

# Memoria

# 2008



RESIDENCIA  
NAZARET



Instituto de Religiosas de  
SAN JOSÉ DE GERONA

© Instituto de Religiosas de San José de Gerona  
[www.irsjg.org](http://www.irsjg.org)

**Residencia Nazaret**

Av. Costa Brava, 92  
08380 Malgrat de Mar (Barcelona)  
Tel. 93 761 99 00  
Fax 93 765 41 41  
[www.residencianazaret.org](http://www.residencianazaret.org)

Realización: Hores extraordinàries  
Diseño gráfico: Pallí:Disseny  
Impresión: GR Impresores  
DL: B-32.649-2009

Junio 2009

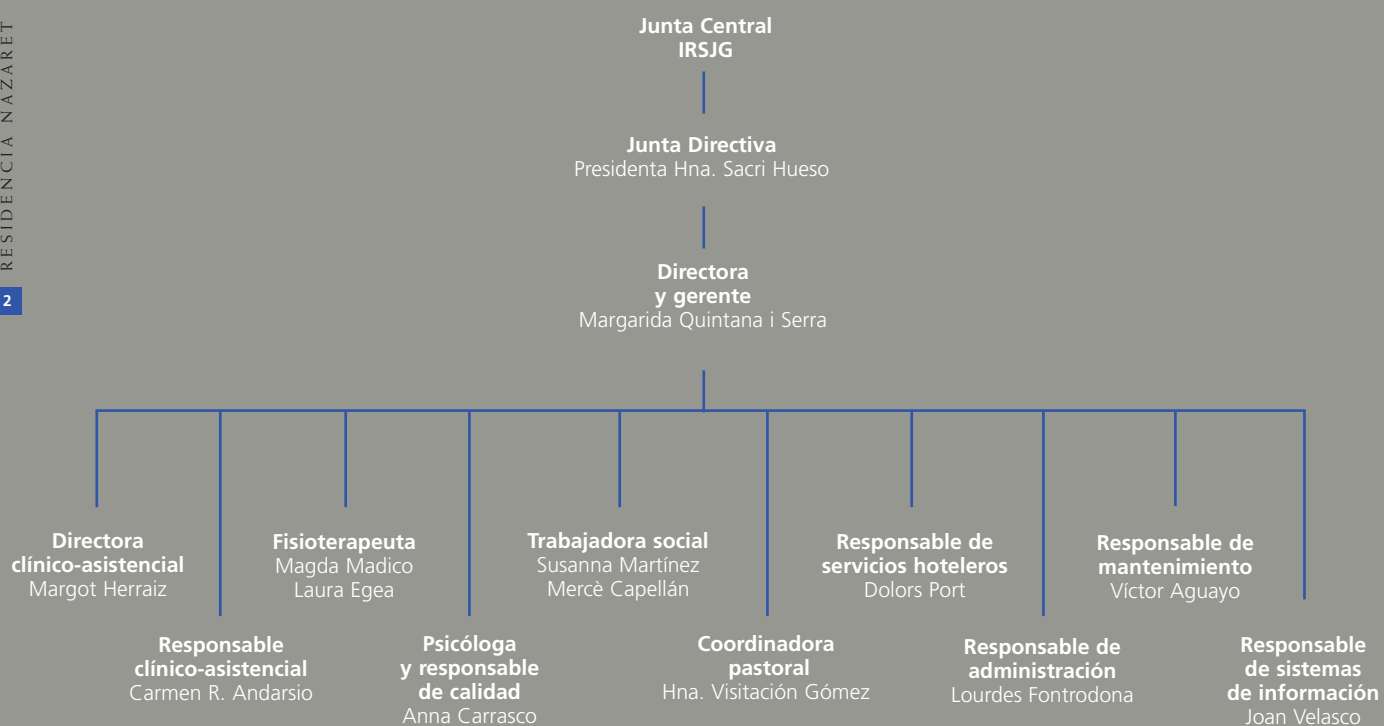
# ÍNDICE

---

3	<b>Presentación</b>
4	<b>Recursos</b>
5	<b>Servicios</b>
6	<b>Actividad</b>
6	<b>Calidad</b>
7	<b>Responsabilidad social</b>
8	<b>Plan Estratégico 2008-2012</b>



## Organigrama



■ *La Residencia Nazaret es un centro privado concertado con el Instituto Catalán de Servicios Sociales del Departamento de Bienestar Social de la Generalitat. Ubicado en Malgrat de Mar, proporciona una atención integral al adulto mayor, ayudándole a obtener una mejor calidad de vida en los aspectos físico, psicológico, social y espiritual.*

# PRESENTACIÓN



Si el año 2007 fue un año de reflexión y análisis con la culminación del Plan Estratégico para los siguientes cuatro años, el año 2008 ha sido el inicio del despliegue y la concreción de ese Plan con las primeras acciones de las diversas líneas de actuación, que se ven reflejadas en la memoria que os presentamos.

