

ME MÒ 20 RIA 16

Institut de Religioses
de Sant Josep de Girona



Institut de Religioses de
SANT JOSEP DE GIRONA

OBRA
SOCIAL

CENTRE
GERIÀTRIC
MARIA GAY

RESIDÈNCIA
SANTA
MARIA DEL
TURA

RESIDÈNCIA
NAZARET

RESIDÈNCIA
SAN JOSÉ

CLÍNICA
NOSTRA
SENYORA
DEL REMEI

CLÍNICA
SALUS
INFIRMORUM

CLÍNICA
SANTA
ELENA



**Institut de Religioses
de Sant Josep de Girona**

Presentació	3
Obra Social	4
Els nostres centres	26
Centre Geriàtric Maria Gay	28
Residència Santa Maria del Tura	52
Residència Nazaret	70
Residencia San José	100
Clínica Nostra Senyora del Remei	126
Clínica Salus Infirmorum	138
Clínica Santa Elena	156



Presentació

Un any més presento aquesta memòria recordant i agraint tot el que hem fet durant aquest any 2016, en què junts hem tingut l'oportunitat de continuar donant vida als valors propis de l'Institut, de créixer en qualitat i en calidesa humana. Crec que ha estat una inversió excel·lent, que ens ha donat l'oportunitat de continuar oferint un servei d'excel·lència.

A tots els centres continuo percebent un desig notable d'aconseguir en tot la qualitat màxima; alguns centres ja estan acreditats, d'altres continuen treballant amb motivació, responsabilitat i compromís per assolir aquesta acreditació, i sabem que la nostra motivació màxima és continuar oferint la millor assistència a cada malalt, familiar, persona gran o infant del qual tenim cura.

Sí, apostem per la qualitat i també per la calidesa. Aquesta calidesa humana ens compromet al màxim en la nostra atenció a l'altre. La nostra calidesa humana es fa notòria cada vegada que oferim un servei eficient: un somriure, un contacte visual agradable, una profunda expressió d'alegria en la cara, una abraçada, una encaixada de mans sincera, etc.; són mostres de calidesa que ens permeten actuar sense complexos, prejudicis o obstacles.

I des del continent africà ens ha omplert de satisfacció i esperança aconseguir que neixin nadons sans, de mares que tenen la malaltia de la SIDA. Per a aquestes mares, aquesta realitat és un motiu per continuar lluitant i no descuidar el seu propi tractament i l'alimentació.

Gràcies a tothom. Us convido a continuar fent camí, amb la certesa que cada dia podem créixer més oferint el nostre millor servei arreu on som presents.



Anuncia Lázaro rsjg
Delegada General de Centres





Obra Social

L'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona és una institució religiosa fundada per la venerable Mare Maria Gay Tibau el 1870 a la ciutat de Girona. Els sofriments i les dificultats que en aquella època patien els malats van portar Maria Gay Tibau a crear una institució amb la missió d'oferir assistència a les necessitats sanitàries, socials i espirituals d'aquestes persones.

Ben aviat se li van unir altres noies i la seva fama de tenir cura dels malats per la qualitat del seu servei, va transcendir els límits de la ciutat i l'Institut va rebre peticions per atendre malats d'altres poblacions, de manera que la seva tasca va començar a estendre's pel món. És així com, en l'actualitat, som presents a Europa, l'Amèrica Llatina i l'Àfrica tot desenvolupant el llegat de la nostra fundadora d'"alleujar el dolor i sembrar la pau" entre els més desafavorits.

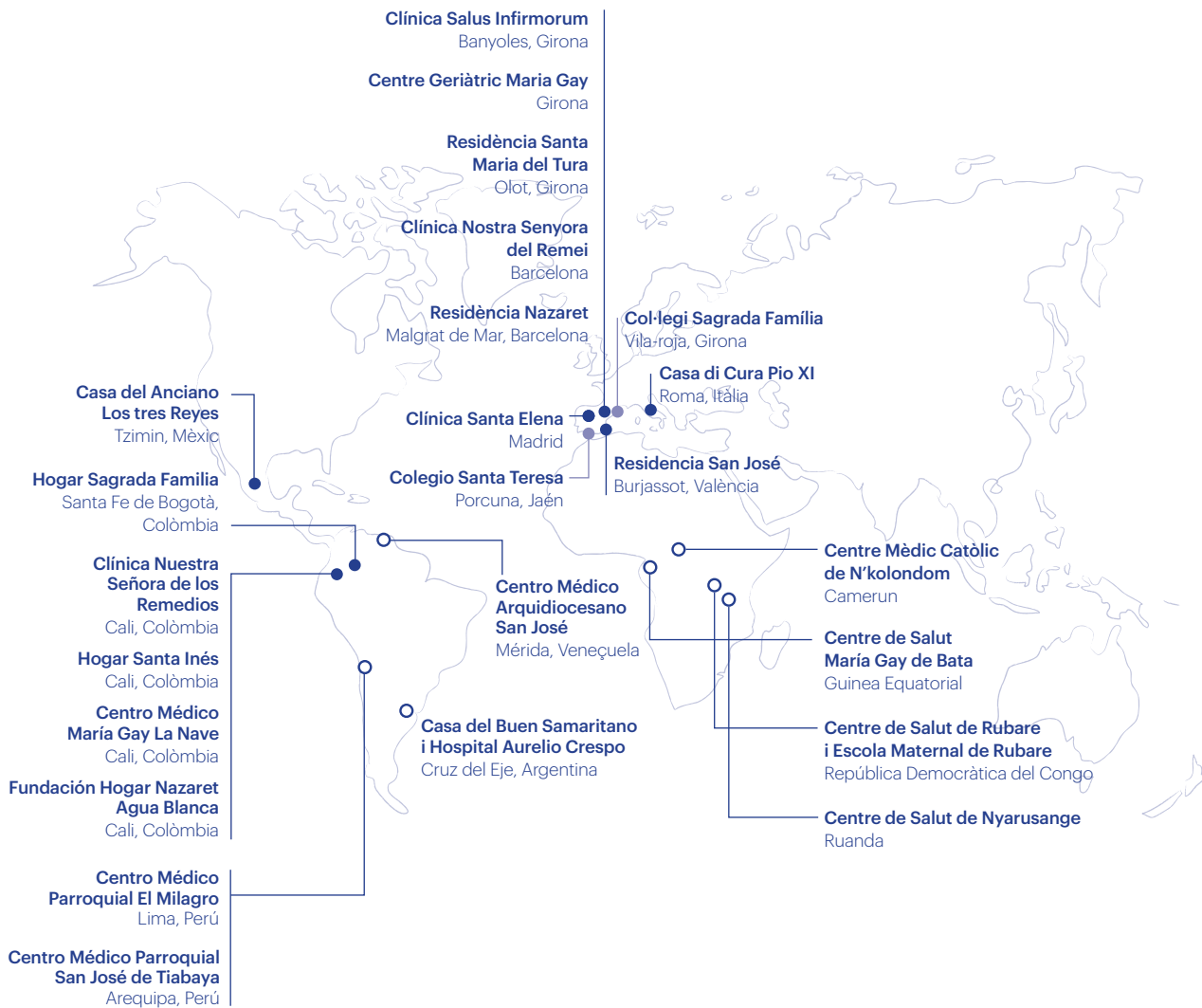
Les nostres clíniques i residències a Europa contribueixen, amb una part dels recursos que generen, a la realització de l'Obra Social que l'Institut desenvolupa a l'Àfrica i a l'Amèrica Llatina amb centres de salut i projectes concrets que donen suport a la seva tasca.

.....
www.irsjg.org



Kamatongo (Ruanda).

L'Institut en el món



Centres de l'Institut en el món



Carta de la Delegada General de Missions

Benvolguts amics i benefactors de l'Obra Social de l'IRSJG,

Aquest document recull el resultat d'un esforç conjunt de l'Institut i de moltes persones i organismes anònims que amb els seus donatius i la seva tenacitat ens motiven per continuar construint la fraternitat amb els pobres. També fem memòria de les germanes missioneres que, amb la seva presència en llocs de frontera, fan visible i creïble el missatge de salvació per a tots els homes sense diferència per condició política, social o religiosa.

En el tancament de l'any 2016 ens fem ressò de l'objectiu del XXI Capítol General que ens convidava a donar vida al nostre llegat espiritual, en comunió fraterna i missió compartida. Aquesta aspiració adquireix una importància suprema en la societat actual, en què l'individualisme o la indiferència influeixen en els nostres hàbits i en la manera d'actuar. Nosaltres, amb una missió comuna de dur esperança i oportunitats a molta gent en llocs de frontera geogràfica o existencial, ho hem potenciat durant tot aquest any. Gràcies pel vostre compromís solidari.

Ens reafirmem en la certesa que la nostra fe es manifesta en actes concrets que promouen la justícia, en viure la cooperació missionera en tota la seva dimensió (espiritual, personal, material), afavorint la dignitat de les persones, la disminució de la pobresa en el món, en integrar i rehabilitar les persones que s'han empobrit. Parteix de la invitació evangèlica de "Qui és el meu proïsme?" i les idees d'entrega i servei, podem dir que emanen d'humanismes o que depenen de sensibilitats exclusivament socials o humanitàries. És criteri nostre que implicar-se en el bé dels altres no és només qüestió de tenir bon cor, és una realitat que depèn o que prové de la vivència de la fe, que es tradueix en obres.

Delegada General de Missions IRSJG

*Ana María Montoya P.
R.S.S.G.*



Comunitat de Butare (Ruanda).

Projectes i accions destacats



Cooperativa de dones de Rubare (RD Congo).

La nostra feina d'enguany s'emmarca en diverses iniciatives que pretenen el desenvolupament humà sostenible, ja que és l'única possibilitat d'eliminar les desigualtats i millorar la qualitat de vida de les generacions actuals i futures. Amb aquesta perspectiva hem apostat per les línies d'acció següents:

- ➔ L'educació del jovent.
- ➔ El diagnòstic del VIH en dones gestants.
- ➔ La consolidació de la cooperativa de Rubare, ja que la nostra aposta continua

sent crear fonts d'ocupació, com un mitjà per assegurar l'alimentació de les famílies.

- ➔ El finançament de millores estructurals i l'adequació de la nostra presència en alguns llocs de missió, com també la construcció d'habitatges d'interès social.
- ➔ La participació com a ONG catòlica en la fundació Redes; en els diferents esdeveniments proposats en contra del canvi climàtic dins del programa "Enllaçat per la Justícia".

Beques per a estudis i formació tècnica de jovent

Entre els projectes educatius als quals s'ha donat suport aquest any destaca la col·laboració amb la Fundació Concordia Ineza Butare, que amb voluntaris i docents treballa per evitar la deserció estudiantil de joves en risc d'exclusió.

Els seus objectius són:

- ➔ Oferir un "espai" en què els infants i els adolescents puguin estudiar i fer les tasques escolars en un ambient còmode, agradable i cordial.
- ➔ Acompanyar el procés integral d'aprenentatge de cadascú.
- ➔ Estimular la capacitat de treballar en grup i la col·laboració mútua, en un marc de convivència diferent de l'habitual.
- ➔ Oferir una aportació nutricional (berenar).

Resultats esperats: formar consciències crítiques que ajudin el jovent a ser promotors de canvi en la societat que condemna a la marginalitat un ampli sector de la societat en què el jovent és un dels sectors més colpejats.



Cooperativa de dones de Rubare (RD Congo).

Subvenció al diagnòstic i tractament del VIH a Camerun

L'Institut de Religioses de Sant Josep, que administra el centre de salut actual, considera que per erradicar la malaltia del VIH cal un diagnòstic fiable i oportú. També cal el suport biopsicosocial a portadors del virus de manera que se'n potencii la qualitat de vida i el benestar social. Per això, durant aquest any, s'ha subvencionat el diagnòstic del VIH de manera que els usuaris del centre accedeixen a les proves de laboratori gratuïtament.

Resultats esperats: el nostre projecte té un impacte social ampli, ja que millora les condicions de diagnòstic i tractament del VIH, de la sida, i en facilita aviat la detecció i el tractament adequat. Aquesta malaltia constitueix un problema de salut pública de primera magnitud, que afecta 61.000 habitants del Camerun amb dades de gener del 2012.¹

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

Font: CIA World Factbook – Si no s'indica el contrari, tota la informació d'aquesta pàgina és correcta fins al gener de 2012.



Maternitat de Rubare (RD Congo).



Visita al poblat (Ruanda).

La consolidació de la cooperativa de Rubare

Aquest any hem dut a terme diversos processos administratius i de formació dels cooperativistes per tal de fomentar la viabilitat de petites iniciatives de sembra i de comerç de forn de pa, com també tallers de sabó. Aquest procés és una tasca contínua de tècniques de rendibilització i producció neta. També s'han aprovat els estatuts pels quals es registrarà aquesta cooperativa i se seguiran els passos necessaris per registrar-la d'acord amb la norma de la RDC per a cooperatives de treball i producció.

Gràcies al ressò d'aquesta missió compartida hem rebut la visita de diversos cooperants, entre els quals un enginyer agrícola de Burgos que ens va ajudar a dissenyar l'estructura del molí de sucre, i un camperol nicaragüenc expert en el treball artesanal de la canya de sucre. Aquests cooperants i d'altres que treballen en l'anonimat són el motor i el generador d'energia per llançar-nos a dur a terme aquestes tasques tan enormes.

Les comunitats de la zona van mobilitzar tot el seu talent per allotjar i acollir aquests cooperants. Van prioritzar la seva seguretat física, psíquica i alimentària. Els donem les gràcies per a la seva implicació i compromís, sense els quals aquesta iniciativa seria impossible.



Forn de pa de la cooperativa de Rubare (RD Congo).

Finançament de millores estructurals i adequació de centres

Charles Édouard Jeanneret va dir una vegada que "l'arquitectura és el punt de partida del qui vulgui portar la humanitat cap a un futur millor". Així ho hem cregut també amb la contribució a la construcció de diverses cases d'interès social per a famílies pobres en diferents països del centre d'Àfrica i al Perú.

Hem vist com habitatges fets de materials artesanals es canviaven per materials que proporcionen protecció i seguretat a les famílies i que alhora milloren el futur de la comunitat. Aquestes construccions no són tan urgents com la fam o la set, però són un alleujament imprescindible per a un desenvolupament social correcte. La necessitat d'un habitatge digne és un problema molt difícil de superar per a qui té menys. Per això aquests projectes tenen tanta importància per a l'Obra Social.

Pel que fa a l'adequació i la millora d'estructures, tenien l'objectiu general de complir amb els requeriments necessaris per a l'atenció de persones que visiten els nostres centres, i de crear un espai segur i net per a la població i per a les persones que treballen o viuen en les estructures remodelades.

Entre els objectius específics hi ha la millora de les instal·lacions del centre d'acord amb la normativa vigent, per adaptar-les a les activitats que s'hi fan. També cal ampliar els espais destinats a formació, i promoure uns hàbits de vida sans per mitjà de la higiene.



Centre de Salut de Rubare (RD Congo).

Resultats esperats: un centre adequat a les lleis i als requeriments de qui n'utilitza els serveis és un establiment que promou la salut pública reduint contínuament l'impacte ambiental i eliminant, en última instància, la contribució a la càrrega de morbiditat. Un centre net i funcional reconeix la relació entre la salut humana i el medi ambient, i ho demostra per mitjà de la seva administració, de l'estratègia i de les operacions. Cal connectar amb les necessitats locals amb l'acció assistencial, exercir la prevenció primària i participar activament en les iniciatives per promoure la salut ambiental de la comunitat, l'equitat sanitària.

Enllaça't per la Justícia

Enllaça't per la Justícia és un programa conjunt de diverses entitats catòliques, Càritas, CONFER, Justícia i Pau, Mans Unides i Redes, que sumen esforços per liderar una estratègia conjunta de presència pública orientada a donar veu a un model alternatiu de desenvolupament en què les persones empobrides siguin les protagonistes.

A Enllaça't per la Justícia compartim l'interès de dur a terme alguna campanya en comú i hem vist una profunda connexió entre l'encíclica *Laudato Si*, del papa Francesc, i la feina que fem en l'àmbit de la cooperació al desenvolupament. Així, finalment hem escollit la campanya "Si cuides el planeta, combats la pobresa", que ens continuarà animant a treballar junts entre 2016 i 2018.



Cases rehabilitades (Ruanda).



Sobre el terreny: els nostres centres

Centre de Salut de Rubare i Escola Maternal de Rubare

Rubare, República Democràtica del Congo

El Centre de Salut de Rubare atén una població de més de 40.000 habitants, disposa de 50 llits i hi treballen 26 persones. A més d'activitats curatives i preventives –com ara prenatal i preescolar–, el centre té una unitat de maternitat, una unitat nutricional i una unitat d'aguts.

Ofereix també atenció especialitzada a malalts de tuberculosi i a persones infectades pel VIH/sida.

L'Escola Maternal complementa l'activitat sanitària del Centre de Salut de Rubare amb l'atenció als més menuts.

L'escola, a més d'educació primària i material escolar, proporciona als nens i nenes roba i calçat, així com atenció sanitària i alimentació.



Escola Maternal de Rubare (RD Congo).



Centre de Salut de Rubare (RD Congo).

Centre de Salut de Nyarusange

Nyarusange, Ruanda

El Centre de Salut de Nyarusange està situat al centre de Ruanda i atén una àrea amb una població de més de 30.000 habitants.

A més de les 5 germanes que treballen al centre, l'equip professional es completa amb 18 persones entre personal d'infermeria, laboratori, assistència social i administració. Disposa de 51 llits i inclou també la Unitat d'Atenció a Malalts de Sida, l'Escola de Promoció de la Dona i el Centre Nutricional.



Centre de Salut de Nyarusange (Ruanda).



Maternitat de N'kolondom (Camerun).

Centre Mèdic Catòlic de N'kolondom

N'kolondom, Camerun

Situat a la perifèria de Yaoundé, el centre atén una població de 24.000 habitants.

L'equip del centre està format per 28 persones, 14 al consultori general, 9 al servei de maternitat i 5 al centre DREAM, que té com a objectiu l'atenció dels pacients amb VIH/sida i ofereix el servei de prevenció de transmissió mare-fill.

Centre de Salut María Gay de Bata

Bata, Guinea Equatorial

El Centre de Salut María Gay de Bata està integrat en el sistema d'atenció primària de salut de Guinea Equatorial i cobreix la zona centre del districte sanitari de Bata. Hi treballen 20 professionals. El centre aconsegueix les funcions d'APS, com la promoció, prevenció, guarició i rehabilitació en el seu segon nivell d'assistència.

El servei de farmàcia del centre és de referència per a tots els hospitals de la zona.

El centre desenvolupa un programa de formació continuada del personal de grau bàsic i col·labora amb els centres de formació professional de la ciutat, realitzant sessions de formació als estudiants en pràctiques.



Centre de Salut de Bata (Guinea Equatorial).

Fundación Hogar Nazaret

Cali, Colòmbia

El centre dona assistència a ancians mancats de suport familiar i econòmic en situació d'abandonament. Per això ha creat un centre obert a les famílies i a la comunitat en general per potenciar la vinculació amb el procés d'envelliment i vellesa de manera afectuosa i solidària.

Amb aquesta finalitat es donen les eines al personal voluntari per cuidar la gent gran i s'ha creat un centre de serveis per a l'atenció gerontològica integral.

Centro Médico María Gay La Nave

Cali, Colòmbia

El Centro Médico María Gay Tibau - La Nave va sorgir com a resposta a necessitats bàsiques que no estaven cobertes, com l'accés a l'atenció mèdica. La Comunitat de Religioses de Sant Josep va decidir crear una institució per donar a la població la possibilitat de tenir atenció mèdica bàsica per un cost molt baix i en molts dels casos totalment de franc.



Centro Médico María Gay La Nave.



L'entorn del Centro Médico María Gay La Nave.

Centro Médico Parroquial San José de Tiabaya

Arequipa, Perú

El Centro Médico Parroquial San José de Tiabaya, situat al districte de Tiabaya-Arequipa, disposa de dotze consultoris, dues sales d'espera i un auditori.

A banda dels serveis mèdics ambulatoris, al centre es du a terme l'acompanyament de malalts i l'atenció d'infermeria a domicili, educació sanitària i pastoral d'escolta.

Centro Médico Parroquial El Milagro

Lima, Perú

El Centro Médico Parroquial El Milagro atén una població formada per diversos assentaments que moltes vegades està mancada del que és fonamental per viure. L'equip professional, format per 35 persones sota la coordinació de 3 germanes, ofereix atenció en les diferents especialitats mèdiques i el seu objectiu primordial és la detecció precoç de malalties greus.

El centre també ofereix atenció psicopedagògica a adolescents amb un elevat absentisme escolar.



Centro Médico Parroquial El Milagro, Lima (Perú).

Centro Médico Arquidiocesano San José

Mérida, Veneçuela

El Centro Médico Arquidiocesano San José té com a objectiu establir l'atenció medicopreventiva, humana i espiritual de manera constant per satisfer el pacient i la comunitat. Ofereix els serveis de medicina general, medicina natural, odontologia, psiquiatria i teràpies de creixement espiritual i personal, entre d'altres.

Casa del Buen Samaritano. Hospital Aurelio Crespo

Cruz del Eje, Argentina

La Casa del Buen Samaritano acull les persones o les famílies que, com que han d'acompanyar algun malalt a l'Hospital Aurelio Crespo, no poden tornar a casa seva perquè és lluny o perquè tenen un malalt ingressat i no disposen de recursos per allotjar-se enlloc.



Hospital Aurelio Crespo, Cruz del Eje (Argentina).

Casa del Anciano Los tres Reyes

Tzimin, Mèxic

La Casa del Anciano és una casa-llar per a persones més grans de 70 anys, que es manté gràcies a les donacions voluntàries de la societat civil a l'estat de Yucatán.



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



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

Voluntariat



Jornada Nacional de Voluntariat.

El XXI Capítol General, que es va celebrar el mes de novembre de 2016, ens va convidar a viure amb agraïment al passat. La Mare Carmen García, Superiora General, recorda que: "la nostra història està entreteixida d'esdeveniments, experiències, fites, deficiències, etc.". No partim de zero. Tot el que volem viure és en acció de gràcies a Déu, que ens ha donat la capacitat i la possibilitat de continuar explicant la nostra història a les generacions futures.

Una història que entre tots hem teixit i que ara passem pel cor i ens llançam al futur.

Precisament això vol ser aquesta memòria del voluntariat, un record per agrair tot el bé que els voluntaris han pogut fer, com també tot allò que ells mateixos han rebut en la seva acció.

En aquesta memòria ens centrem en les accions que s'han dut a terme a nivell general i en el voluntariat internacional. Del voluntariat que es du a terme en els centres se'n parla en les memòries respectives.

➔ Hem acabat la reflexió i el treball dut a terme especialment per la Comissió

del Voluntariat, i el seu fruit són dos documents: el Projecte del Voluntariat de Sant Josep de Girona i el Pla del Voluntariat de Sant Josep de Girona. Aquests documents ja estan aprovats i a punt de ser impresos.

➔ Anualment se celebra a Solius la Jornada Nacional de Voluntariat. Aquest any 2016 es va dur a terme el 21 de maig. En aquesta jornada ens vam reunir 66 persones relacionades amb el voluntariat dels centres i el voluntariat internacional. Com a tema de formació vam

reflexionar sobre: “Les trampes del voluntariat”, a càrrec d’Inmaculada Merino. A la tarda vam gaudir d’un concert titulat “Relatos y canciones para despertar el alma” del cantautor Luís Guitarra i l’escriptora de contes Carmen Sara.

la de l’Obra Social, on es van penjant notícies i experiències de voluntaris internacionals.

El temps de voluntariat varia entre tres setmanes i cinc mesos i mig.

Durant aquest any han contactat amb nosaltres 26 persones que volien fer voluntariat internacional, de les quals 8 han pogut dur-lo a terme. A la taula podem veure on han participat els voluntaris internacionals.

Com a novetat d’aquest any s’ha iniciat l’acollida de voluntaris a Ambato (Equador). Agraïm a la comunitat la seva acollida, i també a la Fundación Divina Misericordia, que és la responsable del centre.

