. Gestión de las relaciones del Centro con residentes, familias, trabajadores y proveedores. Seguimiento de la ocupación de la Residencia. Control presupuestario. Cumplimiento normativo.
- 8. Comité de Seguridad y Salud:** Actividades de vigilancia de la salud (reconocimientos médicos y aptitudes), planificación de las actividades preventivas a realizar por el Centro, análisis de los riesgos de los distintos trabajos. Propuesta de mejoras ergonómicas.
- 9. Comité de Empresa:** Resolución de problemas detectados por los representantes sindicales. Velar por la mejora del clima laboral. Propuesta de acciones para garantizar la sostenibilidad del Centro.
- 10. Consejo de Participación de Centros:** Renovación del Consejo. Reunión anual en octubre de 2018. Propuestas de mejora. Valoración del grado de logro de los acuerdos tomados con anterioridad. Análisis de la satisfacción general y la calidad del servicio.
- 11. Comité de Protección de Datos:** Formación en la nueva normativa europea del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Actualización de protocolos y documentación a la nueva normativa RGPD. Reuniones semestrales del Comité. Firma de contratos y autorizaciones con Cáritas Diocesana y la guardería Ninots para la realización de los proyectos intergeneracionales. Firma de contratos y convenios con los proveedores siguiendo la nueva normativa RGPD. Destrucción del archivo pasivo de administración e historial clínico en formato papel, según normativa estatal y autonómica. Renovación de *software* antivirus en los equipos informáticos.

Certificaciones, premios, reconocimientos y acreditaciones

- ➔ Certificaciones de auditoría bianual en materia de protección de datos.
 - ➔ Acreditación según la norma de auditoría ISO 9001:2015, certificada per Intertek.
-



Salida en el Día de las Personas Mayores.



Celebración del Día de la Castaña.



Celebración de la Semana Santa.

Área de las personas

Descripción de la plantilla

Plantilla media	76,76
Edad media	42,34 años
Antigüedad media	5,49 años
% Hombres	6,07%
% Mujeres	93,93%
% Plantilla a jornada completa	87,36%
% Hombres	6,07%
% Mujeres	81,29%
% Contratos indefinidos	85,69%

Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	1,50
Titulados medios asistenciales	8,38
Auxiliares asistenciales	43,45
Personal de apoyo	20,94
Personal de administración	1
Dirección	1

Dotación de personal externo

Peluquería	1
Podología	1
Mantenimiento	1

Conciliación familiar

Ausencias por conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducción jornada cuidado hijo < 8 años	4	33,80
Excedencias por cuidado de familiares	1	4,70

Clima laboral

Durante el año 2018 se han realizado encuestas de clima laboral con resultados muy satisfactorios. También se han continuado haciendo acciones y actividades dirigidas a mejorar el trabajo en equipo y el sentimiento de pertenencia, como formaciones, salidas, celebraciones, etc. A través de la revista interna *Infonazaret* se fomenta el reconocimiento del personal y la implicación de las personas con el Instituto.

Formación y desarrollo

Una de las principales preocupaciones en nuestro Centro, teniendo en cuenta la misión, visión y valores del Instituto, es dar un servicio y una asistencia de calidad al usuario. Por ello creemos que es muy importante dedicar todos los esfuerzos necesarios para dotar a nuestro personal de una buena formación y motivación para atender estas necesidades. De ahí que las acciones formativas de este año han ido encaminadas a reforzar el sentido de pertenencia, la salud laboral, las competencias del personal, la Pastoral y la comunicación con los residentes y familiares, y a fomentar las buenas prácticas del personal gerocultor y asistencial.

Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnado	Formación interna	Formación externa
Dirección y administración	34	2	6%	94%
Auxiliares de enfermería	10	42	-	100%
Diplomados en enfermería	12	4	-	100%
Profesionales técnicos	12	8	-	100%

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

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Durante este año se han 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 riesgos laborales y en la manipulación de alimentos y alérgenos.
 - ➔ 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 puesto de trabajo.
 - ➔ Formación al personal de atención directa en prevención de riesgos biológicos.
 - ➔ Implantación de revisiones médicas obligatorias para los trabajadores expuestos a riesgos biológicos.
 - ➔ Vacunación de los trabajadores con recomendación del servicio de prevención.
 - ➔ Actualización del Plan de Autoprotección del Centro y homologación del mismo.
-

Voluntariado

Objetivos

- ➔ Actualizar la documentación y el compromiso de cada voluntario/a.
 - ➔ Trabajar el Plan Individual de Voluntariado.
-

Composición del equipo

Durante el año 2018 se han incorporado cuatro miembros, y dos de ellos se han dado de baja. Se han realizado dos formaciones internas. Actualmente el equipo está formado por cinco voluntarios, la coordinadora de Pastoral, una fisioterapeuta como colaboradora, una trabajadora social como secretaria, la superiora de la Comunidad y la dirección.

Actividad de voluntariado

Actividad	Residentes
Manualidades y juegos	30 sesiones
Actos especiales	22 celebraciones
Salidas y traslados	41 salidas
Compañía	156 acompañamientos
Pastoral y celebraciones religiosas	5 actos religiosos

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

Mantenemos el objetivo de involucrar al voluntariado tanto en las celebraciones y salidas como en los diversos talleres de lectura, manualidades y estimulación.

También hacemos una mención especial al Proyecto “Apadrina un abuelo”, que se realiza con la coordinación de la Fundación Cáritas y tiene como objetivo integrar a voluntarios adolescentes de las escuelas de Malgrat con personas mayores del municipio, con el fin de potenciar la comprensión mutua y mejorar la autoestima de nuestros residentes.

Durante el curso escolar 2017-2018 contamos con la participación de 20 jóvenes y 12 residentes.

En el mes de noviembre de 2018 se retomó el Proyecto, con la participación de 17 adolescentes y 10 residentes.



Voluntaria con una residente.

Objetivos

- ➔ Conseguir la máxima ocupación del Centro.
 - ➔ 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.
 - ➔ Colaborar con las entidades locales y administraciones ante las necesidades de la sociedad.
 - ➔ Mejorar la organización interna para ofrecer un mejor servicio a residentes y familiares.
-

Acciones externas

- ➔ Realización de un *tour* virtual de las instalaciones de la Residencia.
 - ➔ Participación en la Feria de las Personas Mayores de Malgrat y reparto de obsequios publicitarios.
 - ➔ Campaña publicitaria en los diarios de prensa autonómica.
 - ➔ Actualización del Plan de Comunicación 2016-2018.
 - ➔ Elaboración de la memoria del Centro.
 - ➔ Inicio de un proyecto intergeneracional pionero con la guardería Ninots.
-

Acciones internas

- ➔ Adquisición de televisor interactivo, cámara fotográfica, equipo de sonido portátil y fotocopidora.
 - ➔ Actualización de protocolos y formularios en la Intranet.
 - ➔ Continuidad de la revista *Infonazaret*.
-

Resultados

Se ha logrado fortalecer el posicionamiento de la Residencia como referente de calidad de servicio. El Centro presenta altos niveles de ocupación. La red wifi permite la conexión digital de todos los residentes y familiares del Centro. Se ha fortalecido la colaboración entre la Residencia, el entorno local y las administraciones.



Stand de la Residencia en la Feria de las Personas Mayores.



Nuevo televisor interactivo en la sala de actividades.



Proyecto "Apadrina un abuelo".



Proyecto "Pequeños Grandes Proyectos".



Taller de cocina en la sala de actividades del Centro.

Sostenibilidad y medio ambiente

Acciones orientadas a la sostenibilidad

Se recicla el aceite de cocina, el cartón, los plásticos y los residuos orgánicos. También se recicla el tóner de las impresoras y se controlan los tensioactivos de las aguas residuales.

Consumos

Servicios	2017	2018
Electricidad	335.648 kWh	349.673 kWh
Agua	6.897 m ³	7.545 m ³
Gas	42.376 m ³	49.309 m ³
Tóner impresoras	32 unidades	26 unidades
Papel	114 paquetes / 100 hojas	152 paquetes / 100 hojas
Pilas	91 unidades	110 unidades



Residencia San José



La Residencia San José está situada en Burjassot, muy cerca de la estación de 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



Equipo directivo.

En el año 2018 hemos visto cumplido nuestro sueño de disponer de un espacio para atender a nuestros residentes más dependientes: la Sala azul o multisensorial, cuyo proyecto presentamos en 2017. Esta sala ofrece a los residentes un entorno especialmente diseñado para disfrutar de un tiempo de bienestar, relajación y confort. Aunque la intervención de nuestros profesionales iba orientada a los residentes con un mayor nivel de dependencia pronto se vio que también era muy beneficiosa para el resto de

personas mayores, que acuden a ella con gran satisfacción.

También se ha creado la Sala de observación: una habitación destinada a aquellos residentes que requieren mayor vigilancia en procesos agudos. Este espacio, próximo a las consultas del equipo sanitario, resulta imprescindible para obtener un mejor control de los síntomas y reorientar los cuidados de enfermería cuando es necesario.

Otro aspecto destacable ha sido la ampliación de la terraza de

nuestro jardín, una de las instalaciones más valorada de la Residencia porque aporta alegría y permite el contacto con la naturaleza y el aire libre. El cambio ha sido muy significativo ya que el incremento en las dimensiones de la terraza facilita al máximo su disfrute durante todo el año.

La pérdida de uno de nuestros voluntarios dejó huella en nuestros corazones. Con el apoyo de la familia, los colaboradores, los residentes y la Comunidad le hicimos un homenaje en el que no faltó la guitarra con la que nos acompañó tantas tardes.

Un año más reitero lo más valioso de la Residencia: el equipo de personas. Con nuestro trabajo buscamos un futuro mejor comprometidos desde el presente. Gracias por tomaros los desafíos como oportunidades, por querer salir adelante y, sobre todo, por vuestro esfuerzo y cooperación.

M.^a José Ballester Cerdá
Directora



Recursos y profesionales

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

Cifra de negocio: 2.565.511,50 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 97.986,13 €



Nueva sala de estimulación multisensorial.

Profesionales

Superiora y comunidad	9	Grupo social (total)	3	Grupo atención indirecta (total)	23
Grupo asistencial (total)	41	Trabajadora social	1	Dirección	1
Personal médico	2	Pastoral de la Salud	1	Administración	1
Personal de enfermería	5	Animación	1	Servicio de hostelería	6
Psicóloga	1			Mantenimiento	1
Fisioterapeuta	1			Recepción	3
Gerocultores	32			Podóloga	1
				Peluquera	1
				Personal de limpieza	9

Total profesionales

76



La Residencia dispone de cocina propia.

Cartera de servicios

Área médico-asistencial

Centro de Día
Servicio médico
Servicio de enfermería (24 horas)
Nutricionista
Fisioterapia/rehabilitación
Psicología
Farmacia
Podología
Gimnasia de mantenimiento
Valoraciones geriátricas integrales
Planes individuales de atención interdisciplinarios

Área sociocultural

Terapia ocupacional
Animación sociocultural
Salidas y actividades
Biblioteca y hemeroteca

Servicios de hostelería

Cocina propia
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
Transporte adaptado
Recepción
Administración
Sistemas de Información

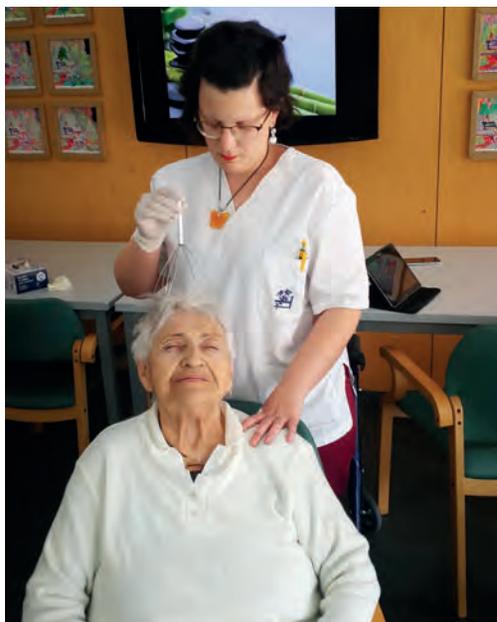


Horchata y granizado para los residentes.

Actividad asistencial

Atención residencial	Concertada	Privada	Total
Plazas (capacidad)	35	80	115
Usuarios atendidos	46	119	165
Ingresos totales	11	39	50
Ingresos sin temporales	-	35	35
Bajas totales	11	36	47
Bajas sin temporales	11	36	47
Bajas por exitus	11	34	45
Ingresos / bajas temporales	-	1	1
Estancias disponibles	12.775	28.470	41.245
Estancias reales	12.642	25.562	38.204
Ocupación del periodo	98,96%	98,32%	98,71%
Ocupación al cierre anual	100%	100%	100%
Rotación mensual (media)	2,50%	3,42%	-

Atención residencial	Centro de Día
Plazas	20
Días / sesiones disponibles	7.300
Días / sesiones reales	2.233
Ocupación	30,6%
Usuarios atendidos (total)	34
Usuarios atendidos (media mensual)	12,5



Actividad de estimulación sensorial.



Visita de los estudiantes de la Universidad Católica.