Lograr y mantener un alto nivel de excelencia no es incompatible con una asistencia humanista capaz de ofrecer una atención próxima, individualizada y de calidad. De hecho, no podemos entender la excelencia sin este compromiso asistencial.

Este compromiso, compartido por todas las personas que trabajan o colaboran en la Residencia Nazaret, junto con nuestra ilusión y confianza en el futuro, es lo que hay detrás de nuestra actividad diaria, lo que fundamenta y anima el Plan Estratégico y, en definitiva, la continuidad y proyección de nuestra misión.

**Dirección de la Residencia Nazaret**

## Equipamientos

74 habitaciones
135 camas adaptadas
9 baños geriátricos
4 salas polivalentes
Consultorio médico
Gimnasio
Lavandería
Cocina propia
Capilla
Comedor
Jardín



## Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio	2.556.587,28 €
Inversiones	199.856,92 €

■ Procurar la máxima estabilidad entre la salud física y la mental de los residentes es una de las tareas del equipo médico-asistencial para conseguir que tengan la mejor calidad de vida posible.

## Profesionales

<b>Grupo sanitario</b>	
Médicos	1
Diplomados de enfermería	5
Fisioterapeutas	2
<b>Total</b>	<b>8</b>
<b>Grupo social</b>	
Trabajadora social	1
Psicóloga	1
TASOC	1
Responsable pastoral	1
<b>Total</b>	<b>4</b>
<b>Grupo gerocultor</b>	
Personal gerocultor	45
<b>Grupo de atención indirecta</b>	
Directora	1
Personal de administración	1
Personal de servicios hoteleros	16
Personal de sistemas de información	1
Personal de mantenimiento	1
Recepcionistas	2
<b>Total</b>	<b>22</b>

# SERVICIOS

## Área médico-asistencial

Centro de día  
Servicio médico-asistencial  
Enfermería  
Fisioterapia  
Gimnasia de mantenimiento  
Personal cuidador  
Podología

## Servicios hoteleros

Cocina  
Servicio de limpieza  
Transporte propio  
Peluquería  
Área de mantenimiento

## Área sociocultural

Terapia ocupacional  
Animación sociocultural

## Servicios a clientes/familias

Administración y Atención al cliente  
Sistemas de información  
Atención psicológica  
Trabajo social  
Pastoral de la salud



■ *El área de servicios hoteleros es una de las más relevantes, y concretamente el servicio de restauración, que se encarga de preparar los diferentes menús en coordinación con la doctora y la dietista para que se adecuen a la situación de los residentes, tanto en lo que concierne a su estado de salud como a sus preferencias o costumbres.*



## ACTIVIDAD

### Conceptos globales

Plazas	130
Admisiones	73
Pacientes ingresados	181
Altas	57
Exitus	34



### Actividad por servicio

Privados	
Admisiones	53
Pacientes ingresados	111
Altas	41
Exitus	18
ICASS	
Admisiones	11*
Pacientes ingresados	40
Altas	11
Exitus	11
Acogida	
Admisiones	9**
Pacientes ingresados	30
Altas	5
Exitus	5

\* 5 nuevas y 6 reconversiones.  
\*\* 4 nuevas y 5 reconversiones.

## CALIDAD

### Cumplimiento del Plan de Calidad

Acogida e ingreso	95,0%
Atención psicológica y espiritual	65,8%
Calidad y control	79,2%
Dependencia y capacidad funcional	100,0%
Estructura y seguridad	65,9%
Organización	93,3%
PIAI	93,8%
Programas asistenciales	87,5%
Procedimientos y protocolos	86,1%
Registros	92,9%
Satisfacción	78,6%
Servicios	96,2%
Sistemas de información	93,3%
Trabajo interdisciplinario	95,0%
<b>Total</b>	<b>87,3%</b>

### Satisfacción de los residentes

Valoración positiva	
Calidad técnica	89,1%
Organización	81,1%
Confort	87,8%
Comunicación y participación	88,8%
Atención psicosocial	90,4%
Trato e intimidad	93,3%
Satisfacción global positiva	87,2%
Recomendarían el centro	94,2%

■ La Residencia ha superado con éxito la auditoría sobre el cumplimiento de la Ley orgánica de protección de datos.

## Obra Social

La Residencia Nazaret contribuye, con los recursos que genera, a la realización de la Obra Social del Instituto de Religiosas de San José de Gerona, al que pertenece.