➔ Continuem col·laborant amb la pàgina web de l’Institut i en

Nre. voluntaris	Lloc	Acció voluntària
2	Ruanda	Projecte de 6 tallers per a joves en formació.
1	RD del Congo i Ruanda	Projecte de formació bàsica d’economia.
1	Colòmbia	Col·laboració en l’acció de Teràpia Ocupacional en dos centres geriàtrics.
2	Guinea Equatorial	Col·laboració en el centre de salut.
2	Perú i Equador	Col·laboració en el centre de salut. Biblioteca i projecte d’higiene bucodental en el centre de salut, diverses escoles bressol i diversos col·legis a Arequipa (Perú). Col·laboració a la casa per a malalts terminals de càncer a Ambato (Equador).



Jornada Nacional de Voluntariat.



Rubare (RD Congo).



Kamatongo (Ruanda).



Kamatongo (Ruanda).



Bata (Guinea Equatorial).

De les altres 18 persones, mantenim el contacte amb 6 persones que possiblement duran a terme la seva acció voluntària durant l'any 2017.

Fer memòria no significa aturar-nos en el camí. Fer memòria és mirar el passat, mirar què s'ha viscut per continuar transitant per la vida, per la pròpia i per la

de tantes persones amb les quals ens relacionem. Ser voluntari és una manera de viure, de ser, que no es redueix a un moment concret de la vida. Ser voluntari ens marca per sempre.

Gràcies a tots els voluntaris, a les comunitats que els heu acollit, gràcies a tots els que heu "rebut" l'acció voluntària per compartir

amb nosaltres la vostra vida. Tots en sortim enriquits.

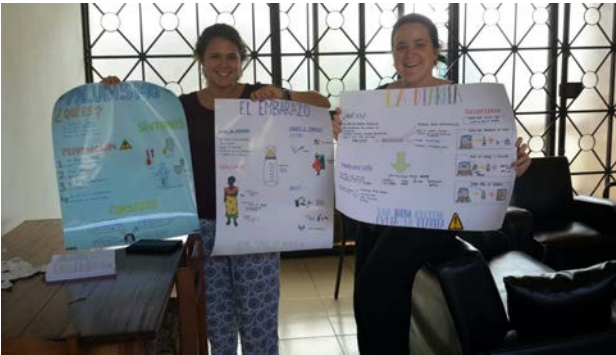
Donem les gràcies als voluntaris que comparteixen part de la seva vida i del seu temps amb nosaltres. La seva presència i la seva acció en els nostres centres contribueixen a l'atenció de les persones en totes les dimensions. A tots: GRÀCIES!



Bata (Guinea Equatorial).



Ambato (Equador).



Bata (Guinea Equatorial).



Kamatongo (Ruanda).



Kamatongo (Ruanda).



Kamatongo (Ruanda).



Rubare (RD Congo).



Kamatongo (Ruanda).



Arequipa (Perú).

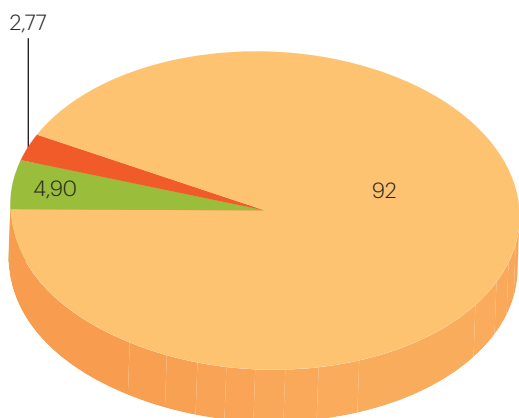


Kamatongo (Ruanda).

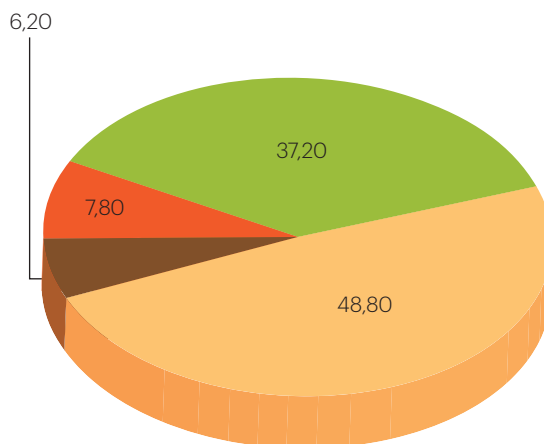
Dades econòmiques

Ingressos		%
Aportació IRSJG	779.182	92,00
Aportacions ONG	41.334	4,90
Apadrinaments i donacions	23.442	2,77
Total	843.958	100,00

Despeses		%
Centres	313.983	37,20
Projectes i apadrinaments	412.440	48,80
Aportacions a altres entitats	51.473	6,20
Despeses estructurals	66.062	7,80
Total	843.958	100,00



- Aportació IRSJG
- Aportacions ONG
- Apadrinaments i donacions



- Centres
- Projectes i apadrinaments
- Aportacions a altres entitats
- Despeses estructurals





Els nostres centres

Centre Geriàtric Maria Gay

Residència Santa Maria del Tura

Residència Nazaret

Residència San José

Clínica Nostra Senyora del Remei

Clínica Salus Infirmorum

Clínica Santa Elena



Centre Geriatric Maria Gay



El Centre Geriàtric i Sociosanitari Maria Gay és una institució privada, sense ànim de lucre, amb més de 140 anys d'experiència en l'atenció a les persones i que destina part dels recursos que genera a l'Obra Social de l'Institut en diferents països de l'Àfrica i de l'Amèrica Llatina.

La seva activitat es divideix entre el servei de residència geriàtrica assistida –amb el seu Centre de Dia– i el servei sociosanitari –amb places de llarga estada i hospital de dia.

.....
www.residenciamariagay.org



Us faig arribar la Memòria-Balanç Social 2016 del Centre Sociosanitari Maria Gay de Girona, que recull l'activitat assistencial, científica i social que hem desenvolupat al llarg d'aquest exercici.

En aquest període hem atès 276 persones i les seves famílies, en els nostres serveis de llarga estada sociosanitària, residència assistida, en places de prestació econòmica vinculada, hospital de dia i centre de dia, amb un grau de satisfacció global de 8,94 sobre 10 (el més alt en els últims anys).

Aquesta memòria presenta moltes accions que cal destacar:

- ➔ La rehabilitació i obertura de les noves habitacions de les plantes primera i segona de la zona sud, amb el seguiment de les obres del Pla Estratègic, amb la sectorització d'emergència a totes les plantes d'hospitalització.
- ➔ Continuitat amb les acreditacions de qualitat assistencial norma ISO 9001:2008.
- ➔ Augment de la nostra activitat en el Centre de Dia i la residència assistida.
- ➔ Nova pàgina web <<https://www.residenciamariagay.org>> i constància en el nostre

twitter institucional i blog d'atenció a la gent gran <<http://atenciogentgran.org>>.

La feina no s'atura i és gràcies a persones com vosaltres que podem dur-la a terme. Des del Centre Maria Gay volem agrair-vos de tot cor l'esforç per desenvolupar el compromís de millora constant dels nostres serveis i la tasca ben feta. Esperem que la memòria us faci veure de manera més diàfana la importància de la vostra col·laboració, compromís i confiança.

**Govern General
IRSJG**

**Junta Central
IRSJG**

Junta del Centre

Junta Central
Superiora de la comunitat del Centre
Gna. Amparo Serneguet

Jordi Pujiula
Director

**Responsable
Assistencial:**

Sra. Nuria Beltran

**Responsable
Hostaleria:**

Sra. Gemma
Martínez

**Responsable
Administració:**

Sr. Federico Maciel

**Responsable
Social:**

Sra. Lourdes
Ferrando

**Coordinadora
Pastoral de la Salut
i del Voluntariat:**

Gna. Cristina
Redondo

Recursos

Equipaments

Nre. llits total	90
Nre. llits adaptats	90
Nre. habitacions individuals	54
Nre. habitacions dobles	18
Nre. places Centre de Dia	40
Nre. places Hospital de Dia	25
Sala de rehabilitació / fisioteràpia	
Sala Hospital de Dia	
Sala Centre de Dia	
Sala de teràpia ocupacional i psicologia	
Consultori mèdic	
Consultori d'infermeria	
Farmàcia	
Perruqueria	
Podologia	
Bugaderia	
Cuina pròpia	
Personal de neteja propi	
Repàs de roba	



Espais comuns

Menjador
Sala d'actes
Sala de manualitats
Sala de formació
Biblioteca
Cafeteria
Sales de lectura
Sales polivalents
Sala de jocs
Església
Capella
Jardí
Sala d'actes i teatre



Recursos econòmics i inversions

Xifra de negoci: 2.419.928 €

Inversions en equipaments
i infraestructures: 379.949 €



Professionals

Superiora i comunitat	5	Grup social (total)	3	Grup atenció indirecta (total)	24
Grup assistencial (total)	42	Treballadora social	1	Direcció	1
Personal mèdic	1	Pastoral de la Salut i Voluntariat	1	Administració	1
Personal d'infermeria	6	Animació	1	Serveis d'hostaleria	1
Farmacèutica	1			Manteniment	1
Fisioterapeuta	1			Recepció	4
Terapeuta ocupacional	1			Podòloga	1
Gerocultors	12			Perruquera	2
Auxiliars de clínica i geriatría	20			Personal de neteja	7
				Personal de cuina	6

Total professionals

74



Cartera de serveis

Àrea medicoassistencial

Hospital de Dia

Centre de Dia

Servei mèdic

Neurologia

Infermeria

Nutricionista

Fisioteràpia / Rehabilitació

Psicologia

Teràpia ocupacional

Farmàcia

Podologia

Reflexologia

Massoteràpia

Quiromassatge

Gimnàstica de
manteniment

Valoracions geriàtriques
integrals

Plans individuals d'atenció
interdisciplinaris

Àrea sociocultural

Animació sociocultural

Sortides i activitats

Biblioteca i hemeroteca

Serveis d'hostaleria

Cuina pròpia

Neteja

Bugaderia

Repàs de roba

Manteniment

Menjador social

Serveis a usuaris i famílies

Atenció a usuaris i famílies

Treball social

Pastoral de la Salut

Acompanyaments externs

Voluntariat

Perruqueria

Transport adaptat

Recepció

Administració

Sistemes d'informació



Activitat assistencial

	Llarga estada S.S.	Privat	Total
Places (capacitat)	24	67	91
Usuaris atesos	51	111	162
Ingressos totals	28	52	80
Ingressos sense temporals	28	52	80
Baixes totals	31	50	81
Baixes sense temporals	31	50	81
Baixes per èxitus	19	27	46
Ingressos/baixes temporals	0,9	1,04	0,97
Estades disponibles	8.626	24.522	33.148
Estades reals	8.511	23.942	32.453
Ocupació del període	98,67%	97,60%	98,14%
Ocupació al tancament anual	95,83%	98,51%	97,17%
Rotació mensual (mitjana)	12,92%	9,8%	11,36%
Rotació anual acumulada	183%	117,7%	150,35%

	Centre de Dia	Hospital de Dia
Places	40	25
Dies/sessions disponibles	10.080	6.300
Dies/sessions reals	2.118	6.232
Ocupació	21,01%	98,2%
Rotació anual acumulada	75,3%	40,4%
Usuaris atesos (total)	39	75
Usuaris atesos (mitjana mensual)	18	52



Activitats per àrees

Assistència multidisciplinària

Sessions clíniques
Plans individuals d'atenció
Valoració multidisciplinària i prevenció de riscos
Seguiment i controls
Informes

Atenció funcional / Fisioteràpia

Sessions individualitzades a planta
Sessions individualitzades a sala
Sessions grupals de fisioteràpia
Sessions de psicomotricitat
Gimnàstica en grup
Gimnàstica individual

Atenció funcional / Teràpia ocupacional

Exercici d'extremitats superiors
Grafomotricitat
Psicomotricitat
Reeducació de la marxa
Promoció d'activitats bàsiques de la vida diària

Atenció social

Entrevistes a les famílies
Informació i assessorament a les famílies
Estudi problemàtica social
Tramitació d'ajudes

Atenció espiritual / Pastoral de la Salut

Acolliment i salutació a l'ingrés del resident i de la família
Valoració pastoral inicial
Acompanyament del resident i la família en la integració al centre
Visita a residents amb deteriorament cognitiu
Visita pastoral de seguiment
Recepció de sagraments
Assistència espiritual i religiosa
Acompanyament en els últims moments de la vida
Acompanyament en el procés de dol
Assistència al funeral
Celebració de l'Eucaristia i record dels difunts durant l'any

Atenció psicològica / Teràpia cognitiva

Estimulació cognitiva
Psicoestimulació preventiva
Psicoestimulació cognitiva
Programa individual de contenció de conducta
Teràpia d'orientació a la realitat
Tallers i manualitats
Actes de comiat

Atenció lúdica i recreativa / Educació social

Actualitat i premsa
Celebracions i festivitats
Tallers (lectura, música, manualitats...)
Grups de conversa
Sortides lúdiques i culturals
Cinefòrum
Quina / Bingo
Jocs de taula
Coral

Objectius estratègics i Pla de Qualitat

Objectius Pla de Qualitat 2016-2017:

- ➔ Acreditar el centre i els diferents serveis amb la nova norma ISO 9001:2015 i la norma UNE 158101.
- ➔ Mantenir l'acreditació ISO 9001:2008 (2016).
- ➔ Ampliar la cartera de serveis: atenció domiciliària.
- ➔ Millorar el confort de les nostres instal·lacions (obres fase 5).
- ➔ Augmentar en un 20% la teràpia cognitiva a tots els pacients.
- ➔ Millorar l'atenció als cuidadors dels usuaris d'atenció diürna (creació de grup d'atenció al cuidador per mitjà d'una sessió quinzenal a partir de l'abril de 2016).
- ➔ Mantenir el grau de satisfacció dels usuaris dins l'estàndard habitual del centre.
- ➔ Millorar les valoracions geriàtriques dels usuaris (MEC anual a tots els usuaris d'atenció, ABVD a tots els usuaris d'atenció geriàtrica, valoració d'animació a tots els usuaris d'atenció geriàtrica).
- ➔ Realitzar un PIAI a l'ingrés (durant els primers 15 dies) en un 80% dels usuaris d'atenció diürna.
- ➔ Disminuir les no-conformitats (registres Nutrilab) del servei de cuina en un 30%.



Qualitat percebuda per dimensions

% de satisfets o molt satisfets	Usuaris (residents i familiars)	Treballadors
Percepció de la qualitat tècnica	96,4%	93%
Organització i continuïtat	94%	89%
Confort	92,6%	81%
Comunicació i participació	94,6%	90%
Atenció psicosocial	85,9%	91%
Tracte de la intimitat i l'autonomia	98,3%	87%
Satisfacció general	95,1%	83%
Satisfacció global (sobre 10 punts)	8,94	7,67
Enquestes realitzades	83	20

Indicadors socio-sanitaris de llarga estada

Prevalença infeccions nosocomials	13,48%
Incidència infeccions nosocomials x 1.000 dies estada	3,64
Incidència de caigudes x 1.000 dies estada	2,86
Prevalença d'úlceres	7,0%
Prevalença de subjeccions	10,71%
Derivacions hospitalàries urgents	< 6%
Estades temporals per descans familiar	
Pacients atesos per dolor amb millora de símptomes	90%
Informe d'alta amb 48 hores d'antelació	100%
Estades inferiors a 123 dies	64,0%
Traslats a hospitals d'aguts	6%
Ràtios de personal	0,6

Satisfacció per dispositiu (sobre 10 punts)

Usuaris geriàtrics	8
Usuaris Hospital de Dia / Centre de Dia	10
Familiars usuaris geriàtrics	8,8
Familiars usuaris socio-sanitaris	9,5
Familiars usuaris Hospital de Dia / Centre de Dia	8,7



Grups de treball

Grups

Comissió d'Infeccions

Comissió d'Obres

Comitè d'Accreditació

Comitè d'Actes Lúdics i Religiosos

Comitè d'Atenció a l'Usuari

Comitè de Comunicació

Comitè d'Empresa

Comitè d'Ètica Assistencial

Comitè de Farmàcia

Comitè de Formació i Recursos Humans

Comitè d'Igualtat - Instructora

Comitè Interdisciplinari d'Atenció Diürna

Comitè Interdisciplinari Sociosanitari (Internament)

Comitè de Pastoral de la Salut

Comitè de Protecció de Dades

Comitè de Qualitat

Comitè de Seguretat i Salut

Comitè de Voluntariat

Consell de Direcció

Consell Tècnic

Consell de Participació de l'Usuari



Principals accions realitzades

Principals accions realitzades

Millores en el tractament farmacològic

- ➔ Seguiment dels efectes adversos en la no correcta administració de fàrmacs (7 errors notificats).
-

Millores en la nutrició

- ➔ Avaluació mensual dels resultats dels registres d'Anàlisi de Perills i Punts Crítics (APCC) i de cultius. Totes les analítiques són correctes durant aquest període.
 - ➔ Valoració escala de MNA a tots els usuaris sense deteriorament cognitiu greu durant el mes de juny (46 persones, el 6,5%, pateixen malnutrició).
 - ➔ Nous menús d'estiu amb l'empresa AGAR.
-

Protocolització correcta (protocols nous o actualitzats)

- ➔ 27 protocols revisats i actualitzats.
-

Millora de la qualitat dels sistemes d'informació i documentació

- ➔ Seguiment de la implicació del centre dins de la **norma ISO 9001:2015** i la **normativa UNE 158101** amb el Sr. Jesús Jorcano, auditoria externa satisfactòria amb data 15 i 16 de febrer de 2017.



Satisfacció dels usuaris i familiars

- ➔ Continuitat de les sessions informatives i de conformitat amb el Pla Individualitzat d'Atenció Integral (PIAI) amb el personal assistencial i les famílies.
 - ➔ Monitorització i seguiment del Sistema CCTV (Closed Circuit Television) per a videovigilància d'accessos a zones de risc (patis i sales polivalents) i possibles fugides o accidents de les persones incapacitades o amb dependència cognitiva.
 - ➔ Enquestes en el moment de l'alta de tots els usuaris, geriàtrics, sociosanitaris, de centre de dia i d'hospital de dia (alta a domicili o defunció).
-

Complimentació dels objectius del SCS

- ➔ Objectius generals per a l'any 2016:
 - ➔ Programa VinCAT per al control d'infeccions nosocomials.
 - ➔ Estadets.
 - ➔ Altes a domicilis i centres residencials.
 - ➔ Altes amb PRE-ALT als centres d'atenció primària.
 - ➔ Seguiment úlceres per pressió.
 - ➔ Seguiment i control del dolor.
 - ➔ Seguiment dels pacients PCC i MACA.
 - ➔ Implantació recepta electrònica.

Millores en la dinàmica del funcionament de l'equip

- ➔ Pla de seguiment dels grups de treball.
- ➔ Reunions mensuals amb auxiliars i equip de neteja.
- ➔ Sessions clíniques diàries multidisciplinàries.

Prevenició de les caigudes

- ➔ Monitorització de la incidència i prevalença de les caigudes al centre.

Prevenició de les úlceres per decúbit (UPP)

- ➔ Monitorització de la incidència i prevalença de les UPP al centre.

Control de les infeccions nosocomials

- ➔ Seguiment del registre específic per al control dels factors i les infeccions produïdes.

Prevenició de contencions

- ➔ Reunió setmanal del comitè de caigudes i subjeccions.
-

Seguiment del Pla de Qualitat

- Presentada i aprovada la proposta d'objectius de qualitat i RH derivats del Pla Estratègic per al 2016, seguiment semestral.
-

Certificacions, premis, reconeixements, acreditacions

- Certificat d'adhesió a la Xarxa d'Hospitals i Centres Promotors de la Salut de Catalunya. Setembre 2016.
 - Agraïment per la implicació en el programa de Voluntariat per la Llengua i reconeixement a la contribució al foment de l'ús del català i de la cohesió social tot enriquint les trobades de les parelles lingüístiques. Novembre 2016.
 - Certificació de les anàlisis de perill i punts de control crític (APPCC) i control analític d'aliments, neteja, desinfecció i aigües NUTRILAB 2016.
 - Reconeixement de Formació Professional pel Departament d'Ensenyament i el Consell General de Cambres de Comerç de Catalunya 2015-2016.
 - Acreditació del Servei Català de la Salut pel compliment dels objectius socio-sanitaris. Febrer 2016.
 - Autorització i registre pel Departament de Treball, Afers Socials i Família.
 - Certificat de qualitat ISO 9001:2008 en la gestió de l'activitat de residència, socio-sanitària de llarga estada, hospital de dia i centre de dia.
 - Certificat de qualitat norma UNE 158101 en la gestió del centre residencial i centre de dia amb servei per a la promoció de l'autonomia personal.
 - Certificació sobre protecció de dades de salut (LOPD) per AT Group 2014-2016.
-



Àrea de les persones

Descripció de la plantilla

Plantilla mitjana	Edat mitjana	Antiguitat mitjana	% homes	% dones	% plantilla a jornada completa	% contractes indefinits
63,15	37,42 anys	6,70 anys	8,23%	91,77%	Homes 6,36% Dones 78,84%	90,17%

Dotació del personal en plantilla

Titulats superiors assistencials	0,75
Titulats mitjans assistencials	7,88
Auxiliars assistencials	33,21
Personal de suport	19,03
Personal d'administració	1,28
Direcció	1



Clima laboral

Durant aquest any 2016 no s'ha realitzat cap estudi de clima laboral.

Formació i desenvolupament

La formació és una motivació important per al personal i és un estímul per aprendre nous conceptes. També millora el rendiment laboral, augmenta la comunicació i la interacció de l'equip. Durant aquest any s'han desenvolupat les competències professionals de nutrició geriàtrica, millora dels processos de cuina amb l'empresa Agar i el Pla d'Emergències.

D'altra banda, continuem oferint a diferents escoles i universitats la possibilitat de realitzar pràctiques en el centre. Actualment tenim convenis amb la Universitat de Girona, la Universitat de Vic, l'IES Vallvera i l'IES Narcís Xifra.



Cursos de formació

Col·lectiu assistent	Hores*	Alumnes	Formació interna	Formació externa
Direcció i administració	50	2	100%	0%
Professionals tècnics	220	5	50%	50%
Auxiliars d'Infermeria	1.500	24	100%	0%
Diplomats d'Infermeria	40	3	50%	50%

*Hores: nombre d'hores del curs pel nombre d'alumnes assistents.

Conciliació familiar

Absències per conciliació

Concepte	Persones	Mesos
Reducció jornada cura fill <12 anys	3	21,18
Excedències maternals	1	4,95
Excedències per cura de familiars		
Acumulació hores alletament		

Formació en pràctiques d'estudiants

Escola i universitat	Grau en Medicina	Grau d'Infermeria	Grau en Fisioteràpia	Grau en Treball Social	Tècnics socio-sanitaris	Auxiliars de clínica	Nutrició i dietètica
Universitat de Girona	4	14	1	1			
Universitat de Vic		4					
IES Vallvera					8		1
IES Narcís Xifra						1	
Òrbita Gironina						2	

Seguretat, salut i benestar en el treball

- ➔ Trimestralment, el Comitè de Seguretat i Salut s'ha reunit puntualment per fer el seguiment de les accions previstes.
- ➔ El reconeixement mèdic s'ha realitzat un any més amb seguiment i normalitat per part de tot l'equip. L'empresa de prevenció de riscos laborals ha dut a terme diversos estudis de seguretat en el centre, com l'observació de les temperatures de confort i de llum en els llocs de treball.

Voluntariat

Objectius

- ➔ Acompanyament als residents amb menys visites familiars, amb les seves peculiaritats d'acord amb el seu estat físic i/o cognitiu.
- ➔ Humanització i acompanyament als residents.

Composició de l'equip

L'equip està format per una coordinadora, una col·laboradora tècnica i 11 persones que de manera lliure, altruista i sense rebre cap contraprestació realitzen determinades tasques, prèviament establertes, per millorar la qualitat humana de l'assistència sense interferir en les funcions professionals sanitàries, però sí complementàries.