Teatro.



Nuestros mejores deseos para la noche de San Juan.



Taller de terapia ocupacional.



Ensayo de teatro.



Elaboración de rosas de tela para Sant Jordi.



Proyecto "Acercando distancias".



Gerocultora con una residente.



Taller de musicoterapia.



Sorolla por un día. Taller de dibujo con la Fundación Bancaja.

Actividad por áreas

Asistencia multidisciplinaria

Sesiones clínicas	150
Planes individuales de atención	270
Valoración multidisciplinar y prevención de riesgos	270
Seguimiento y controles	203
Informes	98

Atención funcional / Fisioterapia

Sesiones individualizadas en planta	2.787
Sesiones individualizadas en sala	5.168
Sesiones grupales fisioterapia	149
Sesiones psicomotricidad	36
Gimnasia en grupo	149
Gimnasia individual	5.168

Atención funcional / Terapia ocupacional

Ejercicio extremidades superiores	117
Nuevas tecnologías	32
Psicomotricidad	98
Reeducación de la marcha	2.024
Promoción de actividades básicas vida diaria	112
Musicoterapia	43

Atención social

Entrevistas a las familias	123
Información y asesoramiento a las familias	102
Estudio problemática social	58
Tramitación de ayudas	72

Atención psicológica / Terapia cognitiva

Estimulación cognitiva	444
Psicoestimulación preventiva	444
Psicoestimulación cognitiva	444
Programa individual contención de conducta	14
Terapia orientación a la realidad	199
Atención individualizada	237
Valoración psicológica	805
Atención familiar	162

Atención lúdica y recreativa / Educación social

Taller de abalorios	36
Celebraciones y festividades	36
Taller manualidades	108
Actividades en sala multisensorial	78
Salidas lúdicas y culturales	5
Juegos de mesa	16
Quina/Bingo	76
Actividades sensoriales y relajación	32 / 37
Teatro	64
Psicomotricidad lúdica	99
Terapia con animales	24

Atención espiritual / Pastoral de la Salud

Acogida y saludo al residente y a la familia en el ingreso	64
Valoración pastoral inicial	64
Acompañamiento residente y familia en integración al Centro	80
Visitas residentes con deterioro cognitivo	3.736
Visita pastoral de seguimiento	4.478
Recepción de sacramentos	9.231
Acompañamiento en el proceso de duelo	38
Visitas del sacerdote	59
Asistencia al funeral	9
Celebración de la Eucaristía y recuerdo de los difuntos durante el año	55
Actividades de ayuda religiosa	222



Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

Se ha conseguido renovar la Certificación ISO 9001:2015 en fecha 6 de julio de 2018 y se han realizado las auditorías internas planificadas.

También se han cumplido los objetivos de calidad definidos a principios de año. Algunos de ellos se mantendrán en el año 2019:

- ➔ Potenciar el Plan de Voluntariado.
 - ➔ Mejorar la ocupación del Centro de Día.
 - ➔ Optimizar la gestión económico-financiera.
 - ➔ Desarrollar el Plan de Gestión Integral del Área de las Personas.
 - ➔ Mejorar los canales de comunicación interna y externa.
 - ➔ Mantener la certificación ISO 9001:2015.
 - ➔ Mejorar los servicios (residentes sala azul, residentes sala polivalente, encamados y usuarios de Centro de Día).
-

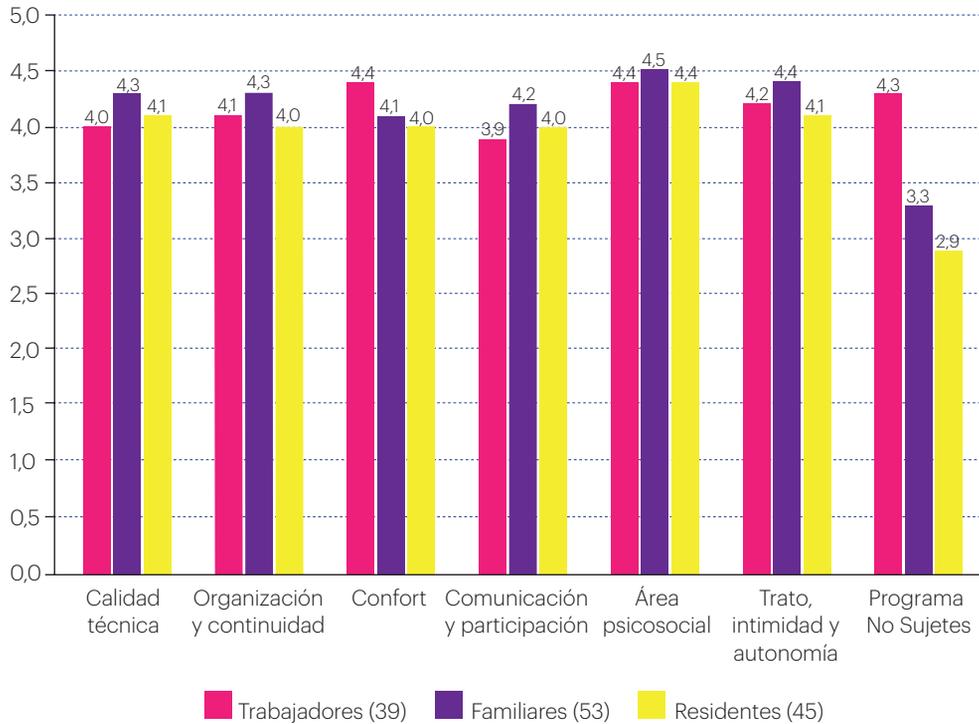
Principales acciones realizadas

- ➔ Revisión, creación y actualización de diferentes procedimientos, protocolos e instrucciones. Cumplimiento de los circuitos de revisión y aprobación.
- ➔ Nuevos programas: Rehabilitación funcional, Estimulación cognitiva, Animación sociocultural y Terapia ocupacional, relacionados con la nueva sala multisensorial.
- ➔ Modificación del Reglamento de Régimen Interno (Residencia y Centro de Día), añadiendo aspectos relacionados con los utensilios y/o productos permitidos y restringidos, y un apartado sobre tipología de infracciones y sanciones.
- ➔ Modificación del organigrama. Manual de Acogida del Procedimiento de RR. HH.
- ➔ Creación de un documento sobre la política de prevención e investigación de accidentes laborales.
- ➔ Creación de una base de datos, como acción de mejora en el estudio anual y diagnóstico de las quejas.
- ➔ Actualización de la Instrucción de actuación en caso de incendio. Se identifican días y franjas horarias.
- ➔ Actualización de métodos de trabajo del equipo de enfermería y del equipo de auxiliares.
- ➔ Modificación del anexo sobre el Plan individual de actividades dentro del Proyecto de Voluntariado.
- ➔ Mejoras en la atención sanitaria:
 - ➔ Actualización de la hoja de ruta de gestión del Sintrom.
 - ➔ Modificación del Protocolo de Valoración Geriátrica Integral. Se añade composición y funciones del Comité de Movilidad y se inicia con un nuevo modelo de acta de las reuniones del equipo interdisciplinar, mucho más operativo y funcional.
 - ➔ Actualización de documentos y/o anexos referidos a los acompañamientos programados, haciendo alusión al Programa "Familiados".
 - ➔ Actualización del Protocolo para el control de las UPP.

- ➔ Modificación del Plan de verificación de instrumentos de enfermería.
 - ➔ Actualización de la Instrucción de actuación en caso de salida.
 - ➔ Actualización de la Instrucción de actuación en caso de residentes encamados.
 - ➔ Modificación del registro de las libretas de los usuarios de Centro de Día.
 - ➔ Mejoras en los procedimientos de calidad:
 - ➔ Manual de APPCC. Se modifican varios registros.
 - ➔ Modificación del DAFO y control de riesgos y oportunidades.
 - ➔ Prevención de caídas:
 - ➔ Actualización de la Instrucción de actuación en caso de caídas y registro.
 - ➔ Creación de una Instrucción en caso de incidencias con sujeciones.
 - ➔ Dentro del Protocolo de gestión y control de sujeciones y como parte del anexo sobre alteraciones psicológicas se crea un registro de sueño y un registro de incidencias nocturnas.
 - ➔ Medición de indicadores de calidad por procesos: esenciales, de apoyo y estratégicos.
 - ➔ Se añade en todos los documentos y/o anexos firmados por parte del familiar y/o residente/usuario la leyenda correspondiente al nuevo RGPD sobre protección de datos.
-

Calidad percibida por dimensiones

Encuesta de satisfacción 2018, promedios por área



Indicadores sociosanitarios de larga estancia

Prevalencia infecciones nosocomiales	1,77
Incidencia infecciones nosocomiales x 1.000 días estancia	2,52
Prevalencia de sujeciones	8%
Derivaciones hospitalarias urgentes	38%
Pacientes atendidos por dolor con mejora de síntomas	86%
Informe de alta con 48 horas de antelación	80%
Traslados a hospitales de agudos	38%

Grupos de trabajo

Comité de Acreditación

Comité de Atención al Usuario

Comité de Calidad

Comité de Comunicación

Comité de Desarrollo de Valores

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 Seguridad y Salud

Comité de Voluntariado

Consejo de Dirección



Equipo interdisciplinario.

Principales acciones realizadas

Sala de atención especializada

La gran apuesta del año 2018 fue la creación de la Sala azul, y un reto todavía mayor fue la creación de un espacio multisensorial, un lugar de encuentro para residentes con patologías diferentes, deterioro cognitivo en sus distintas fases, acompañado o no de alteraciones conductuales, e incluso residentes con un proceso de envejecimiento normal.

En el ambiente tranquilo, preparado, controlado y seguro que nos proporciona la Sala multisensorial, se trabajaron tres tipos de actividades diferentes. Por un lado, apoyándose en los materiales de estimulación cognitiva que ofrece el soporte informático, se estimularon las funciones mentales superiores (memoria, cálculo, lenguaje, funciones ejecutivas, etc.). Por otra parte, se realizaron actividades de integración sensorial, cuyo objetivo principal fue preparar al/la residente para ser capaz de recibir la información a través de sus sentidos (visual, auditivo, táctil, propioceptivo, gustativo, olfativo) y conseguir el efecto deseado (relajarse, activarse, corregir una conducta disfuncional, trabajar las fobias, etc.). Y por último, y no menos importante, destacar las actividades de estimulación sensorial, que tuvieron como objetivo principal estimular los sentidos y ayudar a dar significado a las sensaciones percibidas en la Sala multisensorial a través de luces, sonidos, aromas, vibración, texturas, fibra óptica, burbujas, luz ultravioleta, manta de presión, entre otros. Todo ello teniendo en cuenta las capacidades de cada residente, para conseguir desde una conexión con el medio hasta una participación activa durante un tiempo determinado, y utilizando la observación por parte del profesional como método de evaluación.

Sala de observación

Esta sala dispone de una cama de observación y comunica directamente con la consulta de enfermería. Está pensada para la atención de residentes con procesos agudos que no precisen, *a priori*, permanecer encamados en su habitación, así como para la asistencia y supervisión de residentes que precisen mayor supervisión sanitaria a criterio del personal de enfermería, pudiendo utilizarse para otras tareas sanitarias en caso necesario. Dispone asimismo de un sistema de videovigilancia permanente para garantizar esta supervisión.

Certificaciones, premios, reconocimientos y acreditaciones

- ➔ Certificado de plata Programa “No Sujetes” en fecha 16 de julio de 2018.
 - ➔ Certificación ISO 9001:2015 en fecha 6 de julio de 2018.
-



Sala de estimulación multisensorial.



Nueva Sala de observación.



Voluntaria con una de las residentes.



Reconocimiento a una colaboradora por su aniversario en el Centro.



Fiesta hippy con los colaboradores del Centro.



Formación "Gestión del cambio y cohesión de equipos".



Detalle del jardín de la Residencia.



Celebración familiar del centenario de una residente.



Inauguración de la Sala de atención especializada.

Área de las personas

Descripción de la plantilla

Plantilla media	72,75
Edad media	38,44 años
Antigüedad media	3,07 años
% Hombres	7,26%
% Mujeres	92,74%
% Plantilla a jornada completa	91,85%
% Hombres	6,45%
% Mujeres	85,40%
% Contratos indefinidos	80,19%

Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	2,10
Titulados medios asistenciales	7,97
Auxiliares asistenciales	39,77
Personal de apoyo	22,10
Personal de administración	0,90
Dirección	1

Personal externo

Peluquería	
Podología	
Lavandería	

Clima laboral

A partir de los resultados del último estudio de clima laboral realizado, se han llevado a cabo acciones en los siguientes módulos:

- ➔ Liderazgo: se han realizado formaciones a los responsables de equipos.
- ➔ Reconocimiento: se ha puesto en marcha la acción de felicitaciones a los trabajadores en el aniversario de los años dedicados a su labor en la Residencia San José.

Formación y desarrollo

El objetivo del Plan de Formación de este año ha sido la adaptación permanente de la evolución de las profesiones. Por ello, se ha dirigido a adquirir competencias para intervenir con los residentes de alta dependencia, creando los instrumentos y medios pedagógicos necesarios para mejorar los conocimientos y capacidades de los diferentes profesionales.