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

Asimismo, desde el año 2000 el Instituto incluye dos programas de voluntariado, nacional e internacional, cuyos participantes colaboran en los diferentes proyectos de la Obra Social y en la realización de actividades para los residentes de los centros de larga estancia.

Se puede encontrar información más detallada en la *Memoria de proyectos* de la Obra Social del Instituto y en la página web [www.irsjg.org](http://www.irsjg.org).

## Voluntariado

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

El objetivo del año 2008 ha sido organizar y promover la participación del equipo de voluntarios del centro, como base para su crecimiento en los próximos años.

## Recursos humanos

- Plan Marco de Formación del IRSJG y Plan de Formación Anual del centro con un incremento del presupuesto de un 35%.
- Política de contratación con estabilidad laboral desde el inicio y teniendo en cuenta los colectivos con dificultades especiales en el mercado de trabajo, como las mujeres mayores de 45 años, las personas con alguna discapacidad o los inmigrantes.

## Prevención de riesgos

Hemos seguido desarrollando y mejorando la aplicación de la Ley de prevención de riesgos laborales, para aportar un nivel óptimo de seguridad efectiva a las personas (trabajadores y residentes) y las instalaciones. De este modo hemos sido capaces de:

- Reducir el número de accidentes y el tiempo de las bajas de los trabajadores.
- Incluir la participación de todos los trabajadores en el Plan de Emergencia.
- Realizar las actividades de formación, información, estudios ergonómicos y ambientales, etc.

## Formación

Dentro del marco de las políticas del capital humano, está la detección, el análisis y la priorización de las necesidades formativas de los profesionales y la organización de las actividades dirigidas a dar una respuesta aceptable. Este año se han desarrollado las competencias de los profesionales en las funciones propias de su puesto de trabajo, para mejorar los objetivos organizativos y estratégicos del centro.

## Principales acciones de formación

Movilizaciones
Atención al cliente dependiente
Demencias
Revisión de instalaciones hospitalarias
Gestión de stocks y almacenes
Nutrición básica
Formación en reciclaje de productos
Reciclaje en maquinaria de lavandería, cocina y limpieza
Técnicas de limpieza
Limpieza de superficies hospitalarias
Excel básico
Excel avanzado
Word básico
Word avanzado
Atención telefónica
Resolución de conflictos
Reciclaje SAP e intranet
Muerte y duelo, segunda parte
Humanización de la atención

El inicio del despliegue de la Ley de dependencia ha creado expectativas en el sector e incertidumbre entre algunos de los gestores de centros residenciales. Por un lado, la tendencia de la población y la ley garantizan una demanda creciente con garantía de financiación, sin embargo por otro, los recursos que se esperaban no son alentadores (tarifas muy bajas), sobre todo en tiempos de crisis.

Aún así, no hay ninguna duda de que los servicios de la Residencia Nazaret son completamente coherentes con el legado de la fundadora, María Gay Tibau, y que en el siglo XXI la actividad humanista sanitaria y social del centro sigue y debe seguir aportando un gran valor al entorno. La atención residencial a las personas mayores con dependencia es irrenunciable y constituye el alma de la organización.

En el futuro se prevé un escenario de aumento de personas mayores dependientes con accesos a los recursos económicos de la citada ley, hecho que obliga a mantener y mejorar los acuerdos con Bienestar y Familia y con la Agencia para la Dependencia, creada recientemente.

Sin embargo, la verdadera apuesta estratégica de la Residencia es mantener un nivel de excelencia más allá del puramente normativo, que incluya todas las áreas de la empresa (asistenciales y de apoyo). Todo ello, sumado al carisma de las personas y a la manera especial de tratar, cuidar y aliviar las dolencias de los residentes, permitirá tener una oferta de servicios con un gran valor para los futuros residentes y sus familias, independientemente del origen de la financiación. A este respecto, el despliegue de las líneas estratégicas del Plan actual ha permitido avanzar de manera muy importante en esa dirección; y en el futuro, a corto y medio plazo, hace falta seguir trabajando fundamentalmente esos aspectos.



■ *Servicios hoteleros se encarga de que la cocina de la Residencia siga la normativa vigente sobre salud y higiene. Para lo cual controla que el vestuario y la utilización de productos para cada tarea sean los adecuados, y que se haga una limpieza correcta de los utensilios y espacios utilizados, además de realizar un seguimiento regular de los controles microbiológicos de la comida.*

Se ha procurado elevar el reconocimiento y la valoración por parte de la comunidad con una imagen muy cuidada y una mayor comunicación interna y externa, estrategia que ha sido bien valorada tanto por los usuarios como por los mismos trabajadores.

Durante 2009 se deberá revisar y ajustar el Plan de acuerdo con los resultados de los dos últimos años y la tendencia que se vea en el sector.