Activitat de Voluntariat

Activitat	Residents
Manualitat i jocs	24
Actes especials	35
Sortides i trasllats	34
Companyia	60
Pastoral i celebracions religioses	25

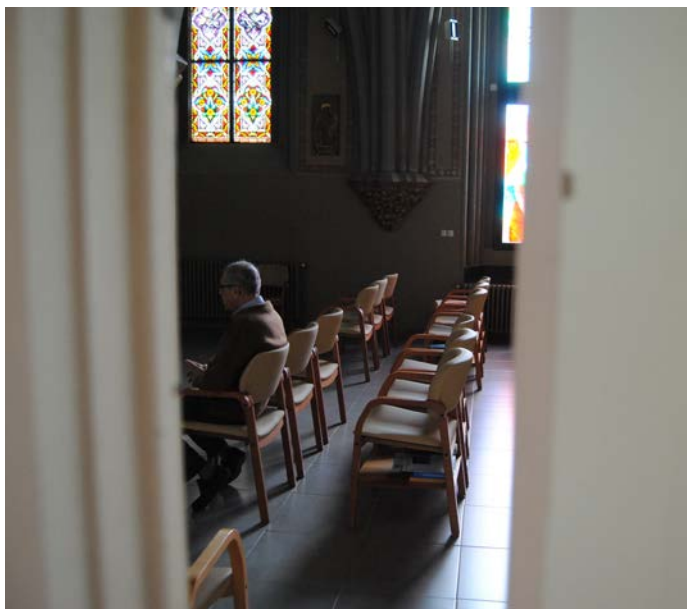


Pastoral de la Salut

La Pastoral de la Salut respon a les necessitats espirituals i religioses de tots els usuaris, sempre tenint en compte la seva llibertat i les seves possibilitats; que les seves grans limitacions físiques i cognitives no siguin impediment perquè la Pastoral de la Salut hi sigui present. Vol buscar estratègies perquè l'atenció personalitzada sigui possible.

Pel que fa als usuaris de l'Hospital de Dia i del Centre de Dia, la Pastoral desitja una bona integració de cadascun d'ells i una proximitat envers la família, a la qual, de vegades, no li resulta fàcil assumir la situació a causa del deteriorament ràpid que pateix el seu familiar.

Tot plegat sense perdre de vista el nostre ideari del Centre, a la llum dels nostres valors, missió i visió: "Anunciar i ser bona notícia de l'amor misericordiós de Déu a la persona que pateix, a l'estil de Maria Gay Tibau, alleujant el dolor i sembrant la PAU". La nostra missió és servir el malalt en totes les seves dimensions: corporal, intel·lectual, emotiva, social, espiritual-religiosa. Col·laborar perquè hi hagi un humanisme integral en què la dignitat de la persona estigui per damunt de tot. Treballem perquè l'obra de Maria Gay continuï viva allí on les Religioses de Sant Josep de Girona siguem presents; un estil de treballar que puguin continuar els nostres col·laboradors, voluntaris i totes les persones que treballen al nostre centre, respectant i vivint els valors de l'Institut.



Comunicació

Objectius

- ➔ Contribuir a la continuïtat del Comitè de Comunicació del Centre.
- ➔ Millorar la comunicació en tots els canals.
- ➔ Millorar la comunicació amb els usuaris i/o familiars (trucades a les famílies en cas d'incidències).
- ➔ Continuar potenciant la informació directa amb els comandaments intermedis (responsable assistencial i responsable d'Hostaleria).
- ➔ Implicar la participació dels auxiliars de geriatria en les diverses reunions de comitès i comissions que existeixen.
- ➔ Sensibilitzar la comunicació en la implantació de la formació contínua en el treball per competències.

Accions

- ➔ Continuïtat del Comitè de Comunicació del Centre.
- ➔ Continuar i millorar els fluxos d'informació del Centre.
- ➔ Potenciar la comunicació en noves tecnologies.
- ➔ Millorar la publicitat.
- ➔ Treballar per competències.



Resultats

Període	Accions
Febrer 2016	➔ Instal·lació wifi planta baixa.
Abril 2016	➔ Instal·lació d'un nou commutador <i>switch</i> .
Juliol 2016	➔ Portàtil nou per a la sala de juntes. ➔ Pàgina web nova. ➔ Servei d'atenció a domicili a la nova pàgina web. ➔ Difusió de la Memòria 2015 de l'IRSJG (enviament, web, presentació equip...).
Octubre 2016	➔ Instal·lació de noves entrades d'Internet a la planta 1 i 2 d'infermeria.
Novembre 2016	➔ Reunió Comitè de Comunicació. ➔ Reunió amb el director del Diari de Girona. ➔ Reunió amb el director de Televisió de Girona.
Desembre 2016	➔ Campanya publicitària Espai Gironès "Donar el Temps". ➔ Campanya publicitària 25 anys de la UdG (http://www.diaridegirona.cat/especials/25-anys-universitat-de-girona/). ➔ Sol·licitud de fibra òptica.



Aparicions a la premsa

Diari de Girona

- ➔ L'Espai Gironès impulsa amb 18 entitats una campanya per incentivar el voluntariat (29/11/2016)
<http://www.diaridegirona.cat/girona/2016/11/29/lespai-girones-impulsa-18-entitats/816991.html>
 - ➔ L'Espai Gironès ja ha "recaptat" 21.600 minuts de voluntariat (07/12/2016)
<http://www.diaridegirona.cat/girona/2016/12/07/lespai-girones-ja-ha-recaptat/818104.html>
 - ➔ Suport al suplement especial 3a Edat 2016, diumenge 28 de maig de 2016
 - ➔ Agraïment Família Fernández García (22/08/2016)
<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/08/22/cartes/800338.html>
 - ➔ Agraïment Família Robles (07/03/2016)
<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/03/07/cartes/771267.html>
 - ➔ La Pepita Sureda i Teixidor: avui, 100 anys (14/01/2016)
<http://www.diaridegirona.cat/girona/2016/01/08/pepita-sureda-teixidor-avui-100/761414.html>
 - ➔ Agraïment de Família Feliu-Palomer (26/02/2016)
<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/02/26/cartes/769586.html>
 - ➔ Agraïment de Família Cristina i Pau (28/06/2016)
<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/06/28/cartes/791021.html>
 - ➔ Suport al suplement especial del 25 aniversari de la UdG, diumenge 11 de desembre de 2016
<http://www.diaridegirona.cat/especials/25-anys-universitat-de-girona/>
-

El Punt Avui

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

Diari Ara

- ➔ Suport al suplement especial Dia Internacional de la Gent Gran, dissabte 1 d'octubre de 2016
-

Sostenibilitat i medi ambient

Accions orientades a la sostenibilitat

En el transcurs d'aquest any hem rehabilitat 9 habitacions amb capacitat per a 18 persones i hem millorat les instal·lacions per obtenir eficiència energètica. Amb aquestes noves instal·lacions millorem el consum energètic i hídric a la zona sud del Centre. Hem utilitzat bombetes de baix consum i LEDS per a la il·luminació decorativa. Als banys s'han implantat dispositius d'estalvi d'aigua i tots els materials utilitzats per a la decoració tenen el certificat de sostenibilitat. La il·luminació dels passadissos és presencial i la pintura de les habitacions es de color clar per augmentar-ne la lluminositat.

Inversions en sostenibilitat

- ➔ Millora del sistema de regulació i control del sistema de calefacció.
- ➔ Inversió realitzada en un nou sistema de climatització de l'església (14.621 €).
- ➔ Rehabilitació d'habitacions i passadissos per millorar el consum energètic i hídric.



Consums

	2012	2013	2014	2015	2016
Electricitat	261.503 kW	276.430 kW	234.426 kW	252.024 kW	261.973 kW
Aigua	5.683 m ³	5.413 m ³	5.588 m ³	5.616 m ³	5.937 m ³
Gas	74.370 m ³	75.188 m ³	55.027 m ³	66.167 m ³	65.360 m ³
Tòner impressores	18 unitats	18 unitats	18 unitats	17 unitats	18 unitats
Paper	100 paquets	100 paquets	90 paquets	90 paquets	95 paquets



Residència Santa Maria del Tura

La Residència Santa Maria del Tura és una institució privada sense ànim de lucre. Esta situada al bell mig de la ciutat d'Olot, i un dels seus distintius és la privilegiada situació, que facilita la sortida dels residents a zones de passeig molt properes.

Aquesta institució, amb una experiència de més de 48 anys en l'atenció a les persones, ofereix places privades i públiques de residència i és Centre Col·laborador amb el Departament de Treball, Afers Socials i Família. També disposa de places privades de centre de dia.

La ubicació, les instal·lacions i el seu equipament fan del centre un espai atractiu, segur i confortable per als residents i les famílies. Juntament amb l'equip humà i el model assistencial centrat en la persona, han esdevingut un senyal d'identitat a la comarca.



www.residenciatura.org



És per a mi una gran satisfacció poder presentar-vos de nou la Memòria d'activitats de la Residència Geriàtrica Santa Maria del Tura.

L'any 2016 ha continuat dins un entorn econòmic difícil, però el gran esforç i compromís de tot l'equip humà ha fet possible l'assoliment d'uns bons resultats.

Tot i les dificultats, cal destacar la remodelació de l'office del primer pis i l'inici de les obres d'ampliació de la quarta planta, on s'ubicarà la nova sala de fisioteràpia, adequada a les necessi-

tats del centre, i el despatx d'una part de l'equip tècnic; també cal destacar la millora d'espais comuns per als residents.

Finalitzem l'any 2016 amb una gran notícia, la reconversió de 20 llits en places col.laboradores. Aquest canvi ha fet que el nostre centre pugui oferir una plaça pública en un temps raonable o si més no en concordança amb la resta de la comarca. Ha estat una gran millora per a la viabilitat del centre.

Altres accions significatives han estat la creació i presentació, per

part dels nostres residents, dels "capgrossos del Tura", en Pep i la Tureta, a més de la continuïtat del projecte "Apadrina un avi".

Aprofitem aquest espai per agrair la confiança que ens atorguen les persones grans i les seves famílies, que han escollit el nostre centre, i també les administracions, entitats, empreses, particulars i sobretot els treballadors, germanes, voluntaris i col.laboradors, per fer possible aquest projecte.

A tots i totes, moltes gràcies!

**Govern General
IRSJG**

**Junta Central
IRSJG**

Junta del Centre

Junta Central
Superiora de la comunitat del Centre
Gna. Fidela Alonso

Sra. Lluïsa Privat
Directora

**Responsable
Assistencial:**

Sra. Eva Carrera

**Responsable
Hostaleria:**

Sra. Maite Martín

**Responsable
Administració:**

Sra. Carme Nogué

**Responsable
Social:**

Sra. Mònica Portas

**Coordinadora Pastoral
de la Salut:**

Gna. Carmen González

Recursos

Equipaments

Nre. llits total	133
Nre. llits adaptats	133
Nre. habitacions individuals	51
Nre. habitacions dobles	41
Nre. places Centre de Dia	25
Sala de rehabilitació / fisioteràpia	
Sala Centre de Dia	
Sala de teràpia ocupacional i psicologia	
Consultori mèdic	
Consultori d'infermeria	
Perruqueria	
Podologia	
Bugaderia	
Cuina pròpia	
Personal de neteja propi	

Espais comuns

Menjador
Sala d'actes
Sala de manualitats
Sala de formació
Cafeteria
Sales de lectura
Sales polivalents
Sala de jocs
Església
Jardí
Pàrquing

Recursos econòmics i inversions

Xifra de negoci: 3.036.204,71 €

Inversions en equipaments i infraestructures: 278.270,45 €



Professionals

Superiora i comunitat	12	Grup social (total)	5	Grup atenció indirecta (total)	28
Grup assistencial (total)	55	Treballadora social	1	Direcció	1
Personal mèdic	1	Terapeuta ocupacional	1	Administració	1
Personal d'infermeria	7	Pastoral de la Salut	2	Serveis d'hostaleria	9
Psicòloga	1	Educadora social	1	Manteniment	1
Fisioterapeuta	2			Recepció	3
Gerocultors	44			Podòloga	1
				Perruquera	1
				Personal de neteja	11

Total professionals

100



Cartera de serveis

Àrea medicoassistencial

Centre de Dia
Servei mèdic
Infermeria
Nutricionista
Fisioteràpia / Rehabilitació
Psicologia
Podologia
Gimnàstica de manteniment
Valoracions geriàtriques
integrals
Plans individuals d'atenció
interdisciplinària

Àrea sociocultural

Teràpia ocupacional
Animació sociocultural
Sortides i activitats
Biblioteca i hemeroteca

Serveis d'hostaleria

Cuina pròpia
Neteja
Bugaderia
Repàs de roba
Manteniment

Serveis a usuaris i famílies

Atenció a usuaris i famílies
Treball social
Pastoral de la Salut
Acompanyaments externs
Perruqueria
Recepció
Administració
Sistemes d'informació



Activitat assistencial

Atenció residencial	Acollida	Privat	Total
Places (capacitat)	42	91	133
Usuaris atesos	48	144	184
Ingressos totals	6	52	58
Ingressos sense temporals	6	52	54
Baixes totals	6	59	55
Baixes sense temporals	6	59	55
Baixes per èxitus	6	29	35
Estades disponibles	11.680	36.865	48.545
Estades reals	11.625	36.227	47.810
Ocupació del període	99,53%	98,27%	98,56%
Rotació mensual (mitjana)			3,26%
Rotació anual acumulada			24,4%

Atenció residencial	Centre de Dia
Places	25
Dies/sessions disponibles	9.125
Dies/sessions reals	734
Ocupació	8
Usuaris atesos (total)	4
Usuaris atesos (mitjana mensual)	4,7

Activitats per àrees

Assistència multidisciplinària

Plans individuals d'atenció	361
Valoració multidisciplinària i prevenció de riscos	368
Seguiment i controls	2.017
Informes	372

Atenció funcional / Fisioteràpia

Sessions individualitzades a planta	60
Sessions individualitzades a sala	10.460
Gimnàstica en grup	227
Gimnàstica individual	32
Altres	271

Atenció social

Entrevistes a les famílies	370
Informació i assessorament a les famílies	475
Estudi problemàtica social	21
Tramitació d'ajuts	198

Atenció funcional / Teràpia ocupacional

Exercici d'extremitats superiors	110
Grafomotricitat	5
Psicomotricitat	79
Reeducació de la marxa	260
Promoció d'activitats bàsiques de la vida diària:	
➔ Musicoteràpia	4 sessions
➔ Mercat	26 sortides

Atenció psicològica / Teràpia cognitiva

Estimulació cognitiva	11
Psicoestimulació preventiva	74
Psicoestimulació cognitiva	64
Programa individual de contenció de conducta transversal	
Teràpia d'orientació a la realitat transversal	
Tallers i manualitats	30
Actes de comiat	7
Seguiments individuals	86
Seguiments famílies	44
Informes	51



Atenció lúdica i recreativa / Educació Social

Actualitat i premsa	34
Celebracions i diades	66
Grups de conversa	28
Sortides lúdiques i culturals	9
Cinefòrum	7
Quina/Bingo	11
Jocs de taula	8
Coral	26
Taller de costura	31 sessions
Teràpia d'orientació a la realitat	46
Programa d'intercanvi generacional	14 trobades
Taller de català	36 sessions
Taller creatiu	36 sessions
Revista del centre	37 articles
Hort	30
Petanca	4

Atenció espiritual / Pastoral de la Salut

Acolliment i salutació a l'ingrés al resident i a la família	56
Valoració pastoral inicial	12
Acompanyament del resident i la família en la integració al centre	1.139
Visita a residents amb deteriorament cognitiu	2.312
Visita pastoral de seguiment	832
Recepció de sagraments	6.753
Acompanyament en els últims moments de la vida	57
Acompanyament en el procés de dol	86
Assistència al funeral	23
Celebració de l'Eucaristia i record dels difunts durant l'any	1
Total Pastoral de la Salut	11.451

Pastoral de la Salut

Els membres de l'equip de Pastoral tenen l'objectiu d'atendre i donar resposta a les demandes d'atenció espiritual dels residents, famílies i col·laboradors del centre sempre des del respecte i la llibertat de la persona.

El projecte de Pastoral pretén ser una eina que ajudi a prendre consciència de la importància que té l'acompanyament humà i espiritual en l'atenció a la gent gran.

Formem un gran equip juntament amb la resta de professionals que cuiden els nostres residents i

familiars durant tot el procés, des de la decisió de portar el seu familiar al centre fins a la seva adaptació.

Objectiu general

Alleujar el dolor i sembrar la pau des de la presència testimonial de vida de fe de les persones grans, ajudant a viure amb serenitat aquesta fase de la seva vida oferint-los l'acompanyament a l'estil de la nostra fundadora Maria Gay Tibau.

Objectius específics

Tenir cura de l'acollida a l'ingrés i durant el període d'adaptació.

Fomentar la participació dels residents en l'organització de grups i activitats.

Promoure un clima de confiança i bona comunicació entre professionals i residents.

Impulsar formació específica de Pastoral entre els residents.

Coordinar i afavorir la col·laboració mútua amb els professionals del centre.

Fer un seguiment especial dels residents que estan en una fase aguda o en una fase terminal.

Objectius estratègics i Pla de Qualitat

- ➔ Millorar les competències en comunicació dins l'àmbit de la relació amb els clients i usuaris.
- ➔ Intensificar el compromís de l'equip amb l'organització.
- ➔ Complir la normativa vigent en la qualitat de serveis, de manera que se'n garanteixi l'efectivitat.
- ➔ Consolidar el treball en equip i aconseguir la màxima participació i compromís.
- ➔ Promocionar i potenciar el voluntariat.
- ➔ Mantenir el grau de satisfacció dels usuaris dins l'estàndard habitual del centre.

Qualitat percebuda per dimensions*

% de satisfets o molt satisfets	Usuaris (residents i familiars)
Percepció de la qualitat tècnica	99%
Organització i continuïtat	99,1%
Confort	96,6%
Comunicació i participació	97,3%
Atenció psicosocial	97,1%
Tracte de la intimitat i l'autonomia	98,3%
Satisfacció general	98,8%
Satisfacció global (sobre 10 punts)	8,7
Enquestes realitzades	26

*Dades any 2015.

Grups de treball

Comitè d'Accreditació

Comitè d'Actes Lúdics i Religiosos

Comitè d'Atenció a l'Usuari

Comitè de Comunicació

Comitè d'Empresa

Comitè d'Ètica Assistencial

Comitè de Formació i Recursos Humans

Comitè Interdisciplinari

Comitè de Pastoral de la Salut

Comitè de Protecció de Dades

Comitè de Qualitat

Comitè de Seguretat i Salut

Comitè de Voluntariat

Consell de Direcció

Grups de Seguretat de Pacients

Dietètica i Nutrició

Protecció de Pell

Contencions i Caigudes

Certificacions, premis, reconeixements i acreditacions

- ➔ Com cada any, hem obtingut i renovat les certificacions exigides tant pel Departament de Salut com pel de Benestar Social, així com en la resta d'instal·lacions i equipaments del centre.



Àrea de les persones

Descripció de la plantilla

Plantilla mitjana	Edat mitjana	Antiguitat mitjana	% homes	% dones	% plantilla a jornada completa		% contractes indefinits
81,83	42,12 anys	5,93 anys	4,39%	95,61%	Homes 3,51%	Dones 75,44%	78,07%

Dotació del personal en plantilla

Titulats superiors assistencials	1
Titulats mitjans assistencials	10,44
Auxiliars assistencials	44,29
Personal de suport	24,17
Personal d'administració	1
Direcció	0,92

Dotació de personal extern

Metge	1
Fisioterapeutes	2
Podologia	1

Formació i desenvolupament

Durant els darrers anys s'han dut a terme esforços molts importants en el desenvolupament de programes de formació continuada que contribueixen a l'actualització de coneixements dels nostres professionals.

Cal destacar la continuïtat en l'abordatge de trastorns de conducta i en el pla d'intervenció en el seu dia a dia. També s'han fet cursos de formació específics d'Excel i Access, interpretació d'ECG, pla d'al·lèrgens, alimentació: coneixements de dietes, millora de presentació i mesures organitzatives de menjador, actualització de productes de neteja i desinfecció, millora de la comunicació en la informació a residents i famílies i prevenció de riscos laborals específics per al lloc de treball.

La formació als treballadors és un distintiu del centre per mantenir els professionals al dia i així millorar els nostres serveis.

Cursos de formació

Col·lectiu assistent	Hores*	Alumnes	Formació interna	Formació externa
Direcció i administració	68	2	75%	25%
Auxiliars d'Infermeria	163	42	100%	100%
Diplomats d'Infermeria	112	7	100%	100%
Professionals tècnics	260,5	5	50%	50%

*Hores: nombre d'hores del curs pel nombre d'alumnes assistents.

Conciliació familiar

Absències per conciliació

Concepte	Persones	Mesos
Reducció jornada cura fill < 8 anys		
Excedències maternals	2	3,78
Excedències per cura de familiars	1	4,67
Acumulació hores alletament	2	1



Seguretat, salut i benestar en el treball

- ➔ El Comitè de Seguretat i Salut s'ha reunit trimestralment per fer el seguiment de les accions previstes, s'ha realitzat formació específica i també de prevenció de lesions musculars mitjançant estiraments.
- ➔ L'empresa de prevenció de riscos laborals ha dut a terme diversos estudis de llocs de treball i també, com cada any, s'han realitzat els reconeixements mèdics a tot el personal.

Voluntariat

Objectius

- ➔ L'Institut de Religioses Sant Josep de Girona, IRSJG, disposa d'un grup de voluntariat propi, però també col·laborem molt activament amb altres grups de la ciutat, com són el Voluntariat de la Creu Roja i el de Càritas.
- ➔ La valoració que en fem és molt positiva, tant per part dels voluntaris joves com dels més grans. És molt enriquidor i ens ajuda a donar una atenció més integral als residents.

Composició de l'equip

L'equip està format per una coordinadora, la Gna. Fidela Alonso, superiora del centre, dues responsables de voluntariat del centre, Loli Pacheco (terapeuta ocupacional) i la Gna. Carmen Gonzalez, i com a vocals del comitè, l'Agnès Vilanova (dinamitzadora), la Gna. Eloina (Pastoral de la Salut), Lluïsa Privat (directora del centre) i catorze voluntaris, a part de la resta de germanes de la Comunitat del Tura d'Olot. Els agraïm la seva generositat i el temps que comparteixen amb tots nosaltres.

Activitat de voluntariat

Activitat	Residents
Manualitats i jocs	30-50
Sortides i celebracions	90
Acompanyament individual	13
Costura	30-50
Bingo	30-50
Tertúlia	30-50
Coral	30-50
Mercat	30-50
Taller de cuina	30-50
Hort	4-5
Dinàmica de grup	4-5





Comunicació

Objectius

- ➔ Enfortir la imatge del centre i donar a conèixer els nostres serveis.
- ➔ Millorar la informació a tots els professionals del centre per potenciar la seva implicació.
- ➔ Millorar la comunicació amb tots els usuaris i/o famílies.
- ➔ Estar més visibles en la comunitat.

Accions

- ➔ Publicació trimestral de la revista del centre *La veu de l'avi*.
- ➔ Edició i enviament de la memòria del centre.
- ➔ Campanya de publicitat.
- ➔ Programa de col·laboració amb les escoles de la ciutat.
- ➔ Participació en la Trobada del Voluntariat de la ciutat d'Olot.
- ➔ Millores en la gestió de continguts de la web.
- ➔ Participació en els actes de la Marató de TV3.
- ➔ Representació d'*Els Pastorets* en la seva 14a edició.
- ➔ Presentació i inauguració dels Capgrossos del Tura en les passades Festes del Tura.

Resultats

- ➔ Volem destacar les contínues notes i mostres d'agraïment rebudes al llarg de l'any 2016.
-

Sostenibilitat i medi ambient

Accions orientades a la sostenibilitat i el medi ambient

- ➔ Durant aquest any 2016 s'han realitzat nombroses accions orientades a l'estalvi energètic.
- ➔ S'ha continuat amb el canvi dels antics fluorescents per leds de baix consum, i també s'ha continuat amb el reciclatge del cartró, oli, piles, bombetes, etc.
- ➔ També s'han anat racionalitzant els consums, adaptant-los a les necessitats reals.

Consums

	2015	2016
Electricitat	294.150 kW	286.701 kW
Aigua	4.355 m ³	4.284 m ³
Gas	10.276 m ³	10.650 m ³
Tòner impressores	27 unitats	24 unitats
Paper	230 paquets	236 paquets





Residència Nazaret

La Residència Nazaret pertany a l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona, fundat l'any 1870 per Maria Gay Tibau, amb la missió específica de servir el malalt en la doble dimensió corporal i espiritual. Aquesta voluntat de servei ha anat configurant un estil de tracte, respecte i atenció personalitzada que és el nostre senyal d'identitat.