Siguiendo con nuestro compromiso de proporcionar calidad de vida y eliminar de nuestras prácticas el uso de sujeciones, aplicamos el programa “No Sujetes” también encaminado a acciones formativas para las nuevas incorporaciones y los equipos de apoyo.

Se han desarrollado acciones de prevención de riesgos específicas para los diferentes puestos de trabajo de cada colectivo: hostelería, personal auxiliar y de limpieza.

Por último, como formación transversal fue indispensable fortalecer la comunicación para un buen trabajo en equipo, modificar estructuras y crear nuevas metodologías que promuevan una comunicación fluida.

Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnado	Formación interna	Formación externa
Dirección y administración	25	2	–	100%
Auxiliares de enfermería	262	37	40,1%	59,9%
Diplomados en enfermería	95	6	21,1%	78,9%
Profesionales técnicos	76	6	9,21%	90,79%
Personal de apoyo	114	24	30,7%	69,3%

*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	1	0,51
Excedencias por cuidado de familiares	3	14
Acumulación horas lactancia	1	0,75

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Trimestralmente se ha reunido el Comité de Seguridad y Salud, realizando el seguimiento de las acciones previstas.

La Técnica de prevención de riesgos presentó al Comité el informe “Determinación de condiciones termo higrométricas en diferentes puestos de trabajo”. Acorde con las recomendaciones de mejorar las condiciones ambientales se reforzaron sistemas de climatización en zonas en las que el trabajo supone un mayor esfuerzo.

Otras acciones significativas, en cuanto a seguridad y ergonomía, han sido la ampliación de la sala de estar y la remodelación de los baños donde son atendidos los residentes de mayor nivel de dependencia, mejorando las maniobras de las grúas. El cambio en la organización ha facilitado que en el comedor principal se haya reducido el número de comensales, hecho que facilita el trabajo.

Con apoyo de la mutua se ha llevado a cabo la Unidad de absentismo, facilitando al personal una serie de talleres: como el de espalda o el de Bienestar emocional.

Voluntariado

Objetivos

En 2018 nos fijamos el objetivo de consolidar el voluntariado en el Centro. Para ello, las metas planteadas fueron:

- ➔ Potenciar la participación de los voluntarios en el desarrollo de las actividades de la Residencia. Para ello se reevaluó el Plan Individualizado de Actividades buscando que el servicio que prestan los voluntarios responda a sus inquietudes, habilidades y saberes personales. Además formaron parte de aquellas acciones formativas que les brindaban herramientas personales y técnicas en el acompañamiento al residente. También participaron en todas las actividades lúdicas y culturales del Centro.
 - ➔ Fortalecer el proceso de acogida de los nuevos voluntarios mediante un acompañamiento constante, durante 3 meses, en la adaptación y ejecución de su acción voluntaria.
-

Composición del equipo

El equipo de voluntariado está compuesto por la Responsable de voluntariado, quien cuenta con la colaboración de la Dirección del Centro, la superiora de la Comunidad y los técnicos del Centro. Actualmente contamos con cuatro voluntarios que realizan un total de 18 horas semanales.

Cifras de voluntariado 2018

Actividad de voluntariado	Residentes
Manualidades y juegos	58
Actos especiales	120
Salidas y traslados	35
Compañía	62
Pastoral y celebraciones religiosas	108

En 2018, el Comité de Comunicación se fijó como objetivos principales:

1. Fortalecer la imagen del Centro.

Para el cumplimiento del primer objetivo consideramos importante difundir nuestra labor y enseñar nuestro modelo asistencial, en el que apostamos por una atención que responda a las necesidades individuales de cada residente. Nuestros primeros pasos han sido la creación de una Sala de atención especializada, una Sala de estimulación multisensorial y la consolidación del programa “No Sujetes”.

Acciones realizadas:

- ➔ Presentación de los nuevos espacios de atención: Sala de atención especializada, Sala de estimulación multisensorial.
- ➔ Comunicación activa en página web, *mailing*, *flyers*, pósteres, entrevistas personales, formaciones.
- ➔ Presentación y divulgación de la Memoria del IRSJG 2017.
- ➔ Difusión constante de todo nuestro quehacer a través de la página web y comunicación del mismo a familiares a través de *email*.
- ➔ Invitación personalizada a cumpleaños y actuaciones de los familiares.
- ➔ Divulgación de resúmenes escritos y fotográficos de las actividades y fiestas del Centro.

2. Mejorar la comunicación interna como herramienta que nos permite dirigir, compartir y transformar las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos del Centro.

Acciones realizadas:

- ➔ Se revisan los canales de comunicación y se divulgan en los diferentes equipos de trabajo y reuniones organizativas.
- ➔ Se divulga vía *email* toda la información relativa a nuestro sistema de calidad: objetivos e indicadores, nuevos protocolos, instrucciones o pautas de trabajo.
- ➔ Se convoca el 100% de las formaciones por *email*. Esta información es remitida por Dirección a los responsables de área, que la divulgan a todos los colaboradores involucrados.
- ➔ Presentación de la Memoria y la Obra del IRSJG, poniendo énfasis en los testimonios de la superiora de la Comunidad en su labor en África.

Colaboraciones en actividades y eventos

- ➔ Ayuntamiento de Burjassot: Nos visitan los Reyes Magos.
 - ➔ Proyecto con el Centro de acogida de Don Bosco.
 - ➔ Voluntarios de la Universidad Católica de Valencia.
 - ➔ Grupo de Cuarteto de Cuerda.
 - ➔ Nutricia.
 - ➔ Colegios: Nuestra Señora de los Desamparados, San Juan de Ribera.
 - ➔ Grupo teatral de la falla de Empalme.
 - ➔ Coro de la Iglesia de Cantarería.
 - ➔ Coro de las Escuelas San José.
 - ➔ Grupo musical Acorde Mayor.
 - ➔ Fundación Amics de la Gent Major.
-



Una de las celebraciones de la Semana Cultural del Centro.

Sostenibilidad y medio ambiente

Acciones orientadas a la sostenibilidad

La buena gestión de los recursos es esencial para el desarrollo sostenible, por eso seguimos apostando por acciones que nos permitan contribuir a este objetivo. Hemos agrupado nuestras acciones en dos pilares básicos.

Eficiencia energética

Reducción del consumo de electricidad y gas:

- ➔ Aislamiento térmico de las habitaciones de la segunda y tercera planta para mejorar su eficiencia energética, ya que la fachada apunta a la Ronda Norte.
 - ➔ Cambio a iluminación por tecnología LED en zonas comunes como los pasillos de las tres plantas y parte de la planta del jardín. Con este cambio no solo reducimos de manera muy notable el consumo eléctrico en iluminación sino que alargamos la vida útil de las nuevas lámparas.
 - ➔ Control diario de las temperaturas para optimizar la climatización de las diferentes estancias, reduciendo los consumos eléctrico y de gas.
-

Reducción de residuos

Reutilización de material reciclable:

- ➔ Seguimos manteniendo y hemos creado nuevos acuerdos de colaboración con diferentes empresas especializadas en la gestión integral de material y residuos reaprovechables: Chararau, Reciclamas, Resial.

Las cifras del material reciclado en 2018 en la Residencia San José han sido:

Cartón: 800 kg

Plástico: 185 kg

Metales: 650 kg

Aceite: 350 l

Consumos

Servicios	2017	2018
Electricidad	462.688 kWh	530.556 kWh
Agua	9.954 m ³	11.041 m ³
Gas	33.615 m ³	27.399 m ³
Tóner impresoras	17 unidades	10 unidades
Papel	69.476 folios	60.052 folios



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 que ofrece sus servicios directamente a particulares o a través de las principales mutuas y compañías aseguradoras.

.....
www.clinicaremei.org



Equipo directivo.

Nos complace presentar la memoria anual de la Clínica Nostra Senyora del Remei. Esta recoge toda la actividad realizada durante el año 2018 y nos sirve para ver el camino recorrido y seguir avanzando en la mejora continua de nuestro Centro.

Gracias a los indicadores de calidad extraídos de las encuestas a los pacientes podemos afirmar que, un año más, los usuarios y el público en general han valorado muy positivamente nuestra defi-

nición de clínica de proximidad. Una clínica cercana geográficamente y, sobre todo, cercana en la atención, rasgo este diferencial de nuestra atención y relación con los pacientes y usuarios del Centro.

Nuestro proyecto inversor ha quedado totalmente completado con nuevos equipamientos e instalaciones, para ofrecer el máximo confort a los usuarios y facilitar a los profesionales unos espacios y equipamientos ade-

cuados para cubrir las mejores expectativas.

La acreditación de 48 nuevos profesionales durante el año 2018 también nos habla de la decidida apuesta de estos por un Centro que les facilite el desarrollo profesional: salas de operaciones ágiles, programación eficiente y equipo asistencial de calidad técnica y humana.

Nuestra política de responsabilidad social corporativa adquiere gran relevancia como herramienta estratégica, de acuerdo con la misión y valores de nuestro Instituto, colaborando con las iniciativas y Centros en entornos desfavorecidos e incorporando criterios de sostenibilidad en todos los ámbitos posibles.

Finalmente deseo 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

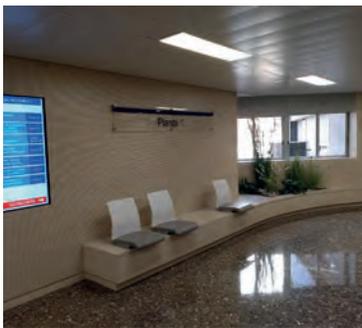


<p>Gobierno General IRSJG</p>	<p>Junta Central IRSJG</p>	<p>Junta del Centro Junta Central IRSJG Superiora de la comunidad del Centro: Hna. Carmela Álvarez Gerencia</p>		
<p>Sr. David Cuadro Gerente</p>				
<p>Director médico: Dr. Antoni Oliva</p>	<p>Directora de enfermería y de los servicios de hotelería: Sra. Eulàlia Font</p>	<p>Director administrativo: Sr. Marcos Arroita</p>	<p>Director de Recursos Humanos: Sr. Josep Iserte</p>	<p>Coordinadora Pastoral de la Salud: Hna. Felicidad Canseco</p>

Recursos y profesionales

Equipamientos

Camas de hospitalización de agudos	105
Camas de UCI	6
Camas de recién nacidos	6
Consultas externas	31
Quirófanos	8
Boxes de recuperación postquirúrgica	6
Salas de partos	3
Quirófanos para cesáreas	1
Boxes de oncología	16
Boxes de urgencias	9
Camas de observación de urgencias	2
Salas de diagnóstico por la imagen	8
Área de endoscopia	1
Sala de litotricia	1
Boxes de recuperación de pruebas diagnósticas	4



Hall y directorio de la planta 1.

Profesionales

Comunidad religiosa	5
Equipo directivo	6
Personal médico de plantilla	20
Personal médico asociado	335
Personal de enfermería	127
Personal técnico (farmacia)	6
Personal administrativo	32
Personal de mantenimiento	5
Pastoral de la Salud	2



Nuevo equipamiento quirófono.

Otras dotaciones de personal

Limpieza	27
Cafetería/Restaurante	12
Laboratorio	7
Radiología	10
Conserjería	3

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 14.965.000 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 508.000 €

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 – Endoscopia
Hematología Clínica
Medicina Intensiva
Medicina Interna
Nefrología
Neurofisiología
Neurología
Oncología
Pediatria
Pediatria Neonatal
Neumología
Reumatología
Urología

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 Torácica
Cirugía Vasculay y Angiología
Dermatología
Neurocirugía
Obstetricia y Ginecología
Oftalmología
Otorrinolaringología
Urología

Servicios terapéuticos de apoyo

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



Unidad de Litotricias.

Urgencias

Urgencias generales

Urgencias traumatológicas

Urgencias ginecológicas

Urgencias pediátricas

Urgencias urológicas

Urgencias
otorrinolaringológicas

Urgencias de angiología
y vascular

Urgencias de cirugía digestiva

Recursos de hospitalización de agudos

Hospitalización de adultos

Hospitalización infantil

Servicios diagnósticos

Anatomía Patológica

Diagnóstico por la Imagen

Laboratorio de Análisis Clínicos

Microbiología

Endoscopia Digestiva

Broncoscopia

Pruebas funcionales
respiratorias

Servicios al cliente

Atención al usuario

Pastoral de la Salud



Laboratorio de pruebas funcionales respiratorias.

