

Memòria

2008



RESIDÈNCIA
NAZARET



Instituto de Religiosas de
SAN JOSÉ DE GERONA

© Instituto de Religiosas de San José de Gerona
www.irsjg.org

Residència Nazaret

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

Realització: Hores extraordinàries
Disseny gràfic: Pallí:Disseny
Impressió: GR Impresores
DL: B-32.649-2009

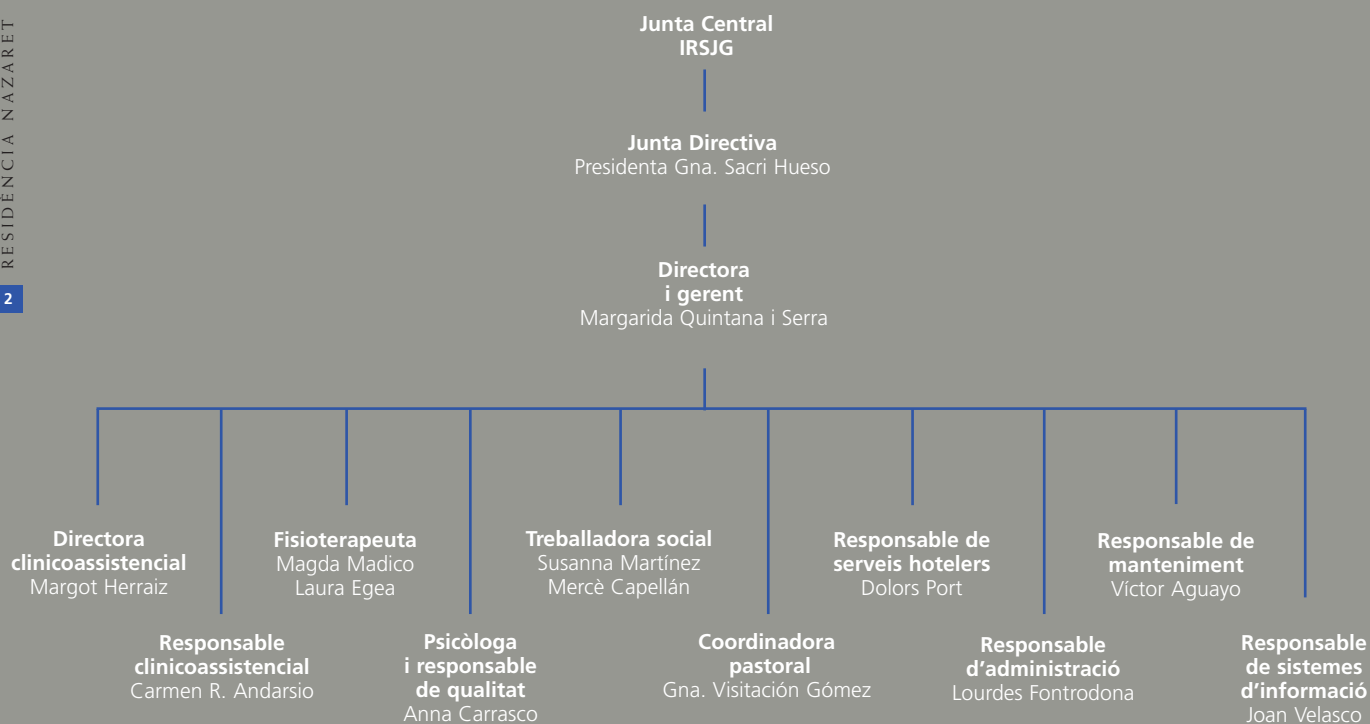
Juny 2009

Í N D E X

3	Presentació
4	Recursos
5	Serveis
6	Activitat
6	Qualitat
7	Responsabilitat social
8	Pla Estratègic 2008-2012



Organigrama



■ La Residència Nazaret és un centre privat concertat amb l'Institut Català de Serveis Socials del Departament de Benestar Social de la Generalitat. Ubicat a Malgrat de Mar, proporciona una atenció integral a l'adult gran, i l'ajuda a obtenir una millor qualitat de vida en els aspectes físic, psicològic, social i espiritual.



Si l'any 2007 va ser un any de reflexió i anàlisi amb la culminació del Pla Estratègic per als següents quatre anys, l'any 2008 ha estat l'inici del desplegament i la concreció d'aquest Pla amb les primeres accions de les diferents línies d'actuació, que es veuen reflectides en la memòria que us presentem.

Assolir i mantenir un alt nivell d'excel·lència no és incompatible amb una assistència humanista capaç d'oferir una atenció propera, individualitzada i de qualitat. De fet, no podem entendre l'excel·lència sense aquest compromís assistencial.

Aquest compromís, compartit per totes les persones que treballen, o col·laboren, a la Residència Nazaret, juntament amb la nostra il·lusió i confiança en el futur, és el que hi ha darrere de la nostra activitat diària, el que fonamenta i anima el Pla Estratègic i, en definitiva, la continuïtat i projecció de la nostra missió.

Direcció de la Residència Nazaret

Equipaments

74 habitacions
135 llits adaptats
9 banys geriàtrics
4 sales polivalents
Consultori mèdic
Gimnàs
Bugaderia
Cuina pròpia
Capella
Menjador
Jardí



Recursos econòmics i inversions

Xifra de negoci	2.556.587,28 €
Inversions	199.856,92 €

■ Procurar la màxima estabilitat entre la salut física i la mental dels residents és una de les tasques de l'equip medicoassistencial per aconseguir que tinguin la millor qualitat de vida possible.

Professionals

Grup sanitari	
Metge/essa	1
Diplomats d'infermeria	5
Fisioterapeutes	2
Total	8
Grup social	
Treballadora social	1
Psicòloga	1
TASOC	1
Responsable pastoral