La Residència Nazaret, situada a l'avinguda Costa Brava, 92, de Malgrat de Mar (Barcelona), disposa d'unes vistes magnífiques a la mar Mediterrània i a les muntanyes del Montnegre. Aquest centre és un establiment social per a gent gran que té com a finalitat prestar tant serveis d'acollida residencial, de caire temporal o permanent, com serveis d'acollida diürna, amb l'objectiu d'afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, oferint un tracte de profund respecte, qualitat i professionalitat.



www.residencianazaret.org

Un any més, la Residència Nazaret se sent complaguda en tenir l'oportunitat de presentar la Memòria d'activitats del centre.

L'any 2016 ha estat un any de consolidació per a la residència en termes d'ocupació. Gràcies al gran esforç de tota la plantilla, s'ha aconseguit mantenir alts nivells d'ocupació durant tot l'any, de manera que s'ha consolidat la tendència a l'augment de residents iniciada l'any anterior.

Durant l'any s'han dut a terme diverses millores en les instal·lacions de la Unitat d'Alzheimer, i s'ha començat la renovació del mobiliari de les habitacions de la residència. Aquesta renovació s'acabarà l'any que ve.

Durant aquest any també s'ha reforçat la plantilla amb nous professionals que milloren els serveis que s'ofereixen a la residència i augmenten la qualitat del centre.

L'any vinent continuarem amb la millora de les instal·lacions i equipaments del centre, i amb la millora del servei que oferim als residents i als familiars, amb l'objectiu de reforçar la imatge de qualitat de la residència segons la nostra estratègia de diferenciació, i així continuar sent la residència de referència en qualitat al Maresme Nord.

En les pàgines següents podeu conèixer amb més detall la gran feina realitzada per totes les persones que integren la Residència Nazaret.

Rebeu una cordial salutació.



Govern General
IRSJG

Junta Central
IRSJG

Junta del Centre
Junta Central
Superiora de la comunitat del Centre
Gna. Inés Luís

Agustín Guerrero Martínez
Director



Responsable Assistencial:
Sra. Carmen Rosa Andarsio Pérez

Responsable Hostaleria:
Sra. Cecilia Celeste Van Bergen

Responsable Administració:
Sra. Lourdes Fontrodona Creus

Responsable Social:
Sra. Mercè Capellán Chaves

Coordinadora Pastoral de la Salut:
Gna. Encarna Fuente

Recursos

Equipaments

Nre. llits total	135
Nre. llits adaptats	135
Nre. habitacions individuals	23
Nre. habitacions dobles	56
Nre. places Centre de Dia	25
Sala de rehabilitació / fisioteràpia	
Sala Centre de Dia	
Sala de teràpia ocupacional i psicologia	
Consultori mèdic	
Consultori d'infermeria	
Farmàcia	
Perruqueria	
Podologia	
Bugaderia	
Cuina pròpia	
Personal de neteja propi	
Unitat d'Alzheimer	

Espais comuns

Menjador
Sala d'actes
Sala de manualitats
Biblioteca
Cafeteria
Sales polivalents
Sala de jocs
Capella
Jardí
Sala de visites
Terrassa exterior a la Unitat d'Alzheimer i aula d'informàtica

Recursos econòmics i inversions

Xifra de negoci: 2.844.954,18 €

Inversions en equipaments
i infraestructures: 128.935,81 €



Professionals

Superiora i comunitat	10	Grup social (total)	4	Grup atenció indirecta (total)	22
Grup assistencial (total)	49	Treballadora social	1	Direcció	1
Personal mèdic	1	Terapeuta ocupacional	1	Administració	1
Personal d'infermeria	5	Pastoral de la Salut	1	Serveis d'hostaleria	8
Psicòloga	1	Educadora social	1	Manteniment	1
Fisioterapeuta	1			Recepció	3
Gerocultors	41			Podòloga	1
				Perruquera	1
				Personal de neteja	6
Total professionals					85



Cartera de serveis

Àrea medicoassistencial

Centre de Dia

Servei mèdic

Infermeria

Fisioteràpia / Rehabilitació

Psicologia

Podologia

Gimnàstica de
manteniment

Valoracions geriàtriques
integrals

Plans individuals
d'atenció interdisciplinària

Àrea sociocultural

Teràpia ocupacional

Animació sociocultural

Sortides i activitats

Biblioteca i hemeroteca

Serveis d'hostaleria

Cuina pròpia

Neteja

Bugaderia

Repàs de roba

Manteniment

Serveis a usuaris i famílies

Atenció a usuaris i famílies

Treball social

Pastoral de la Salut

Acompanyaments externs

Perruqueria

Recepció

Administració

Sistemes d'informació





Activitat assistencial

Atenció residencial	Concertat	Privat	Total
Places (capacitat)	55	80	135
Usuaris atesos	67	115	182
Ingressos totals	12	36	48
Ingressos sense temporals	12	35	47
Baixes totals	13	37	50
Baixes sense temporals	13	36	49
Baixes per èxitus	13	21	34
Ingressos/baixes temporals		1	1
Estades disponibles	20.075	29.200	49.275
Estades reals	20.043	28.746	48.789
Ocupació del període	99,57%	98,18%	98,87%
Ocupació al tancament anual	100%	99,11%	99,56%
Rotació anual acumulada	2%	3,67%	2,84%

Atenció residencial	Centre de Dia
Places	25
Dies/sessions disponibles	9.125
Dies/sessions reals	835
Ocupació	9,15%
Usuaris atesos (total)	48



Activitats per àrees

Assistència Multidisciplinària

Sessions clíniques	362
Plans individuals d'atenció	290
Valoració multidisciplinària i prevenció de riscos	210
Seguiment i controls	2.220
Informes	177
Altres	375

Atenció Funcional / Fisioteràpia

Sessions individualitzades a planta	239
Sessions individualitzades a sala	212
Sessions en grup de fisioteràpia	218
Gimnàstica en grup	7.436
Gimnàstica individual	4.123

Atenció Funcional / Teràpia Ocupacional

Exercici d'extremitats superiors	508
Psicomotricitat	1.165
Promoció d'activitats bàsiques de la vida diària	122

Atenció Social

Atenció Social	743
Entrevistes a les famílies	51
Assessorament intern famílies	156
Informació externa famílies	181
Estudi problemàtica social	6
Tramitació d'ajudes	338
Altres	11

Atenció Psicològica / Teràpia Cognitiva

Estimulació cognitiva	965
Tallers i manualitats	1.234

Atenció lúdica i recreativa / Educació Social

Actualitat i premsa	441
Celebracions i festivitats	648
Tallers (lectura, música, manualitats...)	2.855
Sortides lúdiques i culturals	245
Cinefòrum	1.180
Quina/bingo	1.547



Atenció Espiritual / Pastoral de la Salut

Acolliment i salutació a l'ingrés del resident i de la família	42
Valoració pastoral inicial	44
Acompanyament del resident i la família en la integració al centre	174
Visita a residents amb deteriorament cognitiu	2.724
Visita pastoral de seguiment	240
Recepció de sagraments	3.747
Acompanyament en els últims moments de la vida	73
Acompanyament en el procés de dol	51
Visites del sacerdot	15
Assistència al funeral	9
Celebració de l'Eucaristia i record dels difunts durant l'any	1
Activitats d'ajuda religiosa	150
Total Pastoral de la Salut	7.270

.....

Els membres de l'equip de Pastoral tenen la finalitat d'assegurar l'atenció de les demandes d'atenció espiritual generades en el nostre centre pels residents, familiars i col·laboradors.

Dins de la Pastoral de la Salut el fet de realitzar un projecte per a la nostra residència de gent gran està motivat per la necessitat de crear un pla individualitzat que permeti una veritable i productiva relació d'ajuda, de manera que s'eviti una línia d'actuació basada únicament en celebracions litúrgiques i actuacions puntuals.

Aquest projecte vol ser una eina que ajudi a prendre consciència de la importància que té "l'acompanyament humà i espiritual" en l'atenció a les persones grans si volem que aquesta atenció sigui integral.

Objectiu general

Evangelitzar des de la perspectiva testimonial de vida de fe a l'ancià, alleujant-li el dolor, acompanyant-lo, semblant pau en el seu cor i ajudant-lo a viure amb serenitat aquesta etapa de la vida, estant al seu costat en els sofriments i en el pas d'aquesta vida a l'eternitat, a l'estil de la nostra fundadora Maria Gay Tibau.

Objectius específics

1. Tenir cura especialment de l'acolliment en l'ingrés i en el període d'adaptació, sobretot als qui sentin una major debilitat.
 2. Fomentar la participació dels residents en l'organització de grups i activitats, assumint la riquesa de la seva experiència i la disponibilitat de la seva situació.
 3. Promoure un clima de confiança, obertura de sentiments i comunicació entre els residents i amb l'equip de Pastoral per tal de millorar la qualitat de vida a la residència.
 4. Impulsar la formació específica de Pastoral amb els residents.
 5. Coordinar-se i afavorir la col·laboració mútua amb els diversos professionals del centre.
 6. Aprofundir i descobrir la importància de les accions i/o celebracions comunitàries.
 7. Dur a terme un seguiment especial de residents en situació de malaltia aguda o en fase terminal, i acompanyar-los durant el procés.
-



Objectius estratègics i Pla de Qualitat

1. Vetllar perquè cada grup de treball faci com a mínim una reunió anual, assoleixi els objectius marcats i redacti l'informe anual amb els resultats obtinguts.
 2. Garantir el seguiment i la resolució en la millora dels 26 indicadors de Qualitat marcats en la guia de la Generalitat.
 3. Actualització dels Plans Estratègics de Centre en matèria de Qualitat, Formació i Comunicació.
 4. Redacció anual de la Memòria de servei.
 5. Millora i seguiment dels resultats en seguretat (quadre de comandaments) i satisfacció. Objectius específics:
 1. **Comitè de Qualitat:** valoració del grau d'assoliment del Pla de Qualitat de Centre. Vetllar per la millora del quadre de comandaments. Garantir les funcions i donar suport als grups de treball. Procurar que els plans, protocols, programes, registres i guies d'organització i funcionament estiguin actualitzats, siguin coneguts i siguin a l'abast del personal. Donar resposta a les actes d'inspecció en matèria de salut i benestar.
 2. **Comitè Interdisciplinari:** garantir l'elaboració dels PIAI de tots els residents, segons la normativa. Garantir el bon ús dels pictogrames. Millora dels 26 indicadors amb la incorporació dels protocols en gestió del dolor i infeccions nosocomials. Actualització dels programes anuals d'atenció. Millora del model de PIAI. Revisió del procés en les pautes de contencions i mesures per reduir la incidència.
 3. **Comitè d'acreditació, formació i RH:** redactar el Pla de Formació 2016. Garantir que tot el personal disposi de la titulació acreditada. Vetllar pel compliment i millora del Protocol d'acolliment dels treballadors. Seguiment del compliment de les DPT per part del personal. Seguiment i control de les baixes laborals i les peticions de conciliació familiar.
 4. **Comitè d'Atenció a l'Usuari:** donar resolució a les queixes/suggeriments d'usuaris i famílies i trobar mesures de correcció i prevenció en relació amb les incidències i/o no-conformitats que sorgeixin durant l'any, així com acordar les accions de millora derivades de l'anàlisi dels resultats de les enquestes de satisfacció.
 5. **Comitè de Voluntariat:** redactar el Programa de Voluntariat 2017. Actualitzar el compromís de cada voluntari, treballar el Pla Individual del Voluntariat. Mantenir les formacions i les trobades.
-

-
6. **Consell de Direcció:** registre, seguiment i millora de les incidències més greus amb famílies, personal i proveïdors. Aprovar i efectuar seguiments de les millores en infraestructures i material. Col·laboració en la planificació de les grans festivitats i seguiment i activació de l'ocupació del centre.
 7. **Comitè de Seguretat i Salut:** planificar i dur a terme activitats de vigilància de la salut per mitjà de reconeixements mèdics i formacions de riscos laborals. Analitzar els accidents de treball i garantir que l'empresa disposi dels mitjans necessaris per evitar/minimitzar els riscos laborals.
 8. **Comitè d'Empresa:** vetllar pels drets dels treballadors, col·laborar en la resolució dels conflictes laborals que puguin sorgir i proposar accions de millora de les condicions de treball.
 9. **Consell de Participació de Centres:** renovació íntegra del Consell, mitjançant eleccions si escau.
 10. **Comitè de Protecció de Dades:** celebració de l'auditoria bianual. Establir nous protocols de seguretat per accedir als equips informàtics i actualitzar programes antivirus. Treballar amb l'empresa consultora els punts de l'informe d'auditoria. Signatura de convenis i contractes de confidencialitat amb els nous proveïdors. Establir nous mitjans de seguretat a l'accés físic de les històries clíniques.
 11. **Comitè de Comunicació:** campanya publicitària en diaris comarcals. Elaboració del nou Pla de Comunicació 2016-2018. Renovació de la pàgina web. Actualització dels equips informàtics.
-

Qualitat percebuda per dimensions

% de satisfets o molt satisfets	Residents i familiars
Percepció de la qualitat tècnica	95%
Organització i continuïtat	94%
Confort	88%
Comunicació i participació	95%
Atenció psicosocial	84%
Tracte de la intimitat i l'autonomia	97%
Satisfacció general	92%
Satisfacció global (sobre 10 punts)	7,90
Enquestes realitzades	75



Satisfacció per dispositiu (sobre 10 punts)

Residents	7,44
Usuaris Centre de Dia	9
Familiars residents	8
Familiars usuaris Centre de Dia	10

Indicadors socio-sanitaris de llarga estada

Prevalença infeccions nosocomials

Incidència de caigudes x 1.000 dies estada

Prevalença d'úlceres

Prevalença de subjeccions

Derivacions hospitalàries urgents

Estades temporals per descans familiar

Pacients atesos per dolor amb millora de símptomes

Informe d'alta amb 48 hores d'antelació

Estades inferiors a 123 dies

Traslats a hospitals d'aguts

Ràtios de personal



Grups de treball

Grups

Comitè d'Atenció a l'Usuari

Comitè de Comunicació

Comitè d'Empresa

Comitè de Formació i Recursos Humans

Comitè Interdisciplinari

Comitè de Protecció de Dades

Comitè de Qualitat

Comitè de Seguretat i Salut

Comitè de Voluntariat

Consell de Direcció

Consell de Participació de Centres



Principals accions realitzades

1. Comitè de Qualitat:

S'han fet 2 reunions de seguiment per vetllar i valorar les accions dutes a terme per la resta de grups. S'han actualitzat els documents de la intranet. S'ha creat un protocol de marcatge de la roba. També s'ha actualitzat el Reglament de Règim Intern. S'ha participat en la millora del quadre de comandaments.

2. Comitè Interdisciplinari:

S'han fet 44 reunions. Resolució de conflictes amb estudi de casos i intervencions/reunions familiars conjuntes. S'han buscat millores en l'organització i comunicació interna. S'han actualitzat els programes anuals d'Atenció 2016 sobre atenció familiar, funcional i lúdica. S'ha continuat reforçant el projecte sobre els pictogrames, amb formació interna inclosa. Participació en el projecte MED de l'Institut. S'ha actualitzat el protocol de risc de maltractaments i s'ha incorporat, de nova creació, el protocol referent als drets dels usuaris versus el DVA i incapacitacions. S'ha iniciat el protocol per a l'atenció de persones amb quadre confusional agut.

3. Comitè de Formació:

Fomentar l'assistència a jornades de formació, elaboració del Pla de Formació del Centre 2016, seguiment de la formació planificada per a l'any 2016.

4. Comitè d'Atenció a l'Usuari:

Implantació del nou procediment sobre el marcatge de la roba, menús valorats per un nutricionista extern, adequació de la zona enjardinada.

5. Comitè de Comunicació:

Campanya publicitària als diaris de premsa comarcal. Actualització de les noves pàgines web. Elaboració del nou Pla de Comunicació 2016-2018. Elaboració de les memòries del centre. Participació en la 4a edició del projecte intergeneracional "Apadrina un avi". Participació com a punt de recollida en la campanya del Gran Recapte d'Aliments per tercer any consecutiu. Instal·lació del programari informàtic eCAP. Campanya per recaptar nous voluntaris. Actualització d'equips informàtics i llicències d'Office. Publicació de la revista *Infonazaret* a la nova pàgina web. Posada en marxa de l'agenda informatitzada de psicologia. Implantació de pictogrames a les habitacions dels residents. Actualització dels protocols i els formularis a la intranet. Cursos de formació: potenciar la comunicació interna, primers auxilis, ISHMED de SAP, funcionament del nou gestor de la pàgina web. Participació en les jornades de comunicació i voluntariat a Solius.





6. Comitè de Voluntariat:

Realitzades 3 trobades internes, actualitzats tots els Plans Individuals al gener del 2016. Incorporació d'un nou membre. Organització interna de documentació.

7. Consell de Direcció:

Manteniment de l'ocupació del centre, control pressupostari, millora del servei i de la qualitat del centre. Inversió en renovació del mobiliari de les habitacions de la residència. Inici del projecte d'adequació de la llicència mediambiental d'activitat i permís d'abocament d'aigües residuals. Realització del projecte tèrmic de l'edifici i ECA per a instal·lacions tèrmiques. Instal·lació de detectors de fum en totes les habitacions de la residència.

8. Comitè de Seguretat i Salut:

Instal·lació de llits d'Alzheimer per millorar l'ergonomia de les gerocultores. Inici de la sectorització de la residència per a la prevenció d'incendis i la millora del pla d'emergències del centre, en disposar de detectors de fum.

9. Comitè d'Empresa:

Millora del calendari laboral del personal gerocultor.





10. Consell de Participació de Centres:

Es va fer la reunió anual en què es va presentar el Pla de Qualitat 2016, i també es va exposar la memòria de servei de l'any 2015.

11. Comitè de Protecció de Dades:

Instal·lació de nous controls de seguretat per accedir als arxius clínics. Instaurar un nou protocol de canvi de contrasenya cada sis mesos per als usuaris d'equips informàtics. Instal·lació de nous antivirus als equips informàtics. Consultes periòdiques amb l'empresa consultora de protecció de dades. Signatures de convenis i contractes de protecció de dades amb les noves empreses proveïdores de la residència. Reunions semestrals del Comitè de Protecció de Dades.

Continuïtat en la destrucció de l'arxiu passiu d'administració en format paper, d'acord amb la normativa estatal i autonòmica.

Certificacions, premis,
reconeixements,
acreditacions.

- Certificacions de l'empresa Nutrilab en matèria alimentària i nutricional.
 - Certificacions d'auditoria bianual en matèria de protecció de dades.
-



Àrea de les persones

Descripció de la plantilla

Plantilla mitjana	Edat mitjana	Antiguitat mitjana	% homes	% dones	% plantilla a jornada completa		% contractes indefinits
73,87	39,88 anys	4,62 anys	5,78%	94,22%	Homes 5,67%	Dones 81,14%	84,11%

Dotació del personal en plantilla

Titulats superiors assistencials	1,28
Titulats mitjans assistencials	7,40
Auxiliars assistencials	41,29
Personal de suport	21,88
Personal d'administració	1
Direcció	1



Clima laboral

Durant l'any 2016 s'han continuat realitzant a la residència accions i activitats adreçades a millorar el treball en equip i el sentiment de pertinença, com ara formacions, sortides, celebracions, etc. A través de la revista interna *Infonazaret* es fomenta el reconeixement del personal i la implicació de les persones amb l'Institut.

Formació i desenvolupament

Una de les principals preocupacions del nostre centre, tenint en compte la missió, visió i valors de l'Institut, és donar un servei i una assistència de qualitat a l'usuari. Per això creiem que és molt important dedicar tots els esforços necessaris a dotar el nostre personal d'una bona formació i motivació per tal d'atendre aquestes necessitats. D'aquí que les accions formatives d'enguany han anat encaminades a reforçar el sentit de pertinença, la salut laboral, les competències del personal, la pastoral, la comunicació amb els pacients i familiars, i a fomentar les bones pràctiques del personal gerocultor i assistencial.

Cursos de formació

Col·lectiu assistent	Hores*	Alumnes	Formació externa
Direcció i administració	130	1	100%
Auxiliars d'Infermeria	298	40	100%
Diplomats d'Infermeria	4	4	100%
Professionals tècnics	49	4	100%

*Hores: nombre d'hores del curs pel nombre d'alumnes assistents.

Conciliació familiar

Absències per conciliació

Concepte	Persones	Mesos
Reducció jornada cura fill < 8 anys	4	39,57
Excedències maternals		
Excedències per cura de familiars		
Acumulació hores alletament		

Seguretat, salut i benestar en el treball

Durant aquest any s'han dut a terme les següents accions en matèria de seguretat, salut i benestar.

- ➔ Reunions trimestrals amb les delegades del personal i el tècnic de prevenció de riscos laborals.
 - ➔ Simulacre d'emergències.
 - ➔ Formació als treballadors en actuacions en cas d'emergència, en l'ús i en la manipulació de pacients.
 - ➔ Elaboració de la planificació d'accions preventives.
 - ➔ Actualització i lliurament d'equips de protecció individual per als treballadors.
 - ➔ Sessions formatives en prevenció de riscos laborals a les noves incorporacions de personal segons el seu lloc de treball.
 - ➔ Instal·lació de llits d'Alzheimer de poca alçada per millorar l'ergonomia de les gerocultores en la manipulació dels pacients.
-



Voluntariat

Objectius

Redactar el Programa de Voluntariat 2017. Actualitzar la documentació i el compromís de cada voluntari. Treballar el Pla Individual del Voluntariat. Mantenir les formacions i les trobades.

Composició de l'equip

Durant l'any 2016 s'ha incorporat un nou membre i se n'han donat de baixa 3 per incompatibilitat amb la vida laboral; de manera que durant alguns mesos ha arribat a haver-hi 7 voluntàries. S'han dut a terme 3 formacions internes. Actualment l'equip està format per 4 voluntàries, la coordinadora de Pastoral, una terapeuta ocupacional com a col·laboradora, una treballadora social com a secretària, la superiora de la comunitat i direcció.

Les xifres de voluntariat de 2016 són:

Activitat de voluntariat	Residents
Manualitats i jocs	181 sessions (aprox. 1.800 beneficiats)
Actes especials	22 celebracions (aprox. 44 beneficiats)
Sortides i trasllats	70 sortides (aprox. 540 beneficiats)
Companyia	270 acompanyaments (aprox. 540 beneficiats)
Pastoral i celebracions religioses	11 actes religiosos



.....

S'ofereix una excel·lent assistència per part de les voluntàries, tant en les activitats programades com en els acompanyaments, d'aquesta manera es contribueix a la millora de la qualitat de vida de tots els residents beneficiats. Mantenim l'objectiu d'involucrar el voluntariat tant en les celebracions i sortides com en els diversos tallers de lectura, de manualitats i d'estimulació.

També es mereix un esment especial el projecte "Apadrina un avi", que es duu a terme amb la coordinació de la Fundació Càritas i que té com a objectiu integrar voluntaris adolescents de les escoles de Malgrat amb persones grans del municipi, per tal de potenciar la comprensió mútua i millorar l'autoestima dels nostres residents. Durant el curs escolar 2015-2016 es va disposar de la participació de 18 joves i 10 residents.

El mes de novembre de 2016 es va reprendre el projecte, amb la participació de 20 adolescents i 12 residents. La Residència Nazaret continua organitzant a l'inici de cada curs una formació per als joves amb la intenció de donar a conèixer la nostra Institució i, en especial, el seu carisma, així com explicar les característiques de les persones grans. Aquest curs ampliem l'enfocament, oferint noves formes de suport i vinculació amb la persona gran, i s'inicia un petit grup amb la participació en tallers lúdics i manualitats, i també en algunes celebracions.

.....



Comunicació

Objectius

- ➔ Mantenir l'ocupació del centre.
- ➔ Reforçar la imatge de qualitat dels nostres serveis i de diferenciació respecte de la competència, així com la nostra vocació social i espiritual ("Residències amb ànima"), per millorar el nostre posicionament en el mercat.
- ➔ Continuar el missatge publicitari de donar un servei d'alta qualitat a un preu assequible.
- ➔ Augmentar la notorietat de l'Institut en la zona d'influència, i donar difusió a la missió, visió i valors de l'Institut, donar a conèixer l'Obra Social.
- ➔ Transmetre públicament al personal que l'Institut agraeix i reconeix el seu esforç i la seva implicació en la difícil situació que es va viure anys enrere, i que gràcies a aquest esforç el centre és rendible i sostenible actualment.
- ➔ Potenciar l'ús de la intranet entre el personal del centre per potenciar la fidelització, el sentiment de pertinença i alinear el personal amb els valors de l'Institut.
- ➔ Difondre el web del centre i Twitter com a eina per generar contactes, i donar a conèixer entre els residents i familiars el nou servei de xarxa wifi que s'instal·larà properament a tot el centre. La innovació i l'ús de les TIC ens ha d'ajudar a assolir una posició de lideratge en el mercat.