Actividad asistencial

Actividad hospitalaria

Altas quirúrgicas	6.629
Altas no quirúrgicas	1.113
Altas obstétricas	197
Total	7.939
Estancia media (días)	1,94

Actividad quirúrgica

Cirugía ambulatoria	2.017
Cirugía mayor ambulatoria (UCSI)	1.689
Cirugía con ingreso	4.940
Total intervenciones	8.646

Actividad obstétrica

Partos vaginales	108
Cesáreas	89
Total partos y cesáreas	197

Urgencias

Visitas de urgencias	21.981
Urgencias ingresadas	6,39%

Actividad diagnóstica y terapéutica

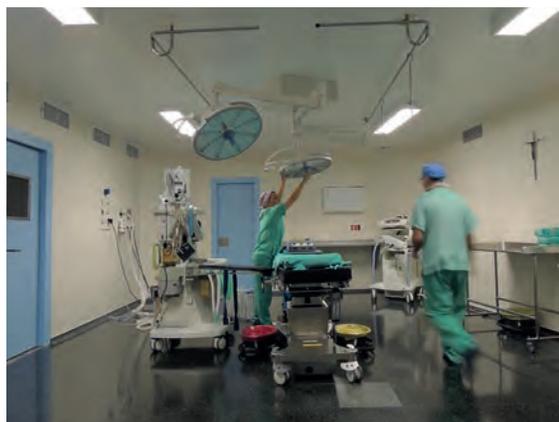
Pruebas de radiología	18.714
Endoscopia digestiva	1.195

Pastoral de la Salud

Primera visita	4.705
Visitas de seguimiento	7.925
Recepción de sacramentos	549
Acompañamiento pastoral a pacientes	1.193
Acompañamiento pastoral a familias	932
Acompañamiento al final de la vida	39



Sala de espera de urgencias.



Quirófano número 6.

Calidad

Uno de los pilares fundamentales de los objetivos estratégicos de la Clínica es el que conforma 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 Departament de Salut.

A lo largo del año 2018 se han mantenido reuniones con los diferentes responsables de cada una de las áreas del Centro para progresar en el cumplimiento de estos estándares.

Algunos de nuestros indicadores de Calidad 2018, extraídos de las encuestas a los pacientes, nos informan de que:

- ➔ Su satisfacción global es de excelente (9,15).
- ➔ El trato al paciente y la información recibida mejoran en las encuestas año tras año.
- ➔ Destacan el alto grado de satisfacción en la intimidad y la privacidad que ofrece nuestro Centro.
- ➔ El tiempo medio de espera para ser atendido en la sala de urgencias es de 19 minutos.

Otros indicadores de calidad de este año, a partir de los resultados de la evaluación que han hecho nuestros colaboradores médicos, destacan que más del 90% puntúa como excelente el trabajo que realiza enfermería de quirófano, así como nuestras instalaciones, equipamientos y material.

Estas encuestas se han realizado para mejorar diversos aspectos de nuestra organización y aumentar el grado de satisfacción de nuestro cliente interno.

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



Terraza de la cafetería.



Recepción de consultas en la planta 1.

Incorporación de nuevas instalaciones y nuevos equipamientos

- ➔ Han continuado las obras de la primera planta del edificio central que han permitido crear un espacio amplio y con accesibilidad con un nuevo mostrador, salita de espera y *hall* con directorio digital. También se ha adaptado una habitación para pacientes con movilidad reducida.
 - ➔ Se han hecho grandes inversiones en los quirófanos, nuevos equipamientos e instalaciones como nuevos respiradores, y apoyos para intervenciones específicas (artroscopias y hombros).
 - ➔ En la cafetería se ha instalado una tarima de madera y se ha renovado el mobiliario.
 - ➔ También se ha hecho una inversión para renovar la conmutación general del alumbrado de toda la Clínica y diversos equipos de climatización, así como la sustitución de la centralita de incendios.
-



Respirador de quirófano.

Grupos de trabajo

Comisión de Aprovisionamientos

Comisión de Mortalidad

Comisión de Obras

Comisión de Transfusiones

Comité de Acreditación de Profesionales

Comité de Atención al Usuario

Comité de Comunicación

Comité de Ética Asistencial

Comité de Farmacia

Comité de Infecciones

Comité de Formación

Comisión de Historias Clínicas y Documentación

Comité de Pastoral

Comité de Protección de Datos

Comité de Calidad

Comité de Seguridad y Salud

Consejo de Dirección

Comité de Gestión de Residuos

Comité de Eventos



Formación en el turno de noche.

Área de las personas

Área de las personas

Desde esta área trabajamos para ofrecer acciones que faciliten el asentamiento de los pilares de una gestión integral del talento con la finalidad de alcanzar los hitos propuestos con un equipo humano profesional motivado, comprometido, implicado y orgulloso de trabajar en nuestra organización.

Como datos significativos destacar nuestro índice de rotación, que es inferior a la media del sector. Ello es significativo pues indica que nuestro personal apuesta claramente por nuestra institución.

Otro dato importante es que fomentamos tanto la formación individualizada como la grupal. Pensamos que se requiere formación individualizada para atender necesidades muy concretas y que sirve para favorecer a quien asiste, y enriquece tanto a la persona como a la empresa. La formación grupal contribuye a aprovechar las sinergias de todos aquellos que participan en la misma.

A continuación se señalan los datos más relevantes y las acciones más importantes llevadas a cabo durante el año 2018.

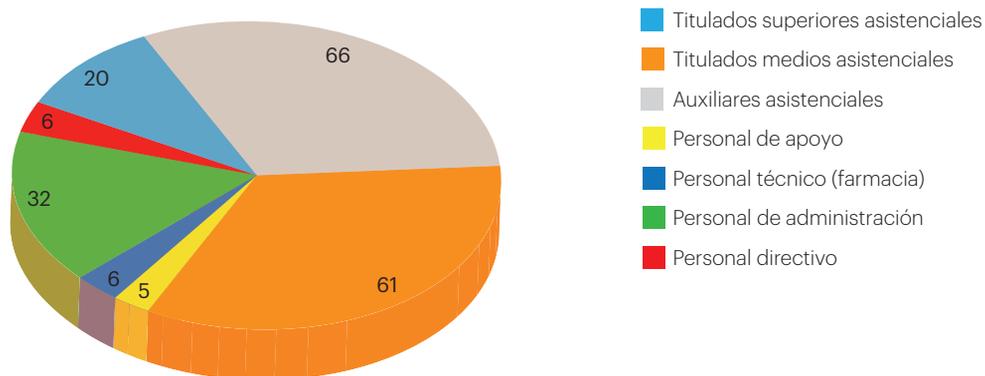
Descripción de la plantilla

Plantilla media	178,27
Edad media	42,36 años
Antigüedad media	11,85 años
% Hombres	20,98%
% Mujeres	79,02%
% Plantilla a jornada completa	78,34%
Índice de rotación	1,78%

Dotación de personal en plantilla

Superiora y comunidad religiosa	5
Equipo directivo	6
Personal médico de plantilla	20
Personal médico asociado	335
Personal de enfermería	127
Personal técnico (farmacia)	6
Personal administrativo	32
Personal de mantenimiento	5
Total	531

Dotación de personal en plantilla



Dotación de personal empresas colaboradoras

Limpieza	27
Cafetería/Restaurante	12
Laboratorio	7
Radiología	10
Conserjería	3

Conciliación familiar

Ausencias por conciliación	Personas	Meses
Reducción jornada atención hijo < 12 años	13	121,25
Excedencias maternales	4	29,13
Excedencias por cuidado de familiares	1	2,40
Acumulación horas lactancia	10	7,1

Formación y desarrollo

Este año hemos centrado la formación en el nuevo estándar de codificación de datos clinicoasistenciales (morbilidad y procedimientos) de la actividad, que se encuentra dentro del Catálogo de diagnósticos y procedimientos del Plan de Sistemas del CatSalut.

Además, se ha realizado formación más técnica, como puede ser el curso sobre utilización de la terapia inhalada o el curso sobre la seguridad de los pacientes; ambos han tenido un gran éxito entre los participantes que han elogiado tanto el contenido como la forma de impartirlo.

Cursos de formación

Tipo de curso	Número
Generalistas	4
Prevención de riesgos laborales	1
Humanísticos	2
Idiomas	1
Técnicos sanitarios	11
Administrativos	4
Corporativos	1
Total	24

Comunicación

Tener canales eficaces de información y comunicación es muy importante para hacer llegar nuestro mensaje del modo que deseamos. Durante 2018 han continuado las acciones para mejorar la presencia en nuestro entorno tanto mediante comunicación convencional como digital, creando siempre un contenido de calidad para hacer difusión en diversas plataformas.

La fuerte apuesta por un sistema de citación en línea, que se implantó en 2017, favorece notablemente la experiencia de nuestros pacientes.

Durante 2018 hay que destacar las diversas acciones enfocadas a dar a conocer nuestros servicios a los usuarios de proximidad y las campañas de Adwords, que sirven para incrementar la visibilidad de la Clínica en Internet.

También forma parte de nuestro compromiso proporcionar herramientas de actuación a personas que cuidan de los más pequeños; así, en 2018, hemos iniciado la impartición de cursos gratuitos de reanimación cardiopulmonar dirigidos a cualquier persona que pueda estar interesada.

Durante el año 2018 se ha proseguido con el despliegue del Plan de Comunicación con un conjunto de acciones externas e internas.



Taller de reanimación cardiopulmonar para familias.

Responsabilidad social corporativa

Misión, visión y valores

Siguiendo la misión y valores del Instituto y con más de 90 años de experiencia al servicio de nuestros pacientes, ofrecemos una asistencia sanitaria de calidad tanto a nivel técnico como humano.

Calidez, profesionalidad y confort son nuestras prioridades, así como la constante renovación y modernización de nuestras instalaciones y equipamientos.

Obra del Instituto

La Clínica Nostra Senyora del Remei contribuye, con parte de los recursos que genera, a la realización de la Obra del Instituto de Religiosas de San José de Gerona, al que pertenece.

Las Religiosas de San José están presentes en varios países de Europa, África y América Latina donde, además de la asistencia directa a la población, también llevan a cabo proyectos para el desarrollo y promoción de la salud, apadrinamientos o envío de medicinas y material sanitario, entre otras acciones humanitarias.

Sostenibilidad y medio ambiente

En 2018 seguimos llevando a cabo una gestión de residuos muy cuidadosa en cada una de sus tipologías y realizamos un control eficaz de la energía empleada.

Este año hemos comenzado a reciclar de una manera más eficiente los envases vacíos contaminantes por materias peligrosas. Todo ello gracias al esfuerzo y el compromiso de todos los trabajadores.



Compactador de residuos de la Clínica.



Clínica Salus Infirmorum



Situada en Banyoles, en la comarca del Pla de l'Estany, desde el año 2008 forma parte del sistema sanitario integral de utilización pública de Catalunya (SISCAT) y dispone de los servicios propios de un centro de agudos y sociosanitario.

También ofrece sus servicios directamente a particulares o a través de las principales mutuas y compañías aseguradoras.

www.clinicasalus.org



Equipo directivo.

Me complace presentar la memoria 2018. No solo refleja la actividad de la Clínica Salus Infirorum durante el año; también pone de relieve el esfuerzo y el compromiso de nuestros profesionales en la consecución de los objetivos del Centro.

La formación continua, la alta satisfacción de los usuarios y la obtención constante de los ítems de

acreditación EFQM son los pilares permanentes de la mejora de la Clínica.

Hay que destacar la consecución de la Clase ISO6 en uno de los quirófanos, con una inversión de más de 100.000 €, la ampliación del horario del Servicio de Rehabilitación, la incorporación de nuevos profesionales para aumentar la capacidad de atención

y la integración de nuevas especialidades.

Todas estas acciones evidencian la voluntad de la Clínica Salus Infirorum de procurar, año tras año, una mayor y mejor oferta asistencial a la población del Pla de l'Estany.

Seguimos reivindicando, ante la administración pública, la capacidad del Centro para atender a los habitantes de la comarca, que a nuestro juicio sufren un agravio comparativo respecto a otros territorios y una clara e injusta dependencia de Girona.

Así pues, les invito a hacer una lectura del documento que tienen en sus manos para conocer con detalle los datos de nuestra actividad durante el año 2018.

Sr. Joan Viñas
Gerente

**Gobierno General
IRSJG**

**Junta Central
IRSJG**

Junta del Centro
Junta Central IRSJG
Superiora de la Comunidad
del Centro: Hna. Isabel Mielgo
Gerencia

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:**

Sr. Jordi Oliver

**Adjunto a
Gerencia:**

Sr. Cristian
Lange

**Coordinadora
de Farmacia y
Calidad:**

Sra. Isabel
Frigola

Recursos y profesionales

Equipamientos

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

Personal externo

Limpieza	17
Cafetería/Restaurante	7
Personal médico asociado	82
Técnicos asociados	18

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 7.397.378,74 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 337.224,00 €

Profesionales

Superiora y comunidad	14
Consejo directivo	6
Mandos intermedios	6
Personal médico de plantilla	6
Personal de enfermería y farmacia	29
Personal técnico	11
Personal administrativo	11
Personal de apoyo	1
Técnicos sociosanitarios	42
Pastoral de la Salud	2



Rehabilitación.

Cartera de servicios

Especialidades médicas

Anestesiología y Reanimación
Aparato Digestivo
Cardiología
Dermatología
Medicina Interna
Nefrología
Pediatria
Psicología
Reumatología
Urgencias generales

Servicios diagnósticos

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

Especialidades quirúrgicas

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

Recursos de hospitalización de agudos

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

Servicios terapéuticos de apoyo

Farmacia hospitalaria
Fisioterapia
Logopedia
Odontología
Psicología
Rehabilitación
Clínica del Dolor

Servicios a los clientes

Atención al usuario
Trabajo social
Pastoral de la Salud

Recursos sociosanitarios

Hospital de media y larga estancia
Hospital de Día



Habitación para estancia sociosanitaria.