Accions

Accions externes

- ➔ Campanya publicitària en els diaris de premsa comarcal.
- ➔ Actualització de les noves pàgines web.
- ➔ Elaboració del nou Pla de Comunicació 2016-2018.
- ➔ Elaboració de les memòries del centre.
- ➔ Participació en la 4a edició del projecte intergeneracional "Apadrina un avi".
- ➔ Publicació de la revista *Infonazaret* a la nova pàgina web.
- ➔ Participació com a punt de recollida en la campanya del Gran Recapte d'Aliments per tercer any consecutiu.
- ➔ Instal·lació del programa informàtic eCAP.
- ➔ Campanya per recaptar nous voluntaris.

Accions internes

- ➔ Actualització d'equips informàtics i llicències d'Office.
- ➔ Posada en marxa de l'agenda informatitzada de psicologia.
- ➔ Implantació de pictogrames a les habitacions dels residents.
- ➔ Actualització dels protocols i formularis a la intranet.
- ➔ Cursos de formació:
 - ➔ Potenciar la comunicació interna.
 - ➔ Primers auxilis.
 - ➔ ISHMED de SAP.
 - ➔ Funcionament del nou gestor de la pàgina web.
- ➔ Participació en les jornades de comunicació i voluntariat a Solius.

Resultats

Ha millorat la notorietat del centre i se n'ha reforçat la imatge de qualitat. També s'ha aconseguit més difusió del missatge "residència amb ànima" i d'institució sense ànim de lucre, la qual cosa ha ajudat a mantenir alts nivells de visites per conèixer el centre i continuar sent la residència de referència en qualitat al Maresme Nord.



Sostenibilitat i medi ambient

Accions orientades a la sostenibilitat

Durant aquest 2016 s'han efectuat nombroses accions orientades a l'estalvi energètic:

- ➔ S'han acabat de canviar les finestres antigues de fusta per unes altres de noves d'alumini amb sistema d'estalvi energètic Climalit.
- ➔ També s'ha continuat amb el reciclatge de cartró, oli, piles, bombetes, etc.
- ➔ S'han instal·lat termòstats en diferents zones de la residència per adaptar el funcionament de la calefacció a les necessitats reals.
- ➔ S'han renovat les instal·lacions de reg del jardí, en què s'ha optat per nous sistemes de degoteig més eficients i sense fuites d'aigua.
- ➔ S'han instal·lat detectors de moviment i de presència a les sales i passadissos de la residència per reduir el consum elèctric.
- ➔ Per al proper any, el centre s'ha proposat de canviar progressivament els llums antics per sistemes led més moderns, de baix consum.

Inversions en sostenibilitat

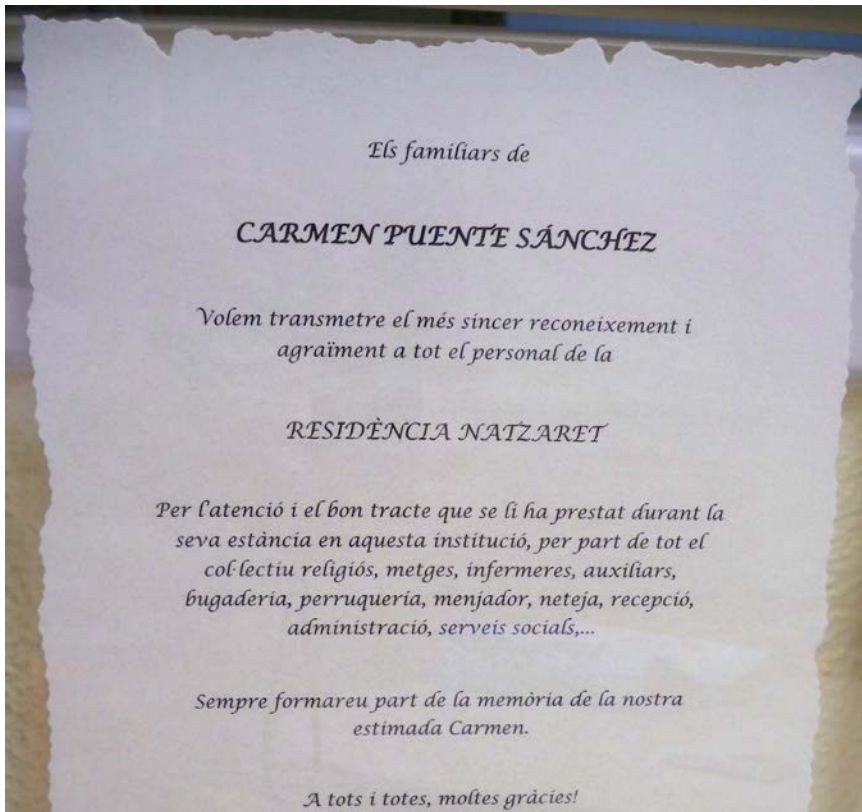
7.520 €



Consums

	2015	2016
Electricitat	326.037 kW	305.612 kW
Aigua	7.068 m ³	6.897 m ³
Gas	39.495 m ³	38.586 m ³
Tòner impressores	26 unitats	32 unitats
Paper	128 paquets/100 fulls	114 paquets/100 fulls
Piles	69 unitats	91 unitats





Agraïments

Gràcies

22/09/2016

Para mi querida Residencia Nazaret:

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

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

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

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

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

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



Isabel Artigas Fontanet (Hija de Isabel Fontanet)

Buenos días,

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

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

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

Un abrazo,

José Ignacio Felipe Miramón y familia



Residència San José

La Residència San José està situada a Burjassot, molt a prop de l'estació de metro que serveix d'enllaç amb València capital i facilita tant la sortida dels residents com les visites dels familiars. La residència disposa d'àmplies sales per a activitats de teràpia ocupacional i física, de grup o familiar.

És un centre especialitzat en l'atenció integral a la gent gran, que ofereix places de residència privades, públiques i d'atenció a la dependència, a més de places de Centre de Dia.



.....
www.residencialsanjose.org



El resum de l'any, amb ocupació plena de les places residencials i amb un increment important d'atenció en usuaris del Centre de Dia, resulta un exercici intens. La millora econòmica ajuda com a instrument per poder destinar esforços per assolir la meta: dissenyar els nostres serveis d'acord amb els perfils concrets dels usuaris.

El nostre enfocament en la gestió del centre és un mitjà supeditat a objectius relacionats amb la qualitat de vida de les persones,

maximant-ne les capacitats, preferències i desitjos; i una recerca contínua per tal d'harmonitzar-los amb els sistemes organitzatius.

El nostre interès és continuar fent les coses bé i ser conscients que hi ha tantes maneres de cuidar com persones.

Els projectes per al 2016 s'han materialitzat en:

- ➔ Aconseguir la certificació ISO 9001:2015.

- ➔ Millorar les instal·lacions, i la intimitat i la seguretat dels nostres residents.
- ➔ Aconseguir que l'equip de neteja formi part del personal del centre.
- ➔ Adaptar l'equipament de la sala polivalent a les necessitats existents.
- ➔ Millorar el confort dels residents d'alta dependència.
- ➔ Formar-nos i sensibilitzar-nos en la imperiosa necessitat de potenciar la qualitat de vida.
- ➔ Comunicar-nos en temps real notícies, esdeveniments i informació d'interès per mitjà de les xarxes socials, per correu i personalment.

Us deixem a les vostres mans la memòria dels moments viscuts i us agraïm haver-los compartit.



**Govern General
IRSJG**

**Junta Central
IRSJG**

Junta del Centre

Junta Central
Superiora de la comunitat del Centre
Gna. Juliana Moral

M.^a José Ballester Cerdà
Directora

**Responsable
Assistencial:**

Dra. Mercedes
Marco Martín

**Responsable
Administració:**

Sra. Yolanda
Sánchez Beltrán

**Responsable
Psicosocial:**

Sra. Francisca Escot
Porras

**Coordinadora
Pastoral de la Salut:**

Hna. Salomé Gutierrez
Sáez

**Responsable
Hostaleria:**

Sra. Isabel Cristina
Ramírez Palacio

Recursos

Equipaments

Nre. llits total	115
Nre. llits adaptats	115
Nre. habitacions individuals	87
Nre. habitacions dobles	14
Nre. places Centre de Dia	20
Sala de rehabilitació / fisioteràpia	
Sala Centre de Dia	
Sala de teràpia ocupacional i psicologia	
Consultori mèdic	
Consultori d'infermeria	
Farmàcia	
Perruqueria	
Podologia	
Bugaderia	
Cuina pròpia	
Personal de neteja propi	

Espais comuns

Menjador
Sala d'actes
Sala de manualitats
Sala de formació
Biblioteca
Cafeteria
Sales de lectura
Sales polivalents
Sala de jocs
Capella
Jardí

Recursos econòmics i inversions

Les inversions de l'any 2016 s'han destinat a:

Infraestructures:

- ➔ Inversions per millorar la climatització de les zones comunes mitjançant l'automatització del sòl radiant.
- ➔ Vetllar per la intimitat dels residents en els banys comuns.

Equipament de més importància:

- ➔ Dotar de mobiliari la sala polivalent.
- ➔ Millorar el confort, la seguretat i els recursos sanitaris per als residents d'alta dependència.

Xifra de negoci: 2.445.151,49 €

Inversions en equipaments i infraestructures: 122.740,64 €



Professionals

Superiora i comunitat	10	Grup social (total)	3	Grup atenció indirecta (total)	22
Grup assistencial (total)	41	Treballadora social	1	Direcció	1
Personal mèdic	2	Pastoral de la Salut	1	Administració	1
Personal d'infermeria	5	Tècnic d'animació sociocultural	1	Serveis d'hostaleria	6
Psicòloga	1			Manteniment	1
Fisioterapeuta	1			Sistemes d'informació	1
Gerocultors	32			Recepció	1
				Podòloga	1
				Perruquera	1
				Personal de neteja	9
Total professionals					76



Cartera de serveis

Àrea medicoassistencial

Centre de Dia
 Servei mèdic
 Neurologia
 Infermeria (24 hores)
 Nutricionista
 Fisioteràpia / Rehabilitació
 Psicologia
 Farmàcia
 Podologia
 Gimnàstica de manteniment
 Valoracions geriàtriques
 integrals
 Plans individuals d'atenció
 interdisciplinària

Àrea sociocultural

Teràpia ocupacional
 Animació sociocultural
 Sortides i activitats
 Biblioteca i hemeroteca

Serveis d'hostaleria

Cuina pròpia
 Bugaderia
 Repàs de roba
 Neteja
 Manteniment

Serveis a usuaris i famílies

Atenció a usuaris i famílies
 Treball social
 Pastoral de la Salut
 Acompanyaments externs
 Perruqueria
 Transport adaptat
 Recepció
 Administració
 Sistemes d'informació



Activitat assistencial

Atenció residencial	Concertat	Privat	Total
Places (capacitat)	35	80	115
Usuaris atesos	40	119	159
Ingressos totals	5	40	45
Ingressos sense temporals	5	28	33
Baixes totals	5	41	46
Baixes sense temporals	-	14	14
Baixes per èxitus	5	17	22
Ingressos/baixes temporals	-	12/10	12/10
Estades disponibles	12.810	28.274	41.084
Estades reals	12.778	27.723	40.001
Ocupació del període	99,7%	98,1%	97,4%
Ocupació al tancament anual	100%	98,4%	98,5%
Rotació mensual (mitjana)	1,5%	4,83%	7,27%

Atenció residencial	Centre de dia
Places	20
Dies/sessions disponibles	7.320
Dies/sessions reals	2.418
Ocupació	33%
Usuaris atesos (total)	30
Usuaris atesos (mitjana mensual)	13,5





Activitats per àrees

Assistència multidisciplinària

Sessions clíniques	162
Plans individuals d'atenció	266
Valoració multidisciplinària i prevenció de riscos	266
Seguiment i controls	198
Informes	85

Atenció Funcional / Fisioteràpia

Sessions individualitzades a planta	244
Sessions individualitzades a sala	834
Sessions en grup de fisioteràpia	143
Sessions de psicomotricitat	97
Gimnàstica en grup	143
Gimnàstica individual	1.078

Atenció Funcional / Teràpia Ocupacional

Exercici d'extremitats superiors	73
Grafomotricitat	28
Psicomotricitat	104
Reeducació de la marxa	247
Promoció d'activitats bàsiques de la vida diària	107
Laborteràpia	55

Atenció Social

Entrevistes a les famílies	310
Informació i assessorament a les famílies	92
Estudi problemàtica social	60
Tramitació d'ajudes	62

Atenció Espiritual / Pastoral de la Salut

Acolliment i salutació a l'ingrés del resident i de la família	60
Valoració pastoral inicial	60
Acompanyament del resident i la família en la integració al centre	145
Visita a residents amb deteriorament cognitiu	2.595
Visita pastoral de seguiment	4.571
Recepció de sagraments	7.049
Acompanyament en els últims moments de la vida	23
Acompanyament en el procés de dol	23
Visites del sacerdot	62
Assistència al funeral	4
Celebració de l'Eucaristia i record dels difunts durant l'any	55
Activitats d'ajuda religiosa	460
Total Pastoral de la Salut	15.107

Atenció lúdica i recreativa / Educació Social

Actualitat i premsa	42
Celebracions i festivitats	31
Tallers (lectura, música, manualitats...)	45
Grups de conversa	42
Sortides lúdiques i culturals	8
Cinefòrum	39
Bingo	66
Jocs de taula	38
Coral	22

Atenció Psicològica / Teràpia Cognitiva

Estimulació cognitiva	213
Psicoestimulació preventiva	213
Psicoestimulació cognitiva	213
Programa individual de contenció de conducta	8
Teràpia d'orientació a la realitat	213
Tallers i manualitats	146
Actes de comiat	54



Objectius estratègics i Pla de Qualitat

S'ha aconseguit la certificació ISO 9001:2015 amb data 26 d'octubre de 2016, i s'han realitzat totes les auditories internes planificades al llarg de l'any. El centre ha complert els objectius de qualitat que es van definir al principi d'any.

- ➔ Millora en els serveis.
 - ➔ Mantenir l'ocupació de places de residència / millorar l'ocupació del Centre de Dia.
 - ➔ Millora de la gestió economicofinancera.
 - ➔ Compliment del pla de RH.
 - ➔ Compliment del pla de comunicació.
-

Des del Comitè de Qualitat es posen de manifest les principals accions:

- ➔ S'estableixen 19 indicadors que afecten processos essencials, de suport o estratègics amb un seguiment mensual, trimestral, semestral o anual.
 - ➔ Mesura dels indicadors de qualitat per processos. 16 dels indicadors amb resultats òptims, i 3 amb desviacions i amb accions correctives preses.
 - ➔ Revisió, creació, actualització, modificació o ampliació de diferents procediments, protocols i instruccions. Compliment dels circuits de revisió i aprovació.
 - ➔ Modificació del Manual de Qualitat (DAFO i diagrama de riscos).
 - ➔ Creació d'un procediment propi sobre gestió de la documentació assistencial (documentació del sistema de qualitat).
 - ➔ Codificació de tots els registres i annexos adequant-los a la norma ISO.
 - ➔ Modificació del procediment d'adaptació al centre.
 - ➔ Ampliació del procediment de RH. Actualització del mètode de treball dels auxiliars i creació del mètode de treball de l'equip de neteja.
 - ➔ Creació d'una instrucció d'actuació en cas d'absència injustificada d'un resident, de manera que es diferenciï l'actuació en persones sense deteriorament cognitiu i en persones amb deteriorament cognitiu.
-

-
- Ampliació del procediment de manteniment.
 - Modificació del protocol de bugaderia. Creació d'instruccions sobre el circuit de la roba.
 - Modificació del procediment de neteja: ampliació sobre registre.
 - Modificació en el protocol de sortides i de baixes.
 - Modificació del protocol d'higiene. Ampliació de la planificació de cures d'infermeria i registres d'ABVD.
 - Consolidació del sistema APPCC, d'acord amb l'última normativa de la Conselleria de Sanitat del febrer de 2013, en què s'adeqüen i es revisen els documents que afecten el sistema: ampliació de registre de control.
- ➔ Nous programes: rehabilitació funcional, estimulació cognitiva, teràpia ocupacional i animació sociocultural.
 - ➔ Creació del Programa de gestió, control i alternatives a les subjeccions.
-

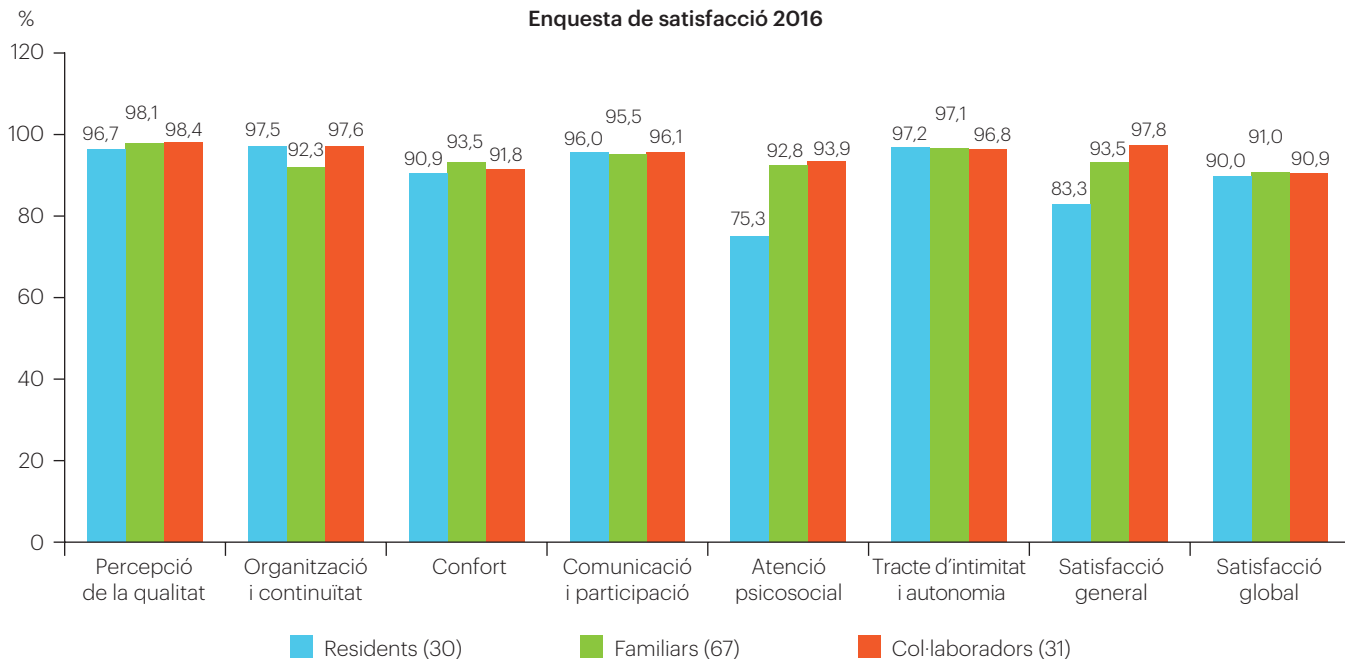
Certificat d'Auditoria Biennal de Protecció de Dades Personals amb data del 17 de juny de 2016.

Els projectes que s'han treballat durant tot l'any són:

- ➔ Intervencions amb persones amb demències.
 - ➔ Procés de sortida dels residents.
 - ➔ Millores al menjador.
 - ➔ Ordre a les habitacions.
 - ➔ Tardes a la sala polivalent.
-



Enquesta de satisfacció 2016



Qualitat percebuda per dimensions

% de satisfets o molt satisfets	Usuaris (residents i familiars)	Treballadors
Percepció de la qualitat tècnica	97,4%	98,4%
Organització i continuïtat	94,9%	97,6%
Confort	92,9%	91,8%
Comunicació i participació	95,8%	96,1%
Atenció psicosocial	84,1%	93,9%
Tracte de la intimitat i l'autonomia	97,2%	96,8%
Satisfacció general	88,4%	97,8%
Satisfacció global (sobre 10 punts)	90,5%	90,9%
Enquestes realitzades	97	31

Grups de treball

Grups

Comitè d'Accreditació

Comitè d'Atenció a l'Usuari

Comitè de Comunicació

Comitè d'Empresa

Comitè de Formació i Recursos Humans

Comitè Interdisciplinari

Comitè de Pastoral de la Salut

Comitè de Protecció de Dades

Comitè de Qualitat

Comitè de Seguretat i Salut

Comitè de Voluntariat

Consell de Direcció

Certificat de qualitat ISO 9001:2015. Prestació de serveis socials i sanitaris d'atenció integral a la gent gran o a persones en situació de dependència en estades en residència i centres de dia.

➔ Certificat d'adhesió al programa de "No Sujetes" en fase II d'implantació i assessorament de Dignitas Vitae.

➔ Certificat de participació en el programa de voluntariat de Lares CV.



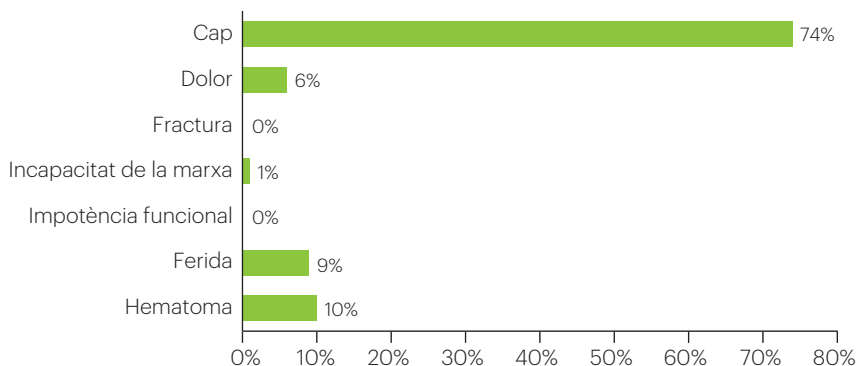
Principals accions realitzades

ÀREA SANITÀRIA

Des de l'àmbit sanitari seguim treballant, com els anys anteriors, en l'abordatge i el control de les **grans síndromes geriàtriques**:

- ➔ S'ha començat a treballar en el **cribratge de fragilitat** en la gent gran, com a síndrome important i susceptible d'actuacions que condueixin a millorar la qualitat de vida de les persones grans fortes i prefràgils. Així mateix es treballa en la detecció de la fragilitat com a indicador de risc de caigudes, amb la finalitat d'abordar aquest risc i millorar-lo.
- ➔ El **risc d'inestabilitat i caigudes** és una de les síndromes geriàtriques en les quals hem treballat especialment durant aquest any. Anualment es fa un estudi de caigudes, en què s'analitzen la incidència, les causes, les conseqüències i les accions de prevenció, tant primària com secundària o terciària. A més a més s'ha inclòs, com a dinàmica de treball, l'estudi de les caigudes que es produeixen durant la setmana en la reunió de l'equip interdisciplinari, la qual cosa ens permet implantar mesures correctores o de protecció per a una prevenció secundària que resulti més àgil.

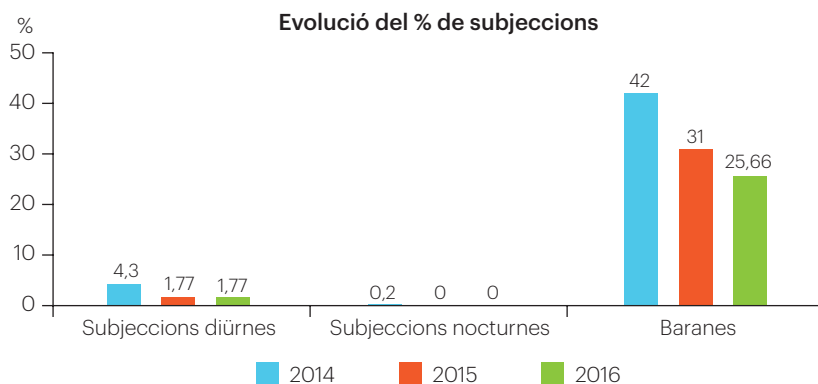
Conseqüències de les caigudes



Així mateix, i en col·laboració amb la Conselleria de Sanitat de l'Agència Valenciana de Salut, s'ha desenvolupat com cada any en el nostre centre la campanya de **vacunació antigripal i antipneumocòccica** en què hem aconseguit una cobertura del 90,3% de la població atesa contra el pneumococ i un 91,15% contra la grip. S'han millorat substancialment les xifres de l'any passat.