Fisioterapia y rehabilitación en el área sociosanitaria.

Actividad asistencial

Actividad hospitalaria agudos

Altas quirúrgicas	2.006
Altas no quirúrgicas	33
Total altas	2.039
Estancia media (días)	1,98

Actividad quirúrgica

Con ingreso	862
Ambulatoria	1.216
Total intervenciones*	2.078

*No se incluyen partos ni cesáreas.

Urgencias

Visitas de urgencias	17.047
Urgencias ingresadas	31

Actividad hospitalaria sociosanitaria

Larga estancia	
Ingresos	76
Altas	70
Pacientes atendidos	105
Altas estancia < 123 días	65,71%

Media estancia polivalente

Ingresos	138
Altas	135
Pacientes atendidos	152
Altas con estancia < 45 días	72,06%

Hospital de Día

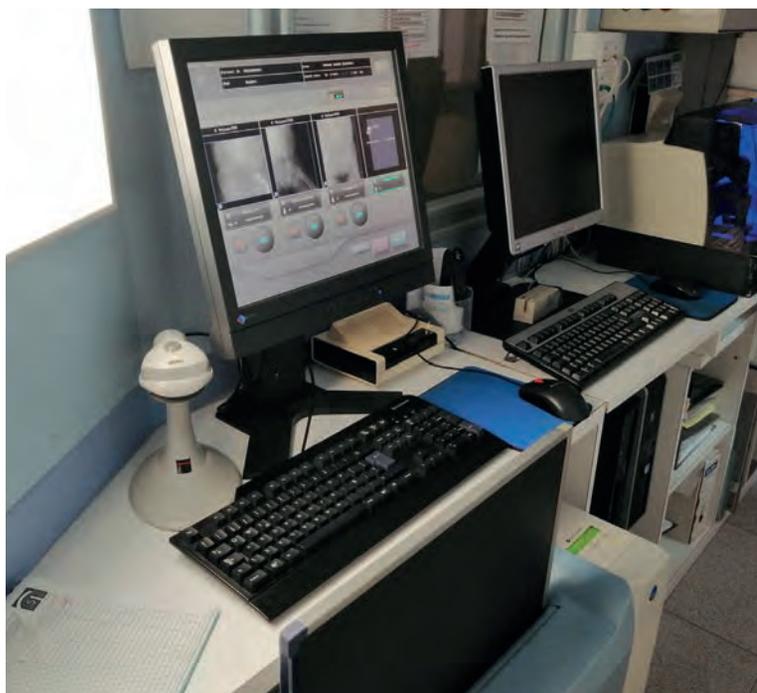
Ingresos	20
Altas	16

Actividad diagnóstica y terapéutica

Endoscopias	66
-------------	----

Diagnóstico por la imagen

Ecografías	1.288
Radiología convencional	12.938



Rayos X.

Pastoral de la Salud

Acogida y saludo a paciente y familia en el ingreso	202
Valoración pastoral inicial	201
Acompañamiento al paciente y familia en la integración en el Centro	200
Visitas a pacientes con deterioro cognitivo	9.198
Visitas pastoral de seguimiento	12.760
Recepción de sacramentos	2.704
Acompañamientos en los últimos momentos de la vida	62
Acompañamientos en el proceso de duelo	327
Visitas al sacerdote	52
Asistencia al funeral	25
Celebración y recuerdo de los difuntos durante el año	2



Pastoral de la Salud en la capilla de la Clínica.

Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

- ➔ En el proceso de mejora de la calidad y seguridad de los pacientes:
 - ➔ Se han colocado dispensadores de solución alcohólica en los pasillos para reforzar los ya existentes en el punto de atención al enfermo. Así se facilita el cumplimiento de la higiene tanto de los profesionales como de los familiares y acompañantes.
 - ➔ Se ha conseguido mejorar la puntuación obtenida en el cuestionario de autoevaluación en el uso seguro de los medicamentos (según ISMP-España).
 - ➔ Se han aprobado los nuevos procedimientos:
 - ➔ Prevención de la neumonía por aspiración.
 - ➔ Manual de ejercicios para fibromialgia, fatiga crónica y sensibilidad química múltiple.
 - ➔ Prescripciones médicas verbales.
 - ➔ Detección y actuación en los casos de suicidio y autolesión.
 - ➔ Trastorno del estado de ánimo, ansiedad, depresión e insomnio.
 - ➔ Se ha realizado formación en seguridad de los pacientes con cursos de prevención de infecciones nosocomiales, de prevención de caídas y lesiones asociadas a pacientes ingresados y el curso de buenas prácticas en la atención a las segundas víctimas del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.
- ➔ En el campo de la prevención de la infección se ha trabajado el programa PROA (optimización del uso de los antibióticos) mediante la formación a los profesionales, elaborando el informe anual del uso de los antibióticos, la tramitación de los certificados de las reuniones efectuadas durante el año al centro coordinador Vincat, y mediante el seguimiento y las propuestas de mejora.

- ➔ También se ha incorporado el programa PREVINQ-CAT (prevención de las infecciones quirúrgicas), adoptando el listado de verificación con el paquete de medidas generales y específicas de la cirugía ortopédica. Estas medidas se complementan realizando esquilado de pelo, si es necesario, con maquinilla eléctrica quirúrgica con cabezal desechable, profilaxis antibiótica, antisepsia de la piel con clorhexidina alcohólica al 2%, control del nivel de glucemia y de la temperatura axilar.
- ➔ Se han cambiado en un quirófano los circuitos de ventilación por flujo laminar y filtros Hepa® para mantener la clasificación de quirófano clase A y garantizar la seguridad en la colocación de implantes.
- ➔ La gestión de la calidad total según el modelo de acreditación EFQM se ha trabajado revisando y actualizando diversos procedimientos y aprobando otros nuevos.



La Clínica dispone de un quirófano clase A.

Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Usuarios (residentes o familiares)
Ingreso	98,8%
Trato	98,7%
Intimidad y privacidad	99%
Información al usuario	96,7%
Atención sanitaria	97,3%
Coordinación y comunicación del equipo	96,8%
Comida	86,9%
Confort y hostelería	92,5%
Atención espiritual	91,5%
Cumplimiento de la misión	97,3%
Fidelización	96,6%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	9,52
Encuestas realizadas	130



Equipo de la Clínica conmemorando el Día Mundial de la Mujer.

Grupos de trabajo

Comisión de Aprovisionamiento

Comisión de Nutrición

Comisión de Obras

Comisión de Transfusiones

Comisión de Voluntariado

Comité de Acreditación de Profesionales

Comité de Atención al Usuario

Comité de Calidad

Comité de Comunicación

Comité de Empresa

Comité de Ética Asistencial

Comité de Farmacia

Comité de Formación y Recursos Humanos

Comité de Infecciones

Comité Interdisciplinario Sociosanitario

Comité de Historias Clínicas y Documentación

Comité de Mortalidad y Tejidos

Comité de Pastoral

Comité de Protección de Datos

Comité de Seguridad y Salud

Consejo de Dirección

Área de las personas

Descripción de la plantilla

Plantilla media (equivalentes)	125
Edad media	46,33 años
Antigüedad	14 años
% Hombres	15,17%
% Mujeres	84,83%
% Plantilla a jornada completa	79%
Índice de rotación	2,21%

Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	7,53
Titulados medios asistenciales	30,20
Auxiliares asistenciales	44,5
Personal de apoyo	27,56
Personal de administración	11
Dirección	5

Profesionales

Superiora y comunidad	14
Equipo directivo	6
Mandos intermedios	6
Personal médico de plantilla	6
Personal de enfermería y farmacia	29
Personal técnico	11
Personal administrativo	11
Personal de apoyo	1
Técnicos sociosanitarios	42
Pastoral de la Salud	2
Personal de cocina	7
Personal de limpieza	17

Conciliación familiar

Ausencias por conciliación	Personas	Meses
Reducción jornada atención hijo < 12 años	14	145,56
Media % reducción de jornada	25,27%	42,45
Excedencias por maternidad	4	64
Excedencias por cuidado de familiares	3	8
Acumulación horas lactancia	4	1,84

Clima laboral

Este año 2018, en base al estudio de clima laboral realizado el pasado año 2017, en el que se detectó la necesidad de mejorar en el ámbito del reconocimiento a los profesionales y en la comunicación interna, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- ➔ Formación sobre cómo motivar y dar reconocimiento a los profesionales, dirigida al equipo de Dirección y al equipo de Coordinación.
- ➔ Realización de Mapa de Acciones de Mejora en la gestión de las personas.

Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnado	Formación dentro del horario	Formación fuera del horario
Personal administrativo	18	9	39%	61%
Auxiliares de enfermería - celadores	624	37	2%	98%
Cocina	23	7	30%	70%
Dirección	397	6	25%	75%
Diplomados de enfermería	875	24	4%	96%
Facultativos	27	2	15%	85%
Farmacia	39	2	13%	87%
Limpieza	41	13	22%	78%
Mantenimiento	12	1	67%	33%
Técnicos	230	9	6%	94%
Total	2.529	125	9%	91%

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

Estudiantes en prácticas

	Grado Enfermería	Grado Fisioterapia	Grado Medicina	Técnicos Aux. Enfermería	Técnicos Aux. Farmacia	Técnicos Documentación Sanitaria	Técnico Recursos Humanos
Universidad de Girona (UdG)	16	4	2				
Organigrama							1
Centre d'Estudis Àurea				1			
INS Garrotxa				4			
INS Narcís Xifra					1	1	
Total alumnado: 30							
Total horas de prácticas: 5.018 h							

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Durante el año 2018 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- ➔ Realización de 55 revisiones médicas.
- ➔ 37 formaciones de seguridad y salud al personal de nueva incorporación.
- ➔ Estudio de nuevos equipos de protección individual destinados al personal de cocina.
- ➔ Análisis de gases y sonido de la zona de quirófanos.

Voluntariado

Objetivo

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

Composición del equipo

El equipo está formado por una coordinadora de voluntariado, dos colaboradoras técnicas y dieciséis voluntarios.

Actividad de voluntariado

Actividad	Pacientes
Manualidades	190
Juegos	170
Animación de fiestas	190
Acompañamiento a habitación	18
Compañía	140
Suplencias familiares	2
Pastoral y celebraciones religiosas	110

Comunicación

Durante el año 2018 se ha seguido con el despliegue del Plan de Comunicación mediante un conjunto de acciones externas e internas.

Acciones

Externas

- ➔ Divulgación en entidades del entorno.
- ➔ Divulgación en medios locales de artículos médicos sobre las nuevas especialidades.
- ➔ Divulgación de nuevos servicios a las mutuas de salud.
- ➔ Difusión de tríptico informativo sobre el proceso quirúrgico a pacientes quirúrgicos.

Internas

- ➔ Difusión de planes y protocolos: política de absentismo, calendarios anuales, manual de buenas prácticas de acogida de profesionales y plan formativo para el año 2018.
- ➔ Mejora en la comunicación de las acciones formativas a disposición de los profesionales a partir de correos electrónicos y formularios internos de inscripción.
- ➔ Mayor aprovechamiento del portal de inicio de la Clínica Salus para transmitir noticias del Centro.
- ➔ Reuniones de mejora y reconocimiento para coordinadores de enfermería.



Celebración del Día Internacional de la Enfermera.



Formación impartida por el Banco de Sangre.



Jardín de la Clínica.



Capilla de la Clínica.



CLÍNICA SANTA ELENA

Clínica Santa Elena

Clínica Santa Elena es un centro hospitalario de tamaño medio, situado en el núcleo urbano de Madrid, en una zona residencial dotada de una completa red de medios de transporte. Pertenece al Instituto de Religiosas de San José de Gerona y forma parte de la red de Hospitales Católicos de Madrid.

Es un Centro con encanto que, además de la excelencia técnica y profesional, busca brillar por el trato personalizado, cálido y respetuoso a los pacientes, familiares y a todo el equipo asistencial.

Mantiene un nivel de inversiones equilibrado, acorde con las necesidades del sector, intentando estar a la vanguardia tecnológica y procurando una oferta asistencial amplia y con equipos profesionales de reconocido prestigio.

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





Equipo directivo.

El año 2018 ha constituido un paso más en la adecuación de Clínica Santa Elena a los tiempos actuales, lo que se ha llevado a cabo de forma complementaria a la consolidación del crecimiento iniciado en ejercicios anteriores. La incorporación de nuevos profesionales ha mantenido el sentido ascendente y así debe continuar en el tiempo.

Además de las inversiones habituales, en 2018 destaca la remodelación completa del Área de Hemodiálisis, la cual se ha ampliado y unificado en la totalidad de la cuarta planta del edificio principal. Asimismo, se han renovado los equipos actuales que permiten asumir más actividad con el máximo nivel de calidad para este tipo de pacientes.

Es importante destacar que en 2018 Clínica Santa Elena ha conseguido la certificación ISO 14000 como muestra de nuestro compromiso con el medio ambiente, así como la renovación de la ISO 9001: 2015 en la totalidad de nuestros servicios. Todo ello constituye una prueba más de nuestro compromiso con la calidad y la excelencia asistencial. En esa misma línea, en el mes de noviembre, el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (Fundación IDIS) entregó a Clínica Santa Elena la Acreditación QH-Quality Healthcare, iniciativa dedicada al fomento de la excelencia en las organizaciones asistenciales.