Eliminació de sujeccions

S'ha consolidat el **Comitè No Sujetes** del centre i s'ha treballat en l'elaboració de la documentació necessària per dur a terme aquest programa i en la seva implantació en el centre. Aquest comitè està format per la directora, una treballadora social, un metge, un fisioterapeuta, 1 DUE i una auxiliar gerocultora.



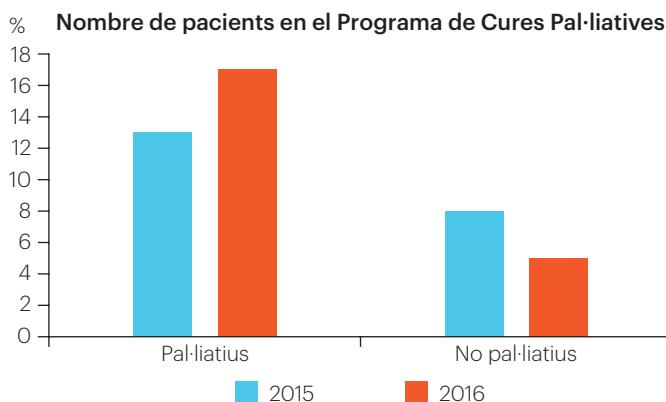
Actualment al nostre centre s'utilitzen subjeccions de cadira diürna (cinturó pèlvic) en 2 casos i baranes de llit (29) com a únics mitjans de subjecció. Això suposa l'**1,77% de subjeccions diürnes i un 25,66% de baranes nocturnes**.

Estem treballant per tal de buscar solucions individualitzades per a cada usuari per minimitzar els riscos que es puguin derivar de l'eliminació de subjeccions, i en aquesta línia s'han inclòs diverses **mesures de seguretat** entre el material de treball. L'objectiu per a l'any vinent és mirar de racionalitzar l'ús de les subjeccions restants, i incidir especialment en les subjeccions químiques, consolidar la nostra política d'eliminació de subjeccions, i continuar estudiant alternatives individualitzades a les subjeccions per als nostres usuaris.

Cures pal·liatives

S'han desenvolupat especialment totes les actuacions relacionades amb les cures pal·liatives i l'atenció al final de la vida, moment molt especial i crític tant per als residents com per als seus familiars, i durant el qual s'ha millorat de forma ostensible en proporcionar a la unitat resident-família unes cures pal·liatives de qualitat. En l'actualitat podem estar orgullosos d'aquest aspecte de l'atenció sanitària que es presta al nostre centre, aspecte pel qual hem rebut nombroses felicitacions i agraïments per part dels familiars del resident difunt.

En concret, durant l'any 2016, s'han inclòs en el Programa de Cures Pal·liatives un total de 17 residents dels 22 que han mort al nostre centre, fet que suposa un **77, 27% del total de baixes per defunció**.



L'objectiu per al 2017 és consolidar el Programa de Cures Pal·liatives del centre, sistematitzar-hi la inclusió de pacients, unificar criteris d'inclusió en el programa i millorar tant la formació tècnica dels professionals implicats com l'adequació de les instal·lacions per a aquest tipus d'usuaris i els seus familiars.

Àrea de les persones

Descripció de la plantilla

Plantilla mitjana	Edat mitjana	Antiguitat mitjana	% homes	% dones	% plantilla a jornada completa	% contractes indefinits
53,40	37,38 anys	3,13 anys	8,34%	91,66%	Homes 7,23% Dones 85,89%	85,62%

Dotació del personal en plantilla

Titulats superiors assistencials	0,63
Titulats mitjans assistencials	7,53
Auxiliars assistencials	33,89
Personal de suport	9,35
Personal d'administració	1
Direcció	1

Dotació de personal extern

Podologia	1
Perruqueria	1



Clima laboral

Amb la finalitat de millorar el clima laboral s'han dut a terme les accions següents:

- ➔ Seguiment del pla d'acollida a 28 treballadors, dels quals 12 han estat de nova incorporació i la resta de subrogació. Han rebut la informació de la missió, la visió i els valors, l'estructura formal i el funcionament del centre, les funcions del seu lloc de treball i el mètode de treball.
- ➔ Treballar en equip amb l'objectiu de trobar solucions. El mes de gener de 2016, amb l'objectiu de fomentar i animar a aportar noves idees a la feina, la direcció va sol·licitar la col·laboració de tot el personal en la cerca d'estratègies per tractar situacions de difícil gestió o susceptibles de queixes recurrents. Les idees han estat traslladades als professionals implicats, se n'ha avaluat i estudiat la viabilitat, i amb els resultats obtinguts s'ha informat tot el personal de les mesures preses.
- ➔ La implantació de l'ús de la intranet a tots els col·laboradors ha beneficiat l'accés als procediments i els protocols que afecten els diferents llocs de treball i que estan en vigor en cada moment.

S'han dut a terme accions formatives destinades a desenvolupar tant capacitats a la feina com habilitats personals.

Formació i desenvolupament

Per segon any consecutiu hem dirigit la formació en el programa "No Sujetes". S'han fet cursos de formació per a responsables i tècnics, i cursos de sensibilització i formació per a gerocultors.

S'ha donat a conèixer a tot el personal la necessitat d'un sistema de gestió de la qualitat, i això ha estat una bona oportunitat. El nostre objectiu de certificació en la norma ISO 9001 feia imprescindible que es coneguessin definicions, tipus, conceptes bàsics i mapa de processos.

A nivell tècnic assistencial, l'increment de residents amb demència ens porta a la necessitat d'una formació contínua, d'estimulació multisensorial, a les intervencions en les alteracions conductuals dels malalts, a mantenir l'autonomia i a mirar com proporcionar una assistència necessària davant les complicacions de l'evolució de la malaltia.

Hem volgut donar per acabat l'any amb la recompensa dels beneficis de "Risa", una trobada en què els col·laboradors hem après a fer front als problemes amb una visió positiva i a tractar situacions estressants amb assertivitat i humor.

Cursos de formació

Col·lectiu assistent	Hores*	Alumnes	Formació interna	Formació externa
Direcció i administració	29	3	20,7%	79,3%
Auxiliars d'Infermeria	730,5	50	48,5%	51,5%
Diplomats d'Infermeria	43	8	34,9%	65,1%
Professionals tècnics	157	5	23,6%	76,4%
Personal de serveis generals	45	19	26,7%	73,3%

*Hores: nombre d'hores del curs pel nombre d'alumnes assistents.

Conciliació familiar

Absències per conciliació

Concepte	Persones	Mesos
Reducció jornada cura fill <12 anys	5	31,51
Excedències maternals	2	5,93
Excedències per cura de familiars		
Acumulació hores alletament		



Seguretat, salut i benestar en el treball

- ➔ Hem aconseguit millorar les condicions de treball i elevar el nivell de protecció de la seguretat i la salut dels treballadors. Els esforços realitzats per la direcció en col·laboració amb els representants dels treballadors donen reconeixement i ens situen com a empresa de sinistralitat baixa, amb dos sinistres laborals de caràcter lleu.
 - ➔ S'han fet els reconeixements mèdics periòdics, a la incorporació i després d'una baixa de llarga durada.
 - ➔ Amb la subrogació de l'equip de neteja s'ha elaborat documentació, s'ha avaluat la informació i la formació de riscos en els llocs de treball nous i s'han establert mesures preventives.
 - ➔ Una de les nostres inversions ha estat en aquesta àrea, per millorar les tasques de l'equip de neteja amb l'adquisició d'una màquina per fregar el terra.
-

Col·laboració amb entitats formatives

Centre	Especialitat
Universitat de València ADEIT	Màster en Atenció Socio sanitària a la Dependència Grau de Pedagogia
Universitat CEU	Grau de Fisioteràpia
Universitat Catòlica de València	Grau d'Infermeria Grau de Fisioteràpia Grau d'Educació Social Grau de Psicologia
IES Frederica Montseny	Dietètica
CIPFP Faitanar	Serveis socials a la comunitat. Atenció a persones en situació de dependència Ajuda a domicili
Universitat de València	Tesi doctoral
PEAM	Serveis socials i a la comunitat

Voluntariat

Aquest any hem pogut constatar el compromís dels nostres voluntaris.

Els agraïm la seva valuosa tasca amb els residents, que esperen diàriament que arribin per poder gaudir de la seva companyia, atenció, temps d'entreteniment i suport als diferents professionals. Sentim admiració, ja que aporten energia, vitalitat i alegria que fan que gaudim diàriament de la seva presència.

En els actes especials, les celebracions i els esdeveniments hem comptat amb la seva presència de manera que han participat i han expressat la seva integració a la residència.

Vam tenir l'oportunitat de poder assistir amb els voluntaris a la jornada nacional de voluntariat que es va celebrar a Solius. Va ser una trobada gratificant i enriquidora amb les experiències que els voluntaris han viscut durant anys.

Aquest any hem participat activament en la campanya de promoció de voluntariat de Lares amb el lema "Voluntariat amb Cor", que simbolitza a la perfecció l'altruisme i l'entrega de la tasca dels voluntaris amb la gent gran dels nostres centres.

Els voluntaris ho tenen clar: "reben més del que donen"; a nosaltres també "ens donen més del que s'imaginem".





Comunicació

L'any 2016 es va acabar el pla de comunicació, que tenia tres grans objectius:

- ➔ Millorar la visibilitat del centre i augmentar-ne la presència i la notorietat a la ciutat.
- ➔ Millorar les estratègies per garantir l'ús de canals de comunicació interna i promoure la participació dels col·laboradors.
- ➔ Contribuir en la construcció de la identitat corporativa i en la transmissió d'una imatge d'acord amb els valors de l'Institut.

Si mirem enrere podem veure com hem aconseguit bona part d'aquests objectius, reflectits en una ocupació arran del 100% durant tot l'any, i en els resultats de les enquestes de satisfacció, en què 2 de cada 3 familiars ens feliciten pel tracte, l'atenció i la professionalitat amb què atenem els nostres residents. D'aquesta manera veiem que tots els col·laboradors han integrat els valors de l'Institut en les tasques diàries.

Accions realitzades

Màrqueting digital: des de l'equip de comunicació corporativa es va traçar la meta de redissenyar les pàgines web de tots els centres. Es va buscar quina era més amable i navegable des de qualsevol dispositiu. El nostre comitè de comunicació es va fer càrrec de:

- ➔ Revisar i crear el contingut escrit i gràfic.
- ➔ Fer la formació per a l'administració del gestor de continguts.
- ➔ Actualitzar amb noves notícies i activitats.
- ➔ Fer la difusió a familiars i associacions properes.

Enfortiment de la imatge del centre en el sector

- ➔ Participació activa en el primer "Burjassot Obert" de la localitat.
- ➔ Divulgació del nostre bon fer a entitats del sector per mitjà de la xarxa social dels centres de l'Institut.
- ➔ Publicació d'entrades sobre la nostra activitat assistencial a la pàgina web de Lares.



Comunicació interna

- ➔ Elaboració i difusió del manual d'accés a la intranet per mitjà de diferents dispositius: mòbil, PC personal, ordinador del centre.
- ➔ Suport en el procés d'acollida per informar els nous col·laboradors dels diferents canals d'informació.
- ➔ Actualització dels protocols, procediments i instruccions a la intranet del centre.
- ➔ Millora de la xarxa informàtica; ingressos personalitzats des de qualsevol ordinador de manera que es facilita l'accés a la informació en tot moment.

Resultats

- ➔ Augment en un 35% de les visites a la pàgina web des de pc i un 53% des de dispositius mòbils.
- ➔ Augment de la satisfacció dels usuaris respecte a la comunicació.
- ➔ Posicionament de la residència com un centre especial per a cures pal·liatives.

Agraïment per la col·laboració i participació en diferents activitats

- ➔ Grup Los Recuerdos
- ➔ Escola San Juan de Ribera
- ➔ Església Adventista
- ➔ Cor Nuestra Señora de Fátima
- ➔ Associació Folklòrica Boliviana
- ➔ Teatre de Benicalap
- ➔ Cor de La Natividad
- ➔ Xerrada amb Nutricia
- ➔ Los Románticos
- ➔ Protectora Moderpran
- ➔ Grup d'Albalat
- ➔ Grup de Ball de Caudete
- ➔ Associació Mensajeros de la Paz
- ➔ Grupo de Gent Gran de Benimaclet
- ➔ Grupo Acorde Mayor
- ➔ Falla d'Empalme
- ➔ Col·laboració amb l'Ajuntament de Burjassot



Sostenibilitat i medi ambient

Accions orientades a la sostenibilitat

La Residència San José està compromesa amb la sostenibilitat i, d'aquesta manera, veu com van donant fruit any rere any els treballs i les mesures que s'han pres en les instal·lacions i els equips de la residència.

Eficiència energètica

La descentralització i l'automatització de la calefacció per sòl radiant de la planta jardí, el fet d'individualitzar cada sala amb els seus horaris i la temperatura necessària en cada moment i dia de la setmana, tot moderant el consum de gas.

S'ha iniciat el canvi progressiu de la il·luminació al sistema led, començant pels ascensors, les habitacions dels residents i la sala polivalent.

S'ha ajustat i programat l'encesa de la il·luminació a les zones comunes, de manera que s'ha optimitzat la despesa elèctrica.

Continuem perfeccionant la instal·lació solar tèrmica amb l'automatització de l'encesa de les bombes de circulació d'acord amb la radiació solar i la temperatura d'acumulació.



Consums

	2015	2016
Electricitat	493.832 kW	456.050 kW
Aigua	8.602 m ³	7.388 m ³
Gas	34.168 m ³	34.403 m ³
Tòner impressores	14 unitats	17 unitats
Paper	65.000 fulls	65.916 fulls



Clínica Nostra Senyora del Remei



La Clínica Nostra Senyora del Remei, situada al barri de Gràcia de Barcelona, té les característiques d'un centre d'aguts i ofereix els seus serveis directament a particulars o bé a través de les principals mútues o companyies asseguradores.

.....
www.clinicaremei.org



Ens plau presentar la memòria anual de la Clínica Nostra Senyora del Remei. L'any 2016 ha estat un any en què hem consolidat projectes endegats en períodes anteriors i hem incorporat novetats importants en el nostre quadre assistencial.

Durant aquest període l'usuari i el públic en general han valorat molt positivament la nostra definició de clínica de proximitat. Propera geogràficament i, sobretot, propera en l'atenció, de manera que és el tret diferencial de la nostra atenció i relació amb el

pacient i els usuaris en general del centre.

El nostre projecte inversor ha quedat totalment completat en nous equipaments i instal·lacions, per donar el màxim confort als usuaris i oferir als professionals uns espais i uns equipaments adients que cobreixen les millors expectatives.

L'acreditació de 90 nous professionals durant l'any 2016 també ens parla de l'aposta decidida dels professionals per un centre que els facilita el desenvolupa-

ment professional: sales d'operacions àgils, programació eficient i equip assistencial de qualitat tècnica i humana.

També volem recordar que col·laborem amb l'Obra Social de la nostra institució, que arriba a moltes persones de països amb necessitats especials.

I finalment vull fer arribar el nostre agraïment als professionals i a les entitats asseguradores que ens confien la salut dels seus clients, així com a tot el personal implicat en l'activitat de la Clínica.

**Govern General
IRSJG**

**Junta Central
IRSJG**

Junta del Centre

Junta Central
Superiora de la comunitat del Centre
Gna. Carmela Álvarez

Sr. David Cuadro
Gerent

Director mèdic:

Dr. Antoni Oliva

Directora d'Infermeria:

Sra. Eulàlia Font

Director administratiu:

Sr. Marcos Arroita

Director de Recursos Humans:

Sr. Josep Iserte

Directora de Serveis d'Hostaleria:

Gna. Heliadora Martín
fins al maig 2016, des del juny 2016 Eulàlia Font

Coordinadora Pastoral de la Salut:

Gna. Felicidad Canseco

Recursos

Equipaments

Llits d'hospitalització d'aguts	105
Llits d'UCI	6
Llits de nounats	6
Consultes externes	27
Sales d'operacions	8
Boxs de recuperació postquirúrgica	6
Sales de parts	3
Sales d'operacions per a cesàries	1
Boxs d'oncologia	16
Boxs d'urgències	9
Llits d'observació d'urgències	2
Sales de diagnòstic per la imatge	8
Boxs de recuperació de proves diagnòstiques	4

Professionals

Superiora i comunitat religiosa	7
Equip directiu	6
Personal mèdic de plantilla	19
Personal mèdic associat	323
Personal d'infermeria	126
Personal tècnic (farmàcia)	6
Personal administratiu	31
Personal de manteniment	5
Personal extern	
Neteja	18
Cafeteria / restaurant	15
Laboratori	6
Radiologia	10
Consergeria	5

Recursos econòmics i inversions

Xifra de negoci: 15.310.000 €

Inversions en equipaments i infraestructures: 360.000 €



Cartera de serveis

Especialitats mèdiques

Acupuntura
Al·lèrgologia
Anestesiologia i Reanimació
Aparell Digestiu
Cardiologia
Clínica del Dolor
Cures Intensives
Cures Intermèdies Neonatals
Dermatologia
Endocrinologia i Nutrició
Gastroenterologia - Endoscòpia
Hematologia Clínica
Medicina Intensiva
Medicina Interna
Medicina Preventiva
Nefrologia
Neurologia
Oncologia
Pediatria
Pediatria neonatal
Pneumologia
Psicologia
Reumatologia
Urologia

Recursos d'hospitalització aguts

Consultes Externes
Hospitalització d'adults
Hospitalització infantil

Especialitats quirúrgiques

Cirurgia General i Digestiva
Cirurgia Oral i Maxil·lofacial
Cirurgia Ortopèdica i Traumatològica
Cirurgia Ortopèdica i Traumatològica Infantil
Cirurgia Pediàtrica
Cirurgia Plàstica i Reparadora
Cirurgia Refractiva
Cirurgia Toràcica
Cirurgia Vasculard i Angiologia
Dermatologia
Neurocirurgia
Obstetrícia i Ginecologia
Oftalmologia
Otorinolaringologia
Urologia

Urgències

Urgències generals
Urgències traumatològiques
Urgències quirúrgiques
Urgències ginecològiques
Urgències pediàtriques

Serveis terapèutics de suport

Braquiteràpia
Nutrició
Dietètica
Farmàcia Hospitalària
Fisioteràpia
Litotricia
Logopèdia
Ozonoteràpia
Psicologia
Rehabilitació
Trastorns del Son
Tractament del Dolor
Medicina Hiperbàrica

Serveis diagnòstics

Anatomia Patològica
Diagnòstic per la Imatge
Endoscòpia Digestiva
Laboratori d'Anàlisis Clíniques
Microbiologia
Broncoscòpia

Serveis al client

Atenció a l'usuari
Pastoral de la Salut

Activitat assistencial

Activitat hospitalària

Altes quirúrgiques	6.763
Altes no quirúrgiques	1.326
Altes obstètriques	297
Total	8.386
.....	
Estada mitjana (dies)	2,02
.....	

Activitat quirúrgica

Cirurgia ambulatoria	1.956
Cirurgia major ambulatoria (UCSI)	1.150
Cirurgia amb ingrés	5.601
Total intervencions	8.707
.....	

Activitat obstètrica

Parts vaginals	161
Cesàries	136
Total parts i cesàries	297
.....	

Urgències

Visites d'urgències	23.155
Urgències no ingressades	93,13%
.....	

Activitat diagnòstica i terapèutica

Proves de radiologia	18.892
Proves de laboratori	145.316
Endoscòpies	988
.....	

Pastoral de la Salut

Primera visita	5.725
Visites de seguiment	9.603
Recepció de sagraments	519
Acompanyament al final de la vida	47
.....	



Objectius estratègics i Pla de Qualitat

Un dels pilars fonamentals dels objectius estratègics de la clínica són els que conformen el Pla de Qualitat. L'eix principal d'aquest pla és donar compliment als estàndards inclosos en el model d'acreditació de centres d'atenció hospitalària d'aguts del Departament de Salut. Al llarg de l'any 2016 s'han mantingut reunions amb els diversos responsables de cadascuna de les àrees del centre per progressar en el compliment d'aquests estàndards.

Els nostres indicadors de Qualitat 2016, extrets de les enquestes als pacients, ens marquen que la seva satisfacció global és d'excel·lent (9,14). El temps mitjà d'espera a la sala d'urgències són 17 minuts.

Continuem recollint els resultats de les enquestes dels col·laboradors mèdics per treballar millorant diversos aspectes de la nostra organització i augmentar el grau de satisfacció del nostre client intern.

Per complir els indicadors de qualitat s'han establert objectius específics per a les àrees següents: Direcció Mèdica, Direcció d'infermeria, Administració i Recursos Humans.

Incorporació de noves instal·lacions i nous equipaments

S'han renovat 2 sales d'operacions amb tot el seu equip i utilitatge, en què destaquen un nou microscopi i un nou facoemulsificador per a les intervencions oftalmològiques, un motor craniòtom, un fibrobroncoscopi i una nova làmpada quirúrgica.

A l'àrea d'urgències tenim un nou ecògraf +3 sondes.

També un nou llit a la UCI, que es pot ajustar automàticament i permet recolzar-se en quatre rodes totalment fiables i estables sobre el terra.

La unitat de Medicina Hiperbàrica s'ha ampliat i remodelat, i actualment s'ofereixen 4 cambres.

Continuem amb la col·laboració amb l'Institut Català de Retina i la Fundació Hospital de Nens amb la finalitat d'ampliar l'oferta assistencial i garantir un millor suport a les unitats d'Oftalmologia i Pediatria.



Qualitat percebuda per dimensions

% de satisfets o molt satisfets	2015	2016
Ingrés	94,90%	95,80%
Tracte	97,60%	97,40%
Intimitat i privacitat	98,10%	98,60%
Informació a l'usuari	95,20%	95,50%
Atenció sanitària	95,50%	95,10%
Coordinació i comunicació de l'equip	93,70%	93,50%
Menjar	87,60%	83,10%
Confort i hostaleria	92,30%	92,30%
Atenció espiritual	94,70%	95,40%
Compliment de la missió	95,40%	95,90%
Fidelització	95,60%	95,30%
Satisfacció global	9,08%	9,14%

Grups de treball

Comissió de Proveïments	Comitè de Formació
Comissió de Mortalitat	Comitè d'Històries Clíniques i Documentació
Comissió d'Obres	Comitè de Pastoral
Comissió de Transfusions	Comitè de Protecció de Dades
Comissió d'Accreditació de Professionals	Comitè de Qualitat
Comitè d'Atenció a l'Usuari	Comitè de Seguretat i Salut
Comitè de Comunicació	Consell de Residus
Comitè d'Ètica Assistencial	Comitè de Gestió de Residus
Comitè de Farmàcia i Infeccions	

Altres accions vinculades a la promoció de la qualitat

El febrer de l'any 2016 la Comissió de Formació Corporativa va realitzar una acció formativa, "La calidad desde la calidez", impartida pel doctor Oliva i el senyor Jesús Jorcano, expert en qualitat.

Va assistir-hi tot el personal de la clínica i els col·laboradors, i va formar part de l'estratègia de gestió "Total Quality Management".

Àrea de les persones

Descripció de la plantilla

Plantilla mitjana	Edat mitjana	Antiguitat mitjana	% homes	% dones	% plantilla a jornada completa	Índex de rotació
179	42 anys	11,50 anys	19%	81%	78%	0,06%

Dotació del personal en plantilla (31/12/2016)

Titulats superiors assistencials	19
Titulats mitjans assistencials	60
Auxiliars assistencials	66
Personal de manteniment	5
Personal tècnic (farmàcia)	6
Personal d'administració	31
Personal directiu	6
Total	193

Considerem que les persones que formen l'equip humà de la Clínica són essencials per al bon funcionament del centre. Amb aquesta premissa des de Recursos Humans ens esforcem constantment per crear i mantenir les condicions necessàries per facilitar i millorar el desenvolupament dels nostres professionals, la integració del personal de nova incorporació, la comunicació, el clima laboral, etc., amb l'ajuda i la implicació dels comandaments intermedis i de la resta de col·laboradors. A continuació desglossarem les accions més importants desenvolupades en aquesta àrea durant l'any 2016.



Dotació de personal d'empreses col·laboradores en el nostre centre

Neteja	18
Cafeteria/restaurant	15
Laboratori	6
Radiologia	10
Consergeria	5

Cursos de formació

Tipos de cursos	Núm.
Generalistes	5
Prevenió de Riscos Laborals	2
Humanística	1
Informàtica	2
Tècnics sanitaris	17
Tallers sanitaris	3
Corporatiu	2
Total	32

Formació i desenvolupament

Volem aconseguir que la cultura de l'aprenentatge sigui palesa en els nostres professionals. Per aquest motiu en el transcurs de l'any hi ha hagut formació, entre altres qüestions, en aspectes tècnics, de qualitat i humanístics. S'han fet tallers interns sobre qüestions de rellevància per al centre, que han ajudat a entendre millor què fem i han tingut un efecte multiplicador del coneixement del personal expert en la matèria. En total s'han impartit 32 accions formatives, amb 112 assistents i 2.478 hores lectives.



Conciliació familiar

Absències per conciliació

Concepte	Persones	Mesos
Reduccions de jornada per cura de fill menor de 12 anys	7	65,57
Excedències maternals	4	10,16
Acumulació d'hores d'al·letament	7	6,2

Seguretat, salut i benestar en el treball

Durant l'any 2016 s'han dut a terme les actuacions següents:

- ➔ Formació en seguretat i salut al personal de nova incorporació.
- ➔ Actualització de l'avaluació de riscos laborals dels llocs requerits.
- ➔ Realització de 95 revisions mèdiques anuals al personal de la Clínica.
- ➔ Simulacre d'emergència amb un resultat molt positiu i amb la implicació del personal afectat.

Sostenibilitat i medi ambient

Un dels nostres compromisos és treballar per una gestió responsable de les nostres instal·lacions, així com minimitzar els residus generats per la nostra activitat diària i aconseguir un tractament segur però sostenible. El nostre esforç se centra a generar el mínim impacte ambiental a curt i llarg termini.

Les noves instal·lacions adopten solucions energètiques eficients, i es treballa no només amb equips que requereixen menys recursos, sinó introduint senzilles millores d'aprofitament de llum solar o d'elements d'estalvi d'aigua o de recursos en climatització, sempre apostant per solucions contrastades i fiables que uneixin confort, estalvi i sostenibilitat.



Comunicació

S'han creat diversos entorns de diàleg que faciliten la millora de la comunicació interna i s'han plantejat accions.

Objectius

- ➔ Promoure sinergies entre tots els col·laboradors.
- ➔ Fomentar les relacions interpersonals i interdepartamentals.
- ➔ Facilitar accions perquè el flux de la informació arribi a temps a tots els estaments i sigui més àgil i ràpid.
- ➔ Potenciar la imatge i la marca de la Clínica.
- ➔ Captació de professionals/accions comercials.
- ➔ Generar continguts per a la presència en línia/digital per tal de desvetllar l'interès de pacients potencials.

Accions

- ➔ S'han creat diversos entorns de diàleg que faciliten la millora de la comunicació.
- ➔ Utilització de la intranet per difondre tot el que sigui rellevant per a l'organització.
- ➔ Continuar amb les diverses reunions interdisciplinàries entre diversos departaments del centre amb la finalitat de contribuir a la millora en el servei i a l'enfortiment de les relacions entre departaments.
- ➔ Impulsar material digital amb la pàgina web, de manera que es converteixi en el nucli principal.
- ➔ Llançament de la campanya 2016 en mitjans de comunicació (ràdio, transports públics...).
- ➔ Implantació de pantalles amb canals de comunicació dinàmics a les sales d'espera.
- ➔ Creació de díptics per especialitat.
- ➔ Implantació i desenvolupament de la citació en línia.



Endocrinologia i Nutrició
diabetis
metabolisme
obesitat
sobrepès
tiroides
colesterol
nutrició

Telèfon Unitat d'Endocrinologia i Nutrició
932 85 07 36

Contacta'ns i t'informem!
932 850 010
www.clinicarenel.org
C/Escurador 148, 08029 Barcelona

La vostra salut, el nostre objectiu

CLÍNICA NOSTRA SENYORA DEL REMEI



Al vostre costat, des del primer dia

Hospitalització Urgències 24h
Àrea Quirúrgica Consultes Externes
Àrea Materno-infantil Àrea Diagnòstica

Contacta'ns i t'informem!
932 850 010
www.clinicarenel.org
C/Escurador 148, 08029 Barcelona

* Concertada amb la majoria de mutuelles i asseguradores





Clínica Salus Infirmorum



La Clínica Salus Infirmorum està situada a Banyoles, comarca del Pla de l'Estany. Des de l'any 2008 forma part del Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT), i disposa dels serveis propis d'un centre d'aguts, així com d'un servei sociosanitari amb places de llarga estada i hospital de dia. També ofereix els seus serveis a particulars directament o bé a través de les principals mútues i companyies asseguradores.

.....
www.clinicasalus.org



Aquest document recull l'esforç de tot un any, en què s'han dut a terme projectes, s'han desenvolupat objectius i s'han assolit reptes institucionals. Tot això gràcies a la implicació, l'esforç i el suport de tots els professionals, col·laboradors, voluntaris i persones que

formen part de la Clínica Salus Infirmorum de l'IRSJG.

El nostre gran repte és continuar vetllant per oferir una assistència de qualitat, tant humana com tècnica, que mantingui viu el compromís de fa ja més de 50 anys

amb Banyoles i el Pla de l'Estany i oferint una proximitat i comoditat que ningú més pot oferir.

Em plau convidar-los a llegir aquesta memòria en què trobaran les dades més rellevants d'estructura i activitat del centre.

**Govern General
IRSJG**

**Junta Central
IRSJG**

Junta del Centre

Junta Central
Superiora de la comunitat del Centre
Gna. Isabel Mielgo

Sr. Joan Viñas

Gerent

**Director
mèdic:**

Dr. Marco
Paz

**Directora
d'Infermeria:**

Sra. Montse
Trias

**Director
econòmic
financer:**

Sr. Miquel
Merino

**Coordinadora
Pastoral
de la Salut:**

Gna. Juana
Gómez

**Responsable
de Recursos
Humans:**

Sra. Ester
Genové

**Adjunt a
Gerència:**

Sr. Cristian
Lange

**Coordinadora
de Farmàcia
i Qualitat:**

Sra. Isabel
Frigola

Recursos

Equipaments

Llits d'hospitalització d'aguts	30
Llits d'hospitalització sociosanitària	66
Consultes externes	12
Boxs unitat de cirurgia sense ingrés	5
Sales d'operacions	3
Boxs de recuperació postquirúrgica	3
Boxs d'urgències	3
Llits d'observació d'urgències	1
Sales de diagnòstic per la imatge	2
Laboratori d'anàlisis clíniques	1
Sales de rehabilitació	1
Farmàcia	1
Places Hospital de Dia sociosanitari	25
Sala de triatge	1

Recursos econòmics i inversions

Xifra de negoci: 6.920.475 €

Inversions en equipaments i infraestructures: 318.001 €

Professionals

Comunitat		Personal extern	
Superiora i comunitat	18	Personal tècnic	8
Consell directiu	7	Personal administratiu	12
Comandaments intermedis	6	Tècnics sociosanitaris	45
Personal mèdic de plantilla	6	Pastoral de la Salut	1
Personal d'infermeria i farmàcia	31	Personal de cuina	9
		Personal de neteja	16
		Laboratori	2
		Radiologia	1
		Manteniment	2
		Personal mèdic associat	92
		Tècnics associats	22

Cartera de serveis

Especialitats mèdiques

Anestesiologia i Reanimació

Aparell Digestiu

Cardiologia

Clínica del Dolor

Dermatologia

Medicina Interna

Nefrologia

Pediatría

Psicologia

Reumatologia

Urgències generals

Serveis diagnòstics

Anatomia Patològica

Diagnòstic per la Imatge

Endoscòpia Digestiva

Laboratori d'Anàlisis Clíniques

Especialitats quirúrgiques

Cirurgia General i Digestiva

Cirurgia Ortopèdica i Traumatològica

Cirurgia Vasculard i Angiologia

Dermatologia

Oftalmologia

Otorinolaringologia

Urologia

Recursos d'hospitalització aguts

Consultes externes

Hospitalització d'adults

Bloc quirúrgic

Servei d'urgències 24 h

Unitat de cirurgia sense ingrés

Serveis terapèutics de suport

Farmàcia hospitalària

Fisioteràpia

Logopèdia

Odontologia

Psicologia

Rehabilitació

Tractament del Dolor

Serveis als clients

Atenció a l'usuari

Treball Social

Pastoral de la Salut

Recursos socio-sanitaris

Hospital de mitjana i llarga estada

Hospital de Dia



Activitat assistencial

Activitat hospitalària aguts

Altes quirúrgiques	1.655
Altes no quirúrgiques	53
Total altes	1.708
Estada mitjana (dies)	2,08

Activitat quirúrgica

Amb ingrés	1.182
Cirurgia major ambulatoria	473
Cirurgia menor ambulatoria	85
Total intervencions*	1.740

*No s'hi inclouen parts ni cesàries.

Activitat hospitalària sociosanitària

Llarga estada	
Ingressos	71
Altes	71
Pacients atesos	109
Altes estada <123 dies	59

Mitjana estada polivalent

Ingressos	150
Altes	149
Pacients atesos	165
Altes amb estada <20 dies	65

Urgències

Visites d'urgències	16.231
Urgències ingressades	36

Hospital de Dia

Ingressos	23
Altes	27
Pacients atesos	57

Activitat diagnòstica i terapèutica

Endoscòpies	67
Diagnòstic per la imatge	
Ecografies	1.230
Radiologia convencional	13.475

Pastoral de la Salut (Salus)

Acolliment i salutació en ingressar al pacient i a la família	255	Acompanyament en els últims moments de la vida	61
Valoració pastoral inicial	255	Acompanyament en el procés de dol	211
Acompanyament al pacient i a la família en la integració al centre	1.176	Visites del sacerdot	200
Visita a pacients amb deteriorament cognitiu	5.971	Assistència al funeral	33
Visita pastoral de seguiment	6.788	Celebració i record dels difunts durant l'any	2
Recepció de sagraments	3.052		



Objectius estratègics i Pla de Qualitat

- ➔ Durant els darrers quatre anys l'estratègia en Seguretat dels Pacients ens ha portat a treballar els indicadors de qualitat definits en el quadre de comandament del Departament de Salut. Hem assolit tots els indicadors definits com a prioritaris i continuem treballant per aconseguir el major nombre d'indicadors opcionals. Una de les millores destacables de cara a la prevenció d'errors de medicació ha estat la implantació del programa de medicació FarSalus®, que permet gestionar la prescripció electrònica i ha propiciat una nova metodologia de preparació, dispensació i administració dels medicaments.
- ➔ Hem continuat treballant en els programes de Prevenció de la Infecció (Vincat), Registre d'artroplasties (Racat) i Prevenció de la punxada accidental en els professionals sanitaris (Epinetac).
- ➔ Aquest 2016 s'ha continuat millorant l'àrea quirúrgica amb l'adquisició d'un nou autoclau de vapor i amb la higienització de les sales d'operacions, cosa que ha permès renovar la classificació de "classe A" per poder realitzar intervencions com ara implants.
- ➔ Aquest any s'ha incrementat de manera destacable el percentatge d'indicadors assolits segons el model d'acreditació EFQM. Això ha estat possible revisant i actualitzant diversos procediments i aprovant-ne de nous.
 - ➔ Pla de qualitat i seguretat del pacient per al període 2017-2019.
 - ➔ Ètica i drets dels usuaris. El codi ètic del centre i el procediment d'actuació respecte del document de voluntats anticipades i el consentiment informat.
 - ➔ Àrea de les persones. La guia de reclutament i selecció de professionals, i la guia d'avaluació, desenvolupament i rendiment dels professionals.
 - ➔ Àrea d'hospitalització. Cures i manipulació del reservori subcutani, i pla funcional de la unitat de cirurgia sense ingrés.



- ➔ Aquest any la formació corporativa tractava sobre la qualitat hospitalària. Al nostre centre s'ha dut a terme una sessió amb el títol "Qualitat i calidesa en l'atenció hospitalària", molt amena i ben valorada per tots els professionals.

Qualitat percebuda per dimensions

% de satisfets o molt satisfets	Usuaris (residents o familiars)
Ingrés	99,2%
Tracte	98,6%
Intimitat i privacitat	99,2%
Informació a l'usuari	98,3%
Atenció sanitària	98,3%
Coordinació i comunicació de l'equip	98,7%
Menjar	87,9%
Confort i hostaleria	94,6%
Atenció espiritual	93,1%
Compliment de la missió	99,4%
Fidelització	99%
Satisfacció global (sobre 10 punts)	9,64
Enquestes realitzades	159



Qualitat percebuda per dimensions en serveis socio-sanitaris

% de satisfets o molt satisfets

Percepció de la qualitat tècnica	96%
Organització i continuïtat	96,9%
Confort	90,8%
Comunicació i participació	95,7%
Atenció psicosocial	90%
Tracte, respecte a la intimitat i l'autonomia	94,3%
Satisfacció i fidelització	96,9%
Enquestes realitzades	32

Grups de treball

Comissió de Proveïments
Comissió de Nutrició
Comissió d'Obres
Comissió de Transfusions
Comissió de Voluntariat
Comissió d'Accreditació de Professionals
Comitè d'Atenció a l'Usuari
Comitè de Qualitat
Comitè de Comunicació
Comitè d'Empresa
Comitè d'Ètica Assistencial

Comitè de Farmàcia
Comitè de Formació i Recursos Humans
Comitè d'Infeccions
Comitè Interdisciplinari Socio-sanitari
Comitè d'Històries Clíniques i Documentació
Comitè de Mortalitat i Teixits
Comitè de Pastoral
Comitè de Protecció de Dades
Comitè de Seguretat i Salut
Consell de Direcció

Àrea de les persones

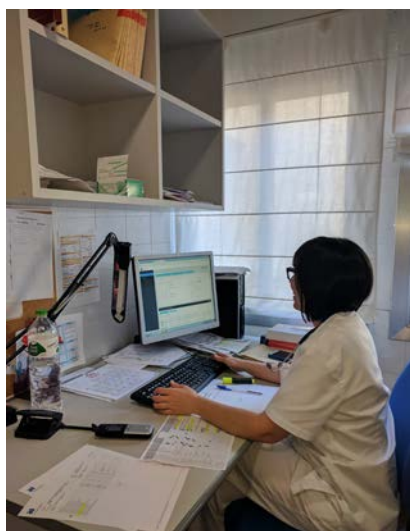
Descripció de la plantilla

Plantilla mitjana	Edat mitjana	Antiguitat mitjana	% homes	% dones	% plantilla a jornada completa	Índex de rotació
121,13	42,97 anys	9,87 anys	15,16%	84,84%	90,44%	0%

Gràcies al nostre equip humà som on som i podem continuar millorant l'assistència que oferim. Ens agrada treballar en equip i creiem que la suma de tots és la clau de la millora en l'assistència. És per això que estem enfocats al desenvolupament de l'equip i a la millora contínua.

Dotació de personal en plantilla

Titulats superiors assistencials	7,98
Titulats mitjans assistencials	30,03
Auxiliars assistencials	44,04
Personal de suport	27,99
Personal d'administració	9,10
Direcció	2



Clima laboral

L'any 2016 hem continuat apostant per les accions de millora adoptades arran de l'últim estudi de clima laboral. Ens hem centrat en quatre àmbits d'actuació clau tot potenciant-los i cuidant-los:

- ➔ *Lideratge*: hem continuat amb les reunions individuals per potenciar i aclarir el coneixement i l'assignació de responsabilitats. Implicació de l'equip en la millora contínua per a l'obtenció de la reacreditació EFQM. Els comandaments intermedis continuen apostant per dur a terme reunions de servei interdisciplinàries com a eina per millorar la comunicació intracentre explicant el què, el com i el qui de les diverses accions que es duen a terme.
- ➔ *Estructura i organització*: s'han creat grups de millora de cicles i calendaris. S'aposta per les aportacions dels professionals de millora individual i de servei en els horaris i els torns.
- ➔ *Comunicació*: amb el Comitè de Comunicació hem treballat en la reestructuració del pla de comunicació, que aposta per potenciar la comunicació tant externa com interna. Pel que fa a la comunicació interna, ens hem fixat objectius de crear cultura d'empresa, facilitar la participació, implicar els professionals i donar a conèixer els objectius del centre.
- ➔ *Reconeixement*: els responsables de servei han potenciat el reconeixement individual i públic en les accions i les actituds dels professionals. D'aquesta manera, s'ha assumit i millorat el reconeixement i la motivació.

Formació i desenvolupament

La formació s'ha realitzat principalment en l'àrea tècnica, amb atenció especial a la qualitat i la seguretat dels pacients, en la respiració cardiopulmonar, la nutrició i la dietètica, la fisioteràpia rehabilitadora i l'autoprotecció.

Amb el nostre afany per millorar continuament i amb la calidesa en el tracte, hem dut a terme una formació interna sobre la gestió de la qualitat segons el model EFQM.

Cursos de formació

Col·lectiu assistent	Hores*	Alumnes	Formació interna	Formació externa
Diplomats en Infermeria	610	27	30%	70%
Auxiliars d'Infermeria	715	40	20%	80%
Administració	190	12	4%	96%
Direcció	354	6	10%	90%
Comandaments intermedis	235	6	20%	80%
Tècnics	212	7	10%	90%
Metges	53	6	20%	80%
Personal de neteja	247	19	90%	10%
Personal de cuina	135	9	10%	90%
Personal de farmàcia	122	4	60%	40%

*Hores: nombre d'hores del curs pel nombre d'alumnes assistents.

Estudiants de pràctiques

	Grau Infermeria	Grau Fisioteràpia	Tècnic Atenció Dependència	Tècnic aux. Infermeria	Tècnic aux. Farmàcia	Estada empresa	Neteja hospitalària
UDG Girona	9	8					
INS Garrotxa				2			
INS Narcís Xifra				3			
INS Vallvera			2				
INS Alexandre Deulofeu					1		
INS Pere Alsius						2	
INS Pla Estany			1				
SOC Girona							1

Total alumnes: 29

Total hores de pràctiques: 4.765 h

Conciliació familiar

Absències per conciliació

Concepte	Persones	Mesos
Reducció de jornada cura fill <12 anys	13	135,54
Excedències maternals	5	4,52
Excedències per cura de familiars	2	11,21
Acumulació d'hores d'al·letament	1	1,53
Baixa per risc d'embaràs	3	9,67

Seguretat, salut i benestar a la feina

Durant l'any 2016 s'han dut a terme les actuacions següents:

- ➔ Realització de 70 revisions mèdiques anuals al personal de la Clínica.
 - ➔ Formació en seguretat i salut al personal de nova incorporació.
 - ➔ Revisió i actualització del Pla d'Autoprotecció.
 - ➔ Formació del Pla d'Autoprotecció.
 - ➔ Simulacres d'Autoprotecció.
 - ➔ Renovació del tríptic d'actuació en cas d'emergència.
 - ➔ Estudi d'EPI en els serveis de cuina, neteja i bugaderia.
 - ➔ Revisió i actualització de les grues del servei socio sanitari.
 - ➔ Implantació de mesures correctores dels diversos accidents laborals, que han estat de caràcter lleu.
-

Voluntariat

Objectius

L'objectiu general és implicar-se per estar més que no pas per fer; estar i acompanyar sense pressa, regalant temps i dedicació, tant als pacients com a les famílies, i complementar l'atenció professional.

Composició de l'equip

L'equip està format per una coordinadora de voluntariat, dues col·laboradores tècniques i 15 voluntaris.

Activitat de voluntariat

Activitat	Pacients
Manualitats	195
Jocs	151
Animació de festes	192
Acompanyaments a l'habitació	9
Fer companyia	195
Suplència familiars	2
Pastoral i celebracions religioses	139

Comunicació

Objectius

A nivell general s'ha revisat i actualitzat el Pla de Comunicació, que busca posicionar la Clínica externament i internament amb els objectius següents:

Externament

- ➔ Difondre informació de l'empresa i els serveis.
- ➔ Establir relacions amb l'entorn.

Internament

- ➔ Donar a conèixer els objectius de l'organització.
- ➔ Crear cultura d'empresa.
- ➔ Facilitar la participació.
- ➔ Implicar els professionals (reconeixement).

Accions

Externes

- ➔ Articles en revistes de Banyoles sobre les diferents especialitats mèdiques:
 - ➔ Psicologia "Guanyar el lloc a l'estrès".
 - ➔ Cardiologia "Practicar esport? Sí, però amb seguretat".
 - ➔ Otorino "La importància de sentir-hi".
 - ➔ Digestologia "Prevenició del càncer de còlon i recte".
- ➔ Visites a escoles amb el programa "Coneixem la Clínica".

Internes

- ➔ Informació i implicació als professionals en els diferents processos de qualitat del centre.
 - ➔ Reunions interdisciplinàries amb la finalitat de millorar contínuament.
 - ➔ Difusió de la memòria anual.
 - ➔ Potenciar la informació i la comunicació amb els professionals.
-

Sostenibilitat i medi ambient

Consums

	2015	2016
Electricitat	526.034 kW	534.194 kW
	(potència activa)	(potència activa)
	70.235 kW	74.722 kW
	(potència reactiva)	(potència reactiva)
Aigua	4.745 m ³	5.589 m ³
Gas	996.531 m ³	1.007.299 m ³
Tòner impressores	176 unitats	170 unitats
Paper	561 paquets	515 paquets





Clínica Santa Elena

La Clínica Santa Elena és un centre hospitalari amb més de 50 anys de servei, situat al nucli urbà de Madrid, en una zona residencial proveïda d'una completa xarxa de mitjans de transport.

L'any 2016 s'ha caracteritzat per la consolidació de diverses reformes estructurals, per la inversió tecnològica i per l'ampliació de l'oferta assistencial juntament amb la incorporació d'equips mèdics de prestigi reconegut. Actualment, la Clínica Santa Elena és un centre reconegut en la sanitat privada de Madrid, en primer lloc pel seu gran nivell científicotècnic, per unes instal·lacions i unes tecnologies assistencials d'avantguarda i per un tracte proper als pacients i als seus familiars.

El Servei d'Urgències, que es va inaugurar fa dos anys, s'ha consolidat com un referent de la zona. La Clínica Santa Elena, d'aquesta manera, compleix una missió fonamental d'atenció a tot tipus de pacients, especialment nens, joves i dones.

www.clinica-santa-elena.org





L'any 2016 la Clínica Santa Elena ha consolidat les millores que va iniciar en anys anteriors, ha continuat treballant en algunes d'aquestes, i s'ha constituït com un lloc de referència de la sanitat privada de la Comunitat de Madrid.

Com a fruit de tot això, i tot i que la situació de la sanitat privada a l'Estat espanyol és cada vegada més complexa per la competència i la concentració de grans companyies en el nostre sector, hem aconseguit créixer una mica més de les expectatives previstes pel que fa a l'activitat i la xifra de negoci, i s'ha mantingut i millorat el nivell de qualitat.