La Obra del Instituto de Religiosas de San José de Gerona ocupa el centro de nuestra atención. Como novedad destacable, en

2018 organizamos un concierto benéfico con la colaboración de algunos médicos especialistas de la propia Clínica. El acto fue un gran éxito con la asistencia de más de 400 personas, y el ánimo para repetirlo en próximas ocasiones.

Clínica Santa Elena avanza en su consideración como uno de los centros destacados de la Comunidad de Madrid, sobre todo en lo que se refiere al trato humano que ofrecemos a cada paciente. Los proyectos puestos en marcha en 2018 y los previstos para años venideros consolidarán esa posición de atención cercana y del máximo nivel hospitalario por la que nos caracterizamos.

Dr. Miguel Ortegón
Gerente

Gobierno General
IRSJG

Junta Central
IRSJG

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

Dr. Miguel Ortigón
Gerente

**Director
Médico:**

Dr. Javier de
Castro

**Directora de
Enfermería:**

Sra. María
Arroyo

**Directora
Económica
Financiera:**

Sra. Belén
de Górgolas

**Directora
Recursos
Humanos:**

Sra. Amparo
García

**Coordinadora
Pastoral
de la Salud:**

Hna. Sacri Hueso

**Adjunto
a Gerencia:**

Sr. César
Lama



Acceso a Urgencias, en la calle de la Loma núm. 9.

Recursos y profesionales

Equipamientos

Camas hospitalización	70
Camas / Boxes UCI	6
Cunas de cuidados intermedios neonatales	6
Cunas de cuidados básicos / observación neonatal	6
Consultas externas	63
Quirófanos mayores	7
Quirófanos de cirugía menor ambulatoria	2
Quirófanos de cesáreas	1
Boxes / puestos reanimación	14
Salas de partos	2
Boxes de urgencias	8
Salas de observación urgencias	2
Boxes de monitorización fetal	6
Puestos de hemodiálisis	20
Salas de diagnóstico por imagen	7
Salas de endoscopia	1
Salas de litotricia	1
Laboratorio de análisis clínicos	1
Sala de rehabilitación	1
Farmacia hospitalaria	1
Boxes de Hospital de Día Oncológico (quimioterapia)	6
Cámaras hiperbáricas	3

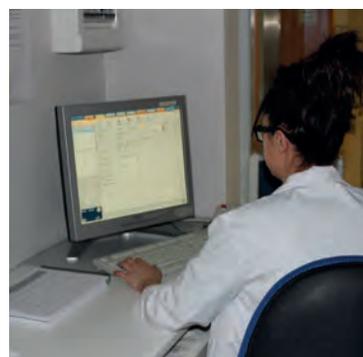
Recursos económicos e inversiones

Volumen de negocio:
16.725.000 €

Inversiones en equipamientos
e infraestructuras: 2.364.000 €



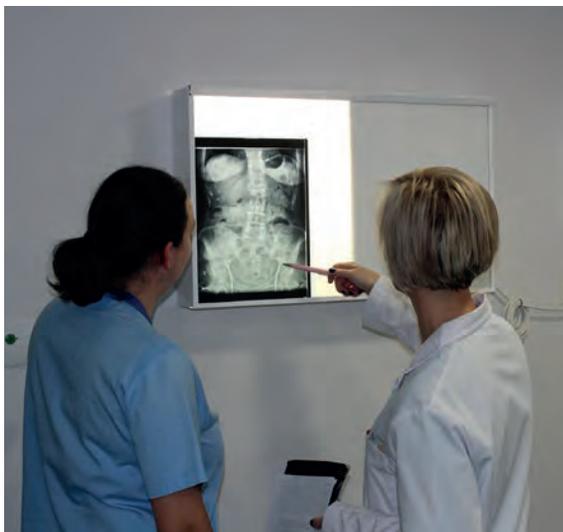
Litotricia.



Consulta de resultados.

Profesionales

Comunidad	650
Superiora y comunidad	4
Equipo directivo	6
Mandos intermedios	10
Personal médico de plantilla	5
Personal médico asociado	412
Personal de enfermería y farmacia	136
Personal técnico	12
Personal administrativo	5
Personal de apoyo	28
Personal de atención al paciente	30
Pastoral de la Salud	2



Radiología.



Ginecología.

Cartera de servicios

Especialidades médicas y quirúrgicas

Alergología	Endocrinología infantil	Oftalmología infantil
Alergología infantil	Endocrinología y nutrición	Oncología médica
Anatomía patológica	Geriatría	Osteopatía y fisioterapia infantil
Anestesia y reanimación	Ginecología y obstetricia	Otorrinolaringología
Angiología y cirugía vascular	Hematología, hemoterapia y banco de sangre	Otorrinolaringología infantil
Aparato digestivo	Medicina hiperbárica	Pediatría
Cardiología	Inmunología	Podología
Cirugía general y del aparato digestivo	Medicina familiar y comunitaria	Psicología clínica
Cirugía maxilofacial	Medicina interna	Psiquiatría
Cirugía maxilofacial infantil	Nefrología	Rehabilitación
Cirugía pediátrica	Neumología	Reumatología
Cirugía plástica y reparadora	Neurocirugía	Tratamiento del tabaquismo
Cirugía torácica	Neurofisiología	Traumatología infantil
Coloproctología	Neurología	Traumatología y cirugía ortopédica
Cuidados intensivos	Neurología infantil	Urgencias
Dermatología	Neuropsicología	Urgencias pediátricas
Dermatología infantil	Odontología	Urología
Diálisis	Oftalmología	

Servicios diagnósticos

Anatomía patológica
Diagnóstico por la Imagen
Endoscopia digestiva
Laboratorio de Análisis Clínicos y Microbiología
Laboratorio de Biomecánica
Estudios neurofisiológicos

Servicios de atención al paciente

Atención al usuario
Pastoral de la Salud

Unidades especiales

Unidad de Estudio de Alergias

Unidad del Aliento

Unidad de Biomecánica

Unidad de Cirugía y Digestivo

Unidad Cardiofuncional

Unidad de Cirugía del Pie

Unidad de Cirugía Endoscópica de Columna

Unidad de Cirugía no Invasiva HIFU

Unidad de Columna

Unidad de Endocrinología y Nutrición

Unidad del Dolor

Unidad de Endoscopias

Unidad de Enfermedades Raras

Unidad de Epilepsia

Unidad de Fertilidad

Unidad de Fisioterapia y Rehabilitación

Unidad de Ginecología Láser Funcional

Unidad de Hemodiálisis

Unidad de Medicina Hiperbárica

Unidad de Láser Prostático

Unidad de Litotricia y Endourología Avanzada

Unidad de Mama

Unidad de Miomas

Unidad de Neonatología

Unidad de Neurociencias

Unidad de Obesidad

Unidad de Obstetricia

Unidad de Odontología

Unidad de Oncología

Unidad de Patología Respiratoria

Unidad de Preparación al Parto

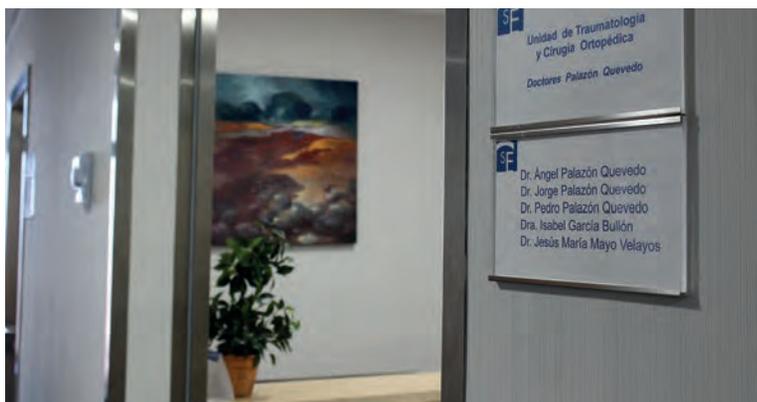
Unidad de Próstata

Unidad de Suelo Pélvico

Unidad del Sueño

Unidad de Urología Aplicada

Unidad de Vacunación



Unidad de Traumatología y Cirugía Ortopédica.



Unidad de Biomecánica.

Actividad asistencial

Actividad hospitalaria agudos

Altas quirúrgicas	4.364
Altas no quirúrgicas	618
Altas obstétricas	664
Altas neonatológicas	100
Total altas	5.746
.....	
Estancia media	1,9

Actividad obstétrica

Partos vaginales	415
Cesáreas	225
Total partos y cesáreas	640
.....	
Nacimientos	647

Pastoral de la Salud

Primeras visitas a pacientes	3.694
Visitas de seguimiento	5.749
Recepción de sacramentos	1.335
Acompañamiento al final de la vida	8

Actividad quirúrgica

Con ingreso	4.364
Ambulatoria	5.224
Total intervenciones	9.588

Urgencias

Visitas de urgencias	14.014
Urgencias ingresadas	672

Hemodiálisis

Pacientes	135
Sesiones	16.236

Oncología

Sesiones de quimioterapia	456
---------------------------	-----

Actividad diagnóstica y terapéutica

Endoscopias	2.667
Determinaciones de laboratorio	28.851
Anatomía patológica (biopsias)	3.911

Diagnóstico por la imagen

Radiología convencional	11.170
Tomografía computerizada (TC)	2.060
Resonancia magnética	5.181
Mamografías	2.541
Densitometrías	995



Mostrador de Consultas Externas.



Acceso a la Unidad de Diálisis.



Oncología.



Nueva Unidad de Diálisis.

Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

Durante el año 2018, según estaba programado, la Clínica Santa Elena procedió a adaptar su certificación ISO 9001 a la nueva versión ISO 9001:2015. El alcance de esta certificación es la asistencia médico-quirúrgica de pacientes y gestión administrativa de las áreas siguientes: cirugía ambulatoria, cirugía con ingreso, ginecología y obstetricia (maternidad), atención hospitalaria (incluyendo la unidad de cuidados intensivos, unidad de neonatología y hospital de día), consultas externas, unidad de digestivo, unidad de rehabilitación y fisioterapia, unidad de odontología, unidad de diagnóstico por imagen, unidad de diálisis y nefrología, servicio de urgencias.

Además se procedió a ampliar su Sistema de Gestión de la Calidad con las certificaciones ISO 14001:2015 y el certificado Sanidad Excelente (SEP).

Por todo ello y como muestra del reconocimiento al compromiso de nuestra Clínica con la calidad de la asistencia, con la gestión medioambiental y con la excelencia como organización, la Clínica Santa Elena fue merecedora del prestigioso sello de Acreditación QH.

Satisfacción según dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	
Ingreso	94,2%
Trato	95%
Intimidad y privacidad	92,6%
Información al usuario	90,6%
Atención sanitaria	94,4%
Coordinación y comunicación equipo	90,6%
Comida	69,1%
Confort y hostelería	87,7%
Atención espiritual	91%
Cumplimiento de la misión	92,7%
Fidelización	93,2%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	9,25
Encuestas realizadas	279

Satisfacción global (promedio anual)



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 Protección de Datos

Comité de Seguridad y Salud

Consejo de Dirección

Comité de Diálisis

Área de las personas

Descripción de la plantilla

Plantilla media	217,09
Edad media	40,28 años
Antigüedad media	10,11 años
% Hombres	18,36%
% Mujeres	81,64%
% Plantilla a jornada completa	88,77%
Índice de rotación	1,35

Dotación de personal en plantilla

Titulados superiores asistenciales	5,82
Titulados medios asistenciales	69,16
Auxiliares asistenciales	74,49
Personal de apoyo	49,29
Personal de administración	15,11
Dirección	3,21

Gestión de personas

Durante este año, la Gerencia ha incidido en mejorar la fluidez de la comunicación entre todos los integrantes del Centro, haciéndolos también partícipes del día a día de la Clínica.

Desde Gerencia también se ha trabajado la comunicación relativa a la relación con los hospitales de Madrid pertenecientes a la asociación HCM, participando en grupos de trabajo y compartiendo sinergias con los mismos.

Formación y desarrollo

En 2018 desde Clínica Santa Elena hemos apostado por una formación técnica que faculte a nuestros profesionales de manera ágil ante los nuevos retos que las clínicas privadas están viviendo.

Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnado	Formación interna	Formación externa
Personal administrativo	200	28	10,5%	89,5%
Auxiliares de enfermería - celadores	487	185	24,64%	75,35%
Dirección	95	5	31,57%	68,42%
Diplomados en enfermería	360	32	16,66%	83,33%
Facultativos	6	3	100%	-
Farmacia	481	4	3,8%	96,15%
Limpieza	138	26	100%	-
Mantenimiento	24	4	100%	-
Técnicos	18	3	100%	-

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

Conciliación familiar

Ausencias por conciliación	Personas	Meses
Reducción jornada cuidado hijo < 8 años	23	187,9
Excedencias maternas	6	32,41
Excedencias por cuidado de familiares	0	0
Acumulación horas lactancia	3	300,15

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Durante este año, la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) ha sido nuestra prioridad, y por ello en nuestra Clínica hemos contado durante 9 meses con un técnico de PRL, dedicado exclusivamente a valorar, informar y corregir la manera de realizar el trabajo de nuestros integrantes, siempre desde el punto de vista de la ergonomía y la salud laboral, así como a la formación *in situ* del uso de los equipos de protección individual.