Tota aquesta activitat i esforç no tindria sentit, tanmateix, sense la dedicació constant a l'Obra Social de l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona, com també la necessària i volguda insistència en la tasca pastoral que ens dona sentit. La inversió en tecnologia i l'arribada de professionals de prestigi han de ser compatibles

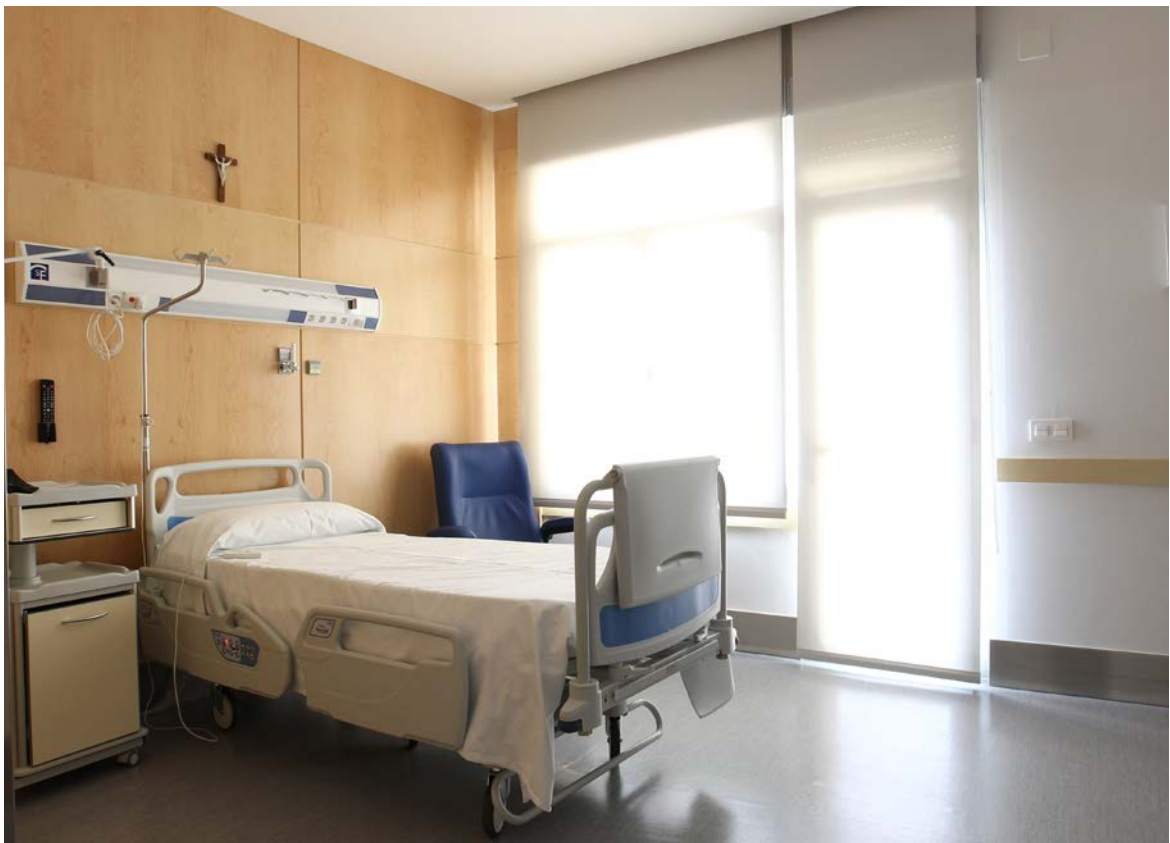
en tot cas amb l'atenció a les persones més vulnerables i necessitades. Ens hi devem i vam néixer per això.

El pla de renovació d'equips i instal·lacions previst en els últims tres anys per la Clínica Santa Elena ja està pràcticament acabat, tot i que, com és sabut, la renovació constant ha de ser un fet per mantenir-nos a l'alçada del que s'espera de nosaltres. La inversió ha estat important, però l'amplitud en l'oferta assistencial i la qualitat dels serveis que oferim als nostres pacients ho justifiquen.

El 2016 ha suposat una empena important a la millora dels sistemes informàtics i tecnològics de comunicació de la Clínica Santa Elena. La incorporació d'un centre d'atenció telefònica específic per a l'àrea de radiologia, i la implantació del sistema de citació en línia per a pacients completament el centre d'atenció de trucades general de la clínica, que facilita l'accés als serveis del cen-

tre. L'atenció immediata a les persones que truquen és essencial per oferir un servei d'alta qualitat. També s'ha renovat la pàgina web i s'ha potenciat la presència a les xarxes socials, amb l'objectiu d'ampliar les vies d'arribada als pacients i d'atendre'ls en compliment dels nostres objectius.

Continuem el procés de consolidació del nostre creixement amb il·lusió renovada. En els propers mesos s'incorporaran serveis nous i equips mèdics d'alt nivell. A més a més, és clara la nostra aposta per enfortir les relacions de la Clínica Santa Elena amb altres institucions, associacions del sector, i també la nostra presència en el Grupo de Hospitales Católicos de Madrid. Per tant, el procés continua i els fruits que han començat a arribar s'han d'incrementar d'acord amb el que estava previst, amb la mirada sempre fixa i constant en la societat madrilenya a la qual servim i en suport a l'Obra Social que ens mou a avançar sense treva.



**Govern General
IRSJG**

**Junta Central
IRSJG**

Junta del Centre

Junta Central
Superiora de la comunitat del Centre
Gna. Blanca Pérez

Dr. Miguel Ortegón
Gerent

**Director
mèdic:**

Dr. Javier de
Castro

**Directora
d'Infermeria:**

Sra. María
Arroyo

**Directora
econòmica i
financera:**

Sra. Belén
de Górgolas

**Directora
de Recursos
Humans:**

Sra. Amparo
García

**Coordinadora
Pastoral
de la Salut:**

Gna. Sacri Hueso

**Adjunt
a Gerència:**

Sr. César
Lama

Recursos

Equipaments

Llits d'hospitalització d'aguts	70
Llits UCI adults	6
Llits d'observació de neonatals	6
Cures intermèdies neonatals	6
Consultes externes	58
Sales d'operacions grans	7
Sales d'operacions de cesàries	1
Sales de parts	2
Boxs oncologia	6
Boxs d'urgències	6
Boxs d'urgències obstètriques	2
Llits d'observació d'urgències	2
Llocs d'hemodiàlisi	22
Llocs de monitorització fetal	6
Sales de diagnòstic per la imatge	7
Sales d'endoscòpia	1
Sales de litotrícia	1
Laboratori d'anàlisis clíniques	1
Sales de rehabilitació	1
Farmàcia	1
Cambres hiperbàriques	3

Recursos econòmics i inversions

Xifra de negoci: 13.100.000 €

Inversions en equipaments i infraestructures: 1.580.000 €

Professionals

Comunitat	640	Personal extern	47
Superiora i comunitat	4	Neteja	14
Equip directiu	6	Cafeteria / Restaurant	14
Comandaments intermedis	10	Laboratori	7
Personal mèdic de plantilla	4	Fisioteràpia	6
Personal mèdic associat	412	Banc de sang	6
Personal d'infermeria i farmàcia	133		
Personal tècnic	11		
Personal administratiu	30		
Personal de suport	28		
Pastoral de la Salut	2		

Total professionals

687



Cartera de serveis

Especialitats mèdiques

Al·lèrgologia

Anestesiologia i Reanimació

Aparell Digestiu

Cardiologia

Clínica del Dolor

Cures Intensives

Cures Intermèdies Neonatals

Dermatologia

Endocrinologia i Nutrició

Gastroenterologia

Geriatría

Hematologia Clínica

Medicina Intensiva

Medicina Interna

Medicina Preventiva

Nefrologia

Pneumologia

Neurofisiologia

Neurologia

Oncologia

Pediatria

Pediatria Neonatal

Psicologia

Reumatologia

Urologia

Medicina de Família

Immunologia

Especialitats quirúrgiques

Anestèsia

Cirurgia General i Digestiva

Cirurgia Oral i Maxil·lofacial

Cirurgia Ortopèdica i Traumatològica

Cirurgia Ortopèdica i Traumatològica Infantil

Cirurgia Pediàtrica

Cirurgia Plàstica i Reparadora

Cirurgia Toràcica

Cirurgia Vasculard i Angiologia

Dermatologia

Neurocirurgia

Obstetrícia i Ginecologia

Oftalmologia

Otorinolaringologia

Reanimació

Urologia

Serveis diagnòstics

Anatomia Patològica

Diagnòstic per la Imatge

Endoscòpia Digestiva

Laboratori d'Anàlisis Clíniques

Microbiologia

Serveis terapèutics de suport

Diàlisi

Nutrició

Dietètica

Farmàcia hospitalària

Fisioteràpia

Hospital de Dia

Litotricia

Medicina hiperbàrica

Odontologia

Psicologia

Rehabilitació

Trastorns del son

Tractament del dolor

Urgències

Urgències generals

Urgències traumatològiques

Urgències quirúrgiques

Urgències ginecològiques

Urgències pediàtriques

Serveis al client

Atenció a l'usuari
Pastoral de la Salut

Unitats especials

Unitat de Mama
Unitat d'HIFU
Unitat del Dolor
Unitat de Diàlisi
Unitat de l'Obesitat
Unitat d'Odontologia
Unitat Integral de Neurociències
Unitat de Sòl Pelvià
Unitat de Trastorns del Son
Unitat de Litotrícia
Unitat de Fisioteràpia i Rehabilitació
Unitat d'Oncologia i Quimioteràpia
Unitat del Son



Activitat assistencial

Activitat hospitalària aguts

Altes quirúrgiques	4.022
Altes no quirúrgiques	585
Altes obstètriques	912
Altes neonatologia	151
Total altes	5.700
Estada mitjana (dies)	1,98
Mortalitat	0,22%

Activitat quirúrgica

Amb ingrés	4.016
Ambulatoria	4.729
Total intervencions*	8.745

Ocupació de sales d'operacions 45,15%

*No s'hi inclouen parts ni cesàries.

Activitat obstètrica

Parts vaginals	523
Cesàries	389
Total parts i cesàries	912
Naixements	947

Urgències

Visites d'urgències	9.682
Urgències ingressades	645

Oncologia

Visites d'oncologia mèdica	21
Sessions de quimioteràpia	44

Hemodiàlisi

Pacients	121
Sessions	11.018

Pastoral de la Salut (CSE i Remei)

Visites a pacients aguts	5.650
Visites a pacients amb diàlisi i unitats especials	6.515
Recepció de sacraments	974
Acompanyament en el dol	21
Seguiment telefònic	25

Activitat diagnòstica i terapèutica

Endoscòpies	2.379
Determinacions de laboratori	29.850
Anatomia Patològica (biòpsies)	3.875
Diagnòstic per la imatge	28.010
Radiologia convencional	9.776
TC	1.831
Ressonància magnètica	3.595
Mamografies	2.345
Densitometries	565



Objectius estratègics i Pla de Qualitat

Com a part del compromís amb la qualitat i la cerca de l'excel·lència assistencial, l'any 2016 la Clínica Santa Elena va tornar a certificar amb la norma ISO 9001 la totalitat dels serveis assistencials i de suport que depenen directament del centre. Aquest procés ha requerit el treball sincrònic i compromès de totes les àrees relacionades i ha tingut com a resultat l'increment en la satisfacció dels usuaris, com també el reforç en la tendència d'increment en els indicadors de qualitat i resultats del centre.

Com a part d'aquest procés de consolidar i potenciar les estructures de qualitat, els grups de participació, debat i consulta han millorat la metodologia de treball i eficàcia com a òrgans de suport a l'anàlisi de les incidències i de suport en la presa de decisions.

La direcció de la clínica ha fet un seguiment mensual i trimestral de la consecució i l'avenç tant en els objectius de negoci com en els objectius de qualitat, i vetlla permanentment perquè siguin complementaris i coherents amb l'estratègia i la missió del centre.



Qualitat percebuda per dimensions

% de satisfets o molt satisfets	Usuaris (residents o familiars)
Ingrés	93,1%
Tracte	92,8%
Intimitat i privacitat	91,9%
Informació a l'usuari	89,4%
Atenció sanitària	92,2%
Coordinació i comunicació de l'equip	89,8%
Menjar	82,8%
Confort i hostaleria	85,3%
Atenció espiritual	91,6%
Compliment de la missió	94,1%
Fidelització	92,6%
Satisfacció global pacients (sobre 10 punts)	9,3
Satisfacció global metges (sobre 10 punts)	9,1
Enquestes realitzades	377

Indicadors de qualitat

% de satisfets o molt satisfets	
Error de comandes de medicació	0,18%
Error de preparació d'unidosis	0,45
Reingressos abans de 30 dies	1,24%
Temps mitjà d'espera a urgències	18,4 minuts
Úlceres per pressió UPP	0,48%
Any anterior	0,82%
Infeccions	0,42%

Incidències registrades: 67, de les quals 18 són felicitacions i 2, queixes.
La resta, reclamacions ateses.

Grups de treball

Comissió de Proveïments

Comissió de Mortalitat i Tumors

Comissió d'Obres

Comissió de Sales d'Operacions

Comissió de Transfusions

Comissió d'Accreditació de Professionals

Comitè d'Atenció a l'Usuari

Comitè de Qualitat

Comitè de Comunicació

Comitè d'Empresa

Comitè d'Ètica Assistencial

Comitè de Farmàcia

Comitè de Formació i Recursos Humans

Comitè d'Infeccions

Comitè Interdisciplinari Sociosanitari

Comitè d'Històries Clíniques i Documentació

Comitè de Mortalitat i Teixits

Comitè de Pastoral

Comitè de Protecció de Dades

Comitè de Seguretat i Salut

Consell de Direcció

Accions destacades vinculades a la promoció de la qualitat

La principal fita vinculada a la qualitat és que, per primera vegada des que hem començat amb la certificació ISO 9001 a la Clínica, s'ha fet la recertificació completa del centre incloent-hi tots els serveis i les unitats. Això significa que s'ha aconseguit consolidar el Sistema de Gestió de la Qualitat del centre i que, per tant, els treballadors i col·laboradors treballen i contribueixen de manera coordinada per aconseguir els estàndards de qualitat i excel·lència que desitja la Clínica per als seus usuaris. Això també reforça el treball en equip, el clima de l'organització i el compliment de la missió.

Una sèrie d'accions que val la pena ressaltar són les orientades a millorar l'atenció als nostres usuaris en els circuits administratius, entre les quals les més destacades són:

- ➔ Creació d'un centre d'atenció telefònica per a radiologia, de manera que s'ha aconseguit una resposta més àgil a la citació i també alliberar temps d'atenció directa per als pacients del servei.
- ➔ S'ha posat en marxa el sistema de trucades a pacients per pantalla a Urgències, de manera que s'ha millorat en privacitat (LOPD) i s'ha contribuït a complir els nostres circuits de triatge.
- ➔ S'ha posat en marxa la citació en línia, de manera que ha repercutit en menys temps d'espera per contactar i citar telefònicament, i en l'ampliació del nombre de pacients amb els quals tenim contacte directe per canals digitals.

També és just fer referència a l'impacte positiu que hem tingut en la qualitat assistencial per mitjà de l'adequació i l'actualització de zones comunes assistencials. En concret, són millores de confort i característiques de les sales d'espera, millores en la cobertura i l'accés al wifi, i l'increment de zones enjardinades.

S'ha ampliat la cartera de serveis que ofereix la Clínica, en concret s'han constituït les següents unitats assistencials noves:

- ➔ Unitat de Litotrícia, amb equips d'última generació i la incorporació de professionals de prestigi reconegut en aquesta subespecialitat.





- ➔ Unitat d'Oncologia, en què a més a més de l'activitat mèdica de l'especialitat s'administra quimioteràpia a l'hospital de dia específic. Per això es va dur a terme una adequació important de les instal·lacions pel que fa a les cambres de flux laminar tant verticals com horitzontals.
- ➔ Unitat de Fisioteràpia i Rehabilitació, amb la incorporació de fisioterapeutes de prestigi, l'adquisició d'equips i la remodelació d'una zona específica en el centre. Això ens permet completar principalment el circuit de tractament integral a pacients de traumatologia i cirurgia ortopèdica.
- ➔ A més a més s'ha ampliat l'oferta i la dotació de consultes externes a la planta 3a de l'edifici principal (12 despatxos més).

S'ha canviat l'empresa que gestiona l'alimentació de la Clínica i s'ha fet una remodelació important de la cafeteria. Així, s'ha millorat de manera important la qualitat dels productes i serveis d'aquesta àrea, i això s'ha vist reflectit en la satisfacció dels usuaris i treballadors.

S'ha canviat la planta de tractament d'aigua que proveeix la Unitat de Diàlisi, que inclou un sistema de doble osmosi inversa. A més a més, s'han adquirit 20 monitors de diàlisi d'última generació aptes per a l'hemodiàlisi en línia en unipunció i bipunció, i capacitats per poder modificar la conductivitat total i la de bicarbonat. Aquesta inversió ens permet donar als pacients els serveis més indicats i eficaços per al tractament de cadascun dels perfils de la malaltia renal.

Finalment, per l'impacte en la gestió assistencial, és important esmentar la construcció i el trasllat de servidors al nou centre de procés (CPD), amb espai, ventilació i infraestructura coherent per suportar la nostra estructura informàtica actual i futura. Això, sumat a les inversions tecnològiques en xarxes, servidors, programari assistencial i de suport, garanteix l'eficàcia i la robustesa dels nostres sistemes d'informació.

Àrea de les persones

Descripció de la plantilla

Plantilla mitjana	Edat mitjana	Antiguitat mitjana	% homes	% dones	% plantilla a jornada completa	Índex de rotació
207,85	40,27 anys	10,33 anys	13,23%	82,77%	87,76%	0,01%

Clima laboral

Per tal de continuar millorant el clima laboral de la Clínica durant aquest any s'ha continuat treballant en la comunicació ascendent, de manera que s'ha facilitat amb aquest objectiu l'accessibilitat i l'escolta del personal subordinat per part de directors i comandaments intermedis, basant les relacions laborals en la proximitat i l'escolta activa.

Formació i desenvolupament

Aquest any des de la Clínica hem potenciat de manera molt especial la formació en Prevenció de Riscos Laborals, per tal de facilitar als nostres professionals tot el coneixement necessari dels riscos que poden existir en els seus llocs de treball, la qual cosa ha fet adquirir més bons hàbits per tal d'evitar que hi hagi accidents laborals.

Durant el 2016 hem valorat tant el compliment de les funcions per part dels professionals com les competències assignades a cada lloc de treball. Els resultats han estat molt satisfactoris.

Cursos de formació

Col·lectiu assistent	Hores*	Alumnes	Formació interna	Formació externa
Administratius	28	14	100%	0%
Auxiliars d'Infermeria-Zeladors	1.504	236	8,38%	91,62%
Direcció	195	11	10,25%	89,74%
Diplomats en Infermeria	1.664	332	6,4%	93,6%
Facultatius	6	3	100%	0%
Farmàcia	28	12	44,44%	55,55%
Neteja	195	43	7,6%	92,4%
Manteniment	16	6	50%	50%
Tècnics	58	14	13,79%	86,20%

*Hores: nombre d'hores del curs pel nombre d'alumnes assistents.

Conciliació familiar

Absències per conciliació

Concepte	Persones	Mesos
Reducció jornada cura fill <12 anys	20	166,92
Excedències maternals	2	9,34
Excedències per cura de familiars	1	2,03
Acumulació d'hores d'al·letament	3	1,15



Seguretat, salut i benestar en el treball

- ➔ Realització de formacions en PRL d'un total de 138 professionals en els riscos específics dels seus llocs de treball.
 - ➔ Lliurament al personal de nova incorporació de la valoració del seu lloc de treball en PRL.
 - ➔ Campanya interna de vacunació contra la grip l'últim trimestre de l'any, 20 dosis.
 - ➔ Incorporació al pla de prevenció de riscos de l'àrea de radiologia.
 - ➔ Revisió i canvi d'algun dels EPI utilitzats.
 - ➔ S'han fet els mesuraments següents:
 - ➔ Exposició a camps magnètics.
 - ➔ Mesurament de contaminants físics.
 - ➔ Mesurament de temperatura en diferents àrees de la Clínica.
-



Objectius

La Clínica Santa Elena ha consolidat la seva activitat de comunicació amb l'objectiu de dirigir-se als públics objectius que han de conèixer la seva activitat i serveis. S'ha mantingut el compromís de reducció de costos a l'àrea, sobretot pel que fa a accions de publicitat, el retorn de les quals no es pot mesurar d'una manera exacta.

La tasca s'ha centrat a atendre vies obertes de comunicació constants amb pacients i doctors, treballar per aparèixer als mitjans de comunicació, com a notícia i no tant per publicitat, i fomentar el coneixement de la Clínica Santa Elena a les xarxes socials, atenent-les i gestionant-les amb aquest propòsit i com una via més d'atenció al pacient.

Accions

L'activitat de comunicació de la Clínica Santa Elena el 2016 ha cobert tots els àmbits de la Clínica, des de la comunicació interna fins a l'externa, i ha arribat a tots els seus públics objectius. Així mateix, s'han analitzat i millorat els fluxos d'informació en els seus diversos aspectes.

- ➔ S'ha incorporat un centre d'atenció telefònica per a l'àrea de radiologia, que complementa i descongestiona el centre d'atenció telefònica que funciona per a la resta d'àrees. És essencial que el servei d'atenció telefònica funcioni d'una manera excel·lent com a eina de captació i atenció de pacients, famílies i prescriptors. Els resultats obtinguts fins avui són excel·lents.
 - ➔ S'ha consolidat la difusió d'un butlletí informatiu destinat als col·laboradors del centre, al quadre mèdic, a les societats mèdiques i també a les institucions de referència a la zona geogràfica més propera a la Clínica.
 - ➔ També pel que fa a la comunicació interna, s'han organitzat diversos esdeveniments de caràcter científic i divulgatiu per a professionals i personal de la casa.
 - ➔ S'ha mantingut actualitzada la pàgina web i s'ha treballat en la preparació d'un nou lloc que s'ha posat en marxa fa poc i que es troba en la fase d'ajustament de continguts.
 - ➔ S'ha fet una campanya de potenciació i difusió de la Unitat Multidisciplinària de Mama a les xarxes socials i se n'ha mesurat l'efecte en l'increment de consultes.
 - ➔ S'ha fomentat l'aparició als mitjans de comunicació destinats específicament al públic oriental, objectiu important per a la Clínica Santa Elena.
 - ➔ De manera complementària a les campanyes esmentades, s'han tramès diverses notes de premsa a mitjans de comunicació i s'han aconseguit diverses aparicions a la premsa, ràdio i televisió mitjançant l'aparició de la Clínica en reportatges.
-

Resultats

- ➔ Millora d'un 80% en la recepció de trucades de radiologia i en la seva conversió en consultes o proves diagnòstiques.
- ➔ Increment d'un 37% en la recepció i lectura del butlletí informatiu amb novetats de la Clínica Santa Elena.
- ➔ Satisfacció d'un 95% dels treballadors en les jornades formatives sobre comunicació a pacients i entre companys.
- ➔ Actualització completa del quadre mèdic en línia i publicació d'informació amb la freqüència prevista a principi d'any.
- ➔ Increment del nombre de pacients a urgències i consultes provinents dels col·legis majors de la zona després de la campanya.
- ➔ Hem duplicat la comunitat de persones que formen part de les nostres xarxes socials i les hem aprofitat a la Clínica. La campanya de la Unitat de Mama ha arribat a més de 60.000 dones de la zona d'influència de la Clínica Santa Elena.

Observacions / Comentaris

A les accions descrites cal afegir-hi, en el nou pla de comunicació ja en funcionament, la realització de quatre actes amb professionals, mitjans de comunicació, treballadors, institucions i pacients, destinats a reforçar la imatge de la Clínica Santa Elena on cal que sigui coneguda amb més força.

També s'han reforçat les eines i les accions de comunicació interna, sobretot pel que fa als fluxos de comunicació ascendents, de manera que el Comitè de Direcció pugui conèixer de primera mà les necessitats, les incidències i l'estat de la qüestió en general per prendre decisions amb el major grau de coneixement possible.

Sostenibilitat i medi ambient

Accions orientades a la sostenibilitat

Durant l'any 2016 s'ha continuat amb l'adequació de l'estructura de l'edifici. S'han incorporat mesures que afavoreixen el medi ambient per mitjà del control més racional de recursos i una millor gestió de residus. En concret:

- ➔ Instal·lació progressiva de sensors de presència en passadissos, zones de trànsit, lavabos públics, etc.
- ➔ Canvi progressiu de la il·luminació per tecnologia led.
- ➔ Execució del projecte de jardins a l'edifici principal i al palauet definit en anys anteriors.
- ➔ Estudi i definició del projecte de reciclatge d'aigua desmineralitzada per alimentar calderes d'esterilització.

Consums

	2015	2016
Electricitat	14.352.661 kW	2.340.000 kW
Aigua	3.029.373 m ³	21.900 m ³
Gas	77.737 m ³	87.150 m ³
Gasoil	60.969 L	60.230 L



Institut de Religioses de
SANT JOSEP DE GIRONA

www.irsjg.org