Comunicación

Objetivos

En el año 2018, el Área de Comunicación ha ejecutado la parte correspondiente de su Plan Estratégico para los años 2018-2020. Las directrices recibidas para tratar de anticiparse a los acontecimientos han dado como resultado una imagen de marca más humana y cercana al paciente.

Actualmente se nos conoce como una institución preparada para actuar en el siglo XXI sin perder por ello las señas de identidad de cuidado del enfermo, de cercanía a los más necesitados y de promotora de una obra social digna de encomio.

Acciones

La actividad de comunicación de Clínica Santa Elena en 2018 se ha centrado, entre otros, en los siguientes aspectos:

- ➔ Aparición continuada en medios de comunicación, prensa, radio y televisión.
- ➔ Organización de eventos destinados a acercar la Obra a los distintos públicos objetivos, tales como un concierto benéfico con músicos que, además, son especialistas médicos en nuestra Clínica.
- ➔ Envío de boletines a aseguradoras, empresas, profesionales y empleados.
- ➔ Elaboración de vídeos corporativos de múltiples profesionales.
- ➔ Mejora de una web dinámica en la que se incluyen contenidos semanalmente.
- ➔ Potenciación de una estructura de redes sociales y gestión de la misma.
- ➔ Colaboración con otras entidades como Hospitales Católicos de Madrid (HCM), Alianza de la Sanidad Privada Española (ASPE) e Instituto para el Desarrollo de la Integración de la Sanidad (IDIS).
- ➔ Organización de eventos de destacadas especialidades médicas.



Publicidad del Concierto.



Concierto Solidario.

Sostenibilidad y medio ambiente

Medio ambiente

- ➔ Concienciación del personal sobre la importancia del uso responsable de la climatización, la iluminación y el agua.
- ➔ Creación de un Plan para la eliminación de los equipos consumidores de gasoleo.
- ➔ Mejora de la gestión de los residuos, en especial los peligrosos.

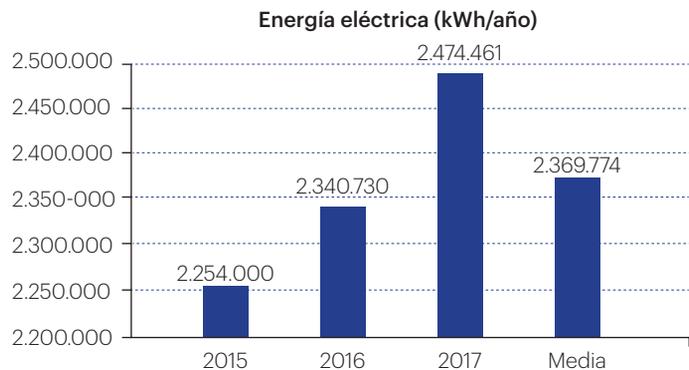
Consumos

- ➔ Ahorro energético con el cambio de climatizadores y bombas.

Aspectos ambientales directos

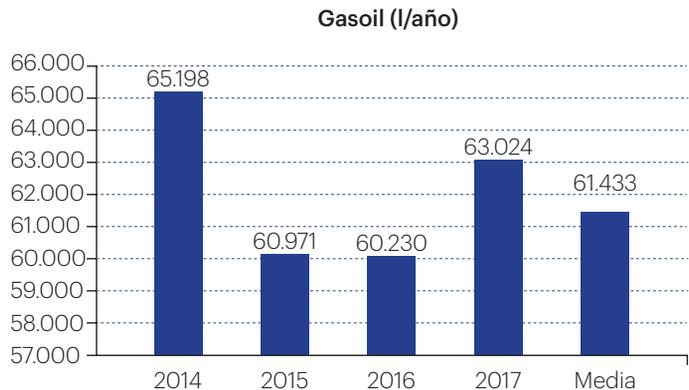
Energía eléctrica

Este aspecto ambiental indica el consumo de energía eléctrica en la Clínica Santa Elena durante el período actual en relación con el consumo de energía eléctrica en períodos anteriores.



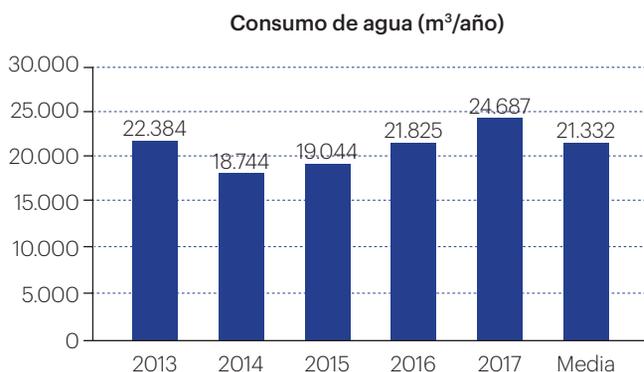
Gasoil

Este aspecto ambiental indica el consumo de gasoil de la Clínica Santa Elena durante el período actual en relación con el consumo de gasoil en períodos anteriores.



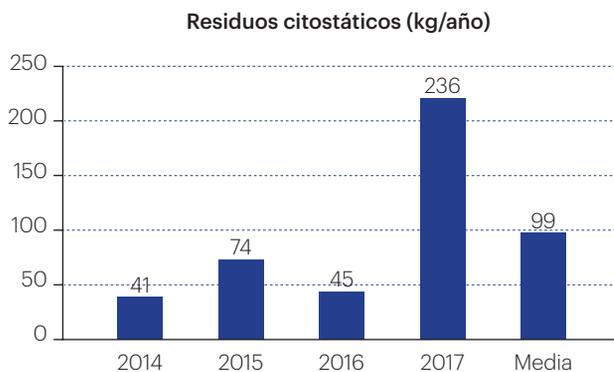
Agua

Este aspecto ambiental indica el consumo de agua en toda la Clínica, incluyendo la de uso sanitario y la de consumo habitual (aseos, cocinas, etc.), durante el período actual en relación con el consumo de agua en períodos anteriores.



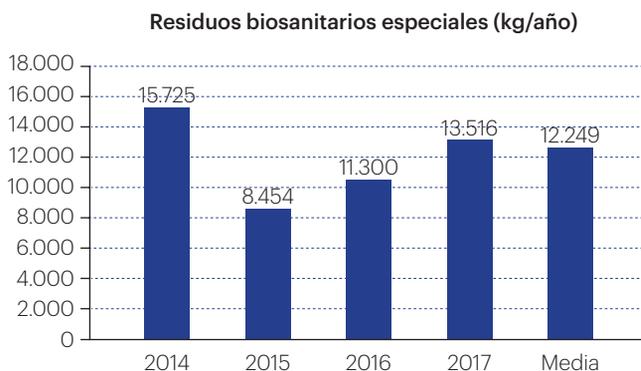
Residuos citostáticos

La generación de residuos citostáticos es habitual en el sector sanitario. Este tipo de residuos presenta una peligrosidad especial por lo que se trata como un aspecto ambiental individual. En la gráfica se observan los datos de recogida de residuos por parte de gestores autorizados en comparación con períodos anteriores.



Residuos biosanitarios especiales

La Clínica presenta una generación de residuos biosanitarios especiales acorde al servicio que ofrece. Las cantidades de este tipo de residuos son las más altas por lo que se trata como un aspecto ambiental independiente. La gráfica muestra la evolución de la generación de este tipo de residuos durante este período y en relación con períodos anteriores.



Medicamentos caducados

Los medicamentos caducados deben ser retirados de la farmacia de la Clínica. Este tipo de residuo debe ser tratado de manera especial por su capacidad de contaminación del medio ambiente. La gráfica recoge los datos de cantidad de medicamentos caducados retirados en el período actual en relación con datos de períodos anteriores.

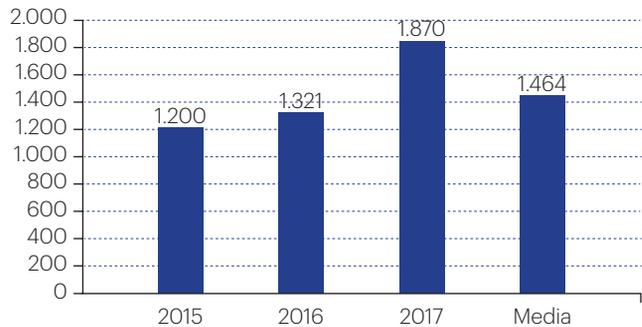
Medicamentos caducados (kg/año)



Papel

Un aspecto ambiental que requiere consideración es el uso de papel. Debido al servicio ofrecido y a las dimensiones y personal del Centro, el uso de grandes cantidades de papel es habitual. En la gráfica se observa la evaluación del uso de papel a lo largo de los últimos períodos.

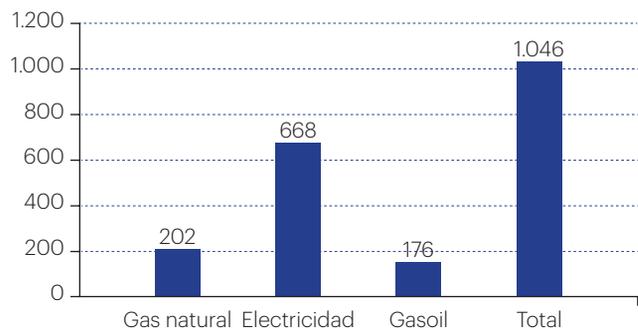
Consumo de papel (paquetes de 500 folios)



Emisiones de CO₂

Debido al uso de combustibles fósiles se emite una gran cantidad de contaminación a la atmósfera. Se ha realizado una conversión para estimar las emisiones de CO₂ durante 2017 como indicativo de estas emisiones.

Emisiones de CO₂ estimadas 2017 (Tn)





Casa di Cura Pio XI



En el contexto sanitario regional y nacional, la Casa di Cura Pio XI (Clínica Pio XI) se caracteriza por su alto grado de humanización, la calidad de sus servicios, la profesionalidad del personal, su alto nivel tecnológico y el confort hotelero que ofrece a sus clientes.

La Clínica, fundada en 1969 y dirigida por Hermanas del Instituto de Religiosas de San José de Gerona, ofrece atención hospitalaria para pacientes agudos tanto privados como asegurados por las principales compañías.

.....
www.casadicurapioxi.it/



Comunidad de la Casa di Cura Pio XI.

Me complace presentar la memoria anual de la actividad desarrollada en nuestro Centro, orientada constantemente hacia la calidad de la atención médica y la relación con el paciente.

Este año hemos alcanzado los objetivos fijados con la introducción de importantes innovaciones en nuestra oferta asistencial, como el tratamiento de radioterapia robótica, posible gracias a la adquisición del innovador acelerador lineal CyberKnife.

La capacidad de alcanzar estos objetivos nos ha permitido, a lo largo de los años, atraer a profesionales de prestigio que siguen encontrando en nuestra Clínica un lugar de referencia capaz de satisfacer todas sus necesidades y las de sus pacientes, con el apoyo de tecnología puntera.

Para ello, y con el fin de disponer siempre de un equipo multidisciplinario, seguimos colaborando con profesionales experimentados para ofrecer a los pacientes

un servicio integral que satisfaga todas sus necesidades asistenciales.

Deseo transmitir mi más sincero agradecimiento a todos los colaboradores que han trabajado con dedicación y profesionalidad para lograr los objetivos del Instituto, a los médicos, y a los socios comerciales que nos han confiado a sus pacientes.

Hna. Marina Caro
Gerente



Hall de la Casa di Cura PIO XI.

Recursos

Equipamientos

Camas de hospitalización	96
Camas de UCSI	4
Camas de UCI para adultos	4
Consultas externas	41
Quirófanos	4
Recuperación posquirúrgica	3
Salas de espera	3
Boxes de oncología	4
Puestos de hemodiálisis	10
Salas de diagnóstico por imagen	10
Salas de endoscopia	3
Salas de litotricia	1
Laboratorio de análisis clínicos	3
Salas de rehabilitación	7
Farmacia	1
Salas de radioterapia	2
Salas de medicina nuclear	2
Sala de hemodinámica	1
Gimnasio	1
Piscina	1

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 28.488.732 €

Inversiones en equipamientos
e infraestructuras: 1.524.027,44 €

Profesionales

Superiora y comunidad	12
Equipo de gestión	8
Mandos intermedios	6
Personal médico en plantilla	3
Personal médico asociado	450
Personal de enfermería	55
Personal de farmacia	2
Personal de apoyo en el ámbito sanitario (celadores, técnicos de atención sociosanitaria, auxiliares de enfermería)	18
Personal técnico (radiología y laboratorio)	10
Personal administrativo	41
Personal de apoyo	4
Pastoral de la Salud	26

Personal externo

Limpieza	25
Cafetería/restaurante	8
Mantenimiento	6



Visita de Me. Carmen, Superiora General de las Religiosas de San José de Gerona.

Cartera de servicios

Especialidades médicas

Alergología

Anestesia y reanimación

Aparato digestivo

Cardiología

Clínica del Dolor

Cuidados intensivos

Dermatología

Endocrinología y nutrición

Gastroenterología

Geriatría

Hematología clínica

Medicina Intensiva

Medicina Interna

Medicina Preventiva

Nefrología

Neumología

Neurofisiología

Neurología

Oncología

Pediatría

Psicología

Reumatología

Urología

Urgencias Cardiológicas 24 horas



Directorio de servicios y consultas.

Especialidades quirúrgicas

Cardiología intervencionista

Cirugía cardíaca

Cirugía general y digestiva

Cirugía oral y maxilofacial

Cirugía ortopédica y traumatológica

Cirugía plástica y reparadora

Cirugía refractiva

Cirugía torácica

Cirugía vascular y angiología

Dermatología

Hemodinámica

Neurocirugía

Obstetricia y ginecología

Oftalmología

Otorrinolaringología

Radiología intervencionista

Urología

Servicios diagnósticos

Diagnóstico por imagen (Rx tradicional, RM, TC, PET, ecografía, densitometría, mamografía)

Medicina nuclear

Endoscopia

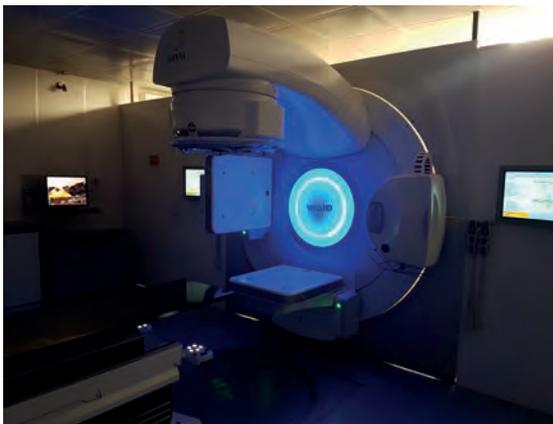
Laboratorio de análisis clínicos

Microbiología

Bacteriología



El Cyberknife es una de las tecnologías de radiocirugía más eficaces y avanzadas.



Radioterapia – acelerador lineal.



Radioterapia – acelerador lineal.

Servicios terapéuticos de apoyo

Diálisis

Nutrición

Dietética

Farmacia hospitalaria

Fisioterapia

Litotricia

Logoterapia

Psicología

Trastornos del sueño

Tratamiento del dolor

Servicios al cliente

Atención al cliente

Trabajo social

Pastoral de la Salud

Revisiones médicas

Recursos de hospitalización de agudos

Consultas externas

Hospitalización de adultos

Hospitalización pediátrica

Pabellón quirúrgico

Servicio de urgencias 24 h

Unidad de cirugía ambulatoria

Hospital de día

Cirugía de día



Unidad de litotricia.



RMN 3 TESLA (equipo de resonancia magnética).

Actividad asistencial

Actividad hospitalaria de agudos

Ingresos quirúrgicos	2.504
Ingresos médicos	1.419
Estancia media (días)	3,4

Hospital de día

Número de días	983
Pacientes tratados	485

Actividad quirúrgica

Intervenciones en pacientes hospitalizados	2.504
Intervenciones ambulatorias	365
Intervenciones totales*	2.869
Ocupación de quirófanos	47%

* Sin incluir partos ni cesáreas

Oncología

Consultas médicas oncológicas	1.200
Sesiones de quimioterapia	768



Visita del Obispo de la Pastoral de la Salud a los enfermos.

Hemodiálisis

Pacientes	8
Sesiones	171

Actividad diagnóstica y terapéutica

Endoscopias	2.819
Determinaciones de laboratorio	121.719
Anatomías patológicas (biopsias)	2.594
Radiologías convencionales (Rx)	2.713
TC	5.493
Resonancias magnéticas	6.316
Mamografías	847
Densitometrías	630
Medicina nuclear	487
PET	1.959
Sesiones de radioterapia	2.841
Ecografías	3.061

Pastoral de la Salud

Visitas a los pacientes	3.923
Recepción de sacramentos	26
Acompañamientos en el duelo	56
Seguimientos telefónicos	50

Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

La Clínica cuenta con la certificación ISO 9001 desde el año 2000. En el año 2018, el sistema de calidad del Centro se ha actualizado para la transición a la nueva norma ISO 9001:2015, con la que actualmente está certificada.

A lo largo de este año hemos trabajado para cumplir los objetivos fijados en nuestra política de calidad:

- ➔ Seguir mejorando mediante la aplicación de las nuevas normas y los cambios regulatorios y legislativos.
 - ➔ Poner en marcha y priorizar las iniciativas de *marketing* y comunicación para aumentar la visibilidad de la Clínica en la zona de influencia.
 - ➔ Asegurar la debida atención al cliente mediante un seguimiento periódico de su nivel de satisfacción, proporcionando constantemente información correcta, clara y documentada sobre los servicios ofrecidos.
 - ➔ Fomentar constantemente una cultura de la calidad centrada en las personas (pacientes y personal), trabajando para su protección, tanto mediante la implantación de sistemas de control de riesgos como a través de herramientas que aseguren la calidad de los servicios prestados.
 - ➔ Motivar, involucrar y valorizar al personal utilizando herramientas esenciales como la formación profesional y los cursos de actualización que permitan el crecimiento profesional y proporcionen apoyo técnico-profesional, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios prestados y, en consecuencia, de las actividades desarrolladas.
-



Neuronavegador.

Calidad percibida por dimensiones

% satisfechos o muy satisfechos

Atención médica	100%
Atención de enfermería	99,36%
Información médica recibida sobre el diagnóstico	98,71%
Información recibida del personal de enfermería	88,46%
Respeto de la confidencialidad	92,95%
Horario de las visitas	80,13%
Relaciones humanas en la Clínica	91,66%
Limpieza e higiene	96,15%
Tranquilidad	80,13%
Silencio durante las horas de descanso	69,87%
Servicio de comidas	94,23%
Grado de satisfacción sobre la hospitalización	89,1%
Información recibida al alta	75,64%
Eficiencia administrativa	46,79%



Día mundial de los enfermos.

Grupos de trabajo

Comisión de Contrataciones

Comisión de Quirófanos

Comisión de Transfusiones

Comité de Acreditaciones Profesionales

Atención al Cliente

Comisión de Calidad

Comisión de Comunicación

Comité de Empresa

Comité de Ética Asistencial

Comité de Farmacia

Comité de Formación y Recursos humanos

Comité de Infecciones

Comité Interdisciplinario de Asistencia sanitaria

Comité de Documentación e Historias clínicas

Comité de Pastoral

Comité de Protección de datos

Comité de Seguridad y Salud

Consejo de Administración

Área de las personas

Descripción de la plantilla

Plantilla media	133
Edad media	45 años
Antigüedad media	11 años
% Hombres	26,24%
% Mujeres	73,76%
% Personal a tiempo completo	92,20%
Índice de rotación	4,26%

Clima laboral

Formación y desarrollo

Además de la formación obligatoria y reglamentaria, tratamos de ofrecer a nuestro personal cursos orientados a desarrollar y mantener unas competencias profesionales que mejoren su grado de satisfacción en el trabajo y, en consecuencia, la atención al cliente.

Cada año recogemos propuestas de nuestro personal sobre cursos a impartir, temas a tratar y posibles profesores.

En general, los cursos relacionados con la práctica de la enfermería, como por ejemplo el curso «Lectura e interpretación del ECG» y «Urgencias médicas y fármacos para las urgencias», despiertan mucho interés.

Nuestro personal aprecia cada vez más que los cursos de formación sean impartidos por médicos del Centro.



Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnado	Formación interna	Formación externa
Administrativos	469	8	94,67%	5,33%
Auxiliares de enfermería – celadores	71	3	100%	–
Dirección	70	6	25,71%	74,29%
Diplomados en enfermería	822	9	100%	–
Facultativos	22	2	100%	–
Farmacia	6	1	100%	–
Mantenimiento	12	1	100%	–
Técnicos	118	4	86,44%	13,56%
Biólogos	55	3	27,27%	72,73%

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

Conciliación familiar

Ausencias por conciliación	Personas	Tiempo
Jornada reducida por cuidado de niños < 8 años	2	5 días
Baja por maternidad	5	22 meses
Ley 104 sobre discapacidad	11	10 meses



Día mundial de los enfermos.

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

La Clínica presta siempre mucha atención a la salud y seguridad de sus empleados y, en la medida de lo posible, trata de satisfacer sus necesidades.

Todos los años, en el mes de diciembre, el representante de los trabajadores, el responsable de seguridad y el médico del trabajo se reúnen con la Gerencia y la Dirección de Salud para analizar los informes de los empleados, tratando de resolver las críticas o de transformarlas en sugerencias para mejorar.

Cada año organizamos cursos de formación sobre seguridad laboral para el personal con antigüedad y para el que se acaba de incorporar.

En 2018, se ha celebrado también un curso específico sobre primeros auxilios que ha sido muy apreciado por el personal que ha asistido.

Comunicación

Con el fin de aumentar la visibilidad de la Clínica, a lo largo de 2018 se han puesto en marcha proyectos internacionales para celebrar acuerdos de turismo médico, en particular con representantes de agencias del este de Europa. Durante las reuniones, los profesionales de la Clínica han presentado los principales servicios prestados y la tecnología puntera de nuestras instalaciones.

Asimismo, se ha revisado la web de la Clínica en el apartado que describe la actividad realizada y las avanzadas tecnologías disponibles en el Centro. Se han firmado acuerdos con las distintas compañías de seguros para el uso de logotipos y la creación de enlaces con sus sitios web institucionales.

Objetivos principales para el año 2019:

- ➔ Poner en marcha un boletín informativo interno.
- ➔ Revisión de la Carta de Servicios.
- ➔ Actualización continua de los contenidos de la página web (difusión de nuevos artículos y revisión de los existentes, inserción de nuevos médicos).

En cuanto a la comunicación interna, se han reforzado las reuniones departamentales para mejorar la integración de nuestro personal.

Sostenibilidad y medio ambiente

Acciones orientadas a la sostenibilidad

- ➔ Recogida selectiva.
- ➔ Uso de paneles solares.
- ➔ Uso de bomba de calor eléctrica no contaminante.
- ➔ Estudio de determinación del impacto acústico.
- ➔ Evaluación de la contaminación.
- ➔ Reciclaje de papel y cartón.
- ➔ Uso de aceite combustible para la caldera (de aceite con bajo contenido de azufre a aceite vegetal).
- ➔ Análisis de las aguas residuales.
- ➔ Ahorro de papel.

Inversiones en sostenibilidad

- ➔ Se ha adquirido un compactador de residuos para el reciclaje y la eliminación de papel, cartón y plástico.
- ➔ Se ha construido un depósito de residuos.
- ➔ Se han realizado trabajos de seguridad contra incendios en el área de almacenamiento interno temporal de residuos.

Consumo

Servicios	2017	2018
Electricidad	365.748,19 €	355.094 €
Agua	21.639,14 €	26.677 €
Gas	10.773,69 €	14.081 €
Tóner impresora	25.048,84 €	22.239 €
Papel	86.638,74 €	129.586 €



CENTRE GERIÀTRIC
MARIA GAY
www.residenciamariagay.org



CENTRE MÉDICAL CATHOLIQUE
DE NKOLONDOM
www.irsjg.org



RESIDÈNCIA SANTA
MARIA DEL TURA
www.residenciatura.org



CLÍNICA SANTA ELENA
www.clinica-santa-elena.org



RESIDÈNCIA NAZARET
www.residencianazaret.org



CLÍNICA SALUS INFIRMORUM
www.clinicasalus.org



RESIDENCIA SAN JOSÉ
www.residenciansan jose.org



CLÍNICA NUESTRA
SEÑORA DEL REMEI
www.clinicaremei.org



HOGAR SANTA INÉS
www.hogarsantaines.com



CASA DI CURA PIO XI
www.casadicurapioxi.it



HOGAR SAGRADA FAMILIA
www.hogarsagradafamilia.com.co



COL·LEGI SAGRADA FAMÍLIA
sites.google.com/site/escolasagradafamiliagirona



FUNDACIÓN
HOGAR NAZARET
www.fundanazaret.com



COLEGIO SANTA TERESA
colegiosantateresaporcuna.blogspot.com



CENTRO DE SALUD
MARÍA GAY - BATA
www.irsjg.org



CASA SANTA ELENA
www.casa-santa-elena.org



CENTRO MÉDICO
MARIA GAY TIBAU - LA NAVE
www.centromedicomariagay.com



CASA DE ESPIRITUALIDAD
SANTA ELENA - CALI
www.casadesantaelena.com



CLÍNICA NUESTRA
SEÑORA DE LOS REMEDIOS
www.clinicadelosremedios.com.co



CENTRE
D'ÉDUCATION RUBARE
www.irsjg.org



VOLUNTARIADO
SAN JOSÉ DE GERONA



Instituto de Religiosas de
SAN JOSÉ DE GERONA
www.irsjg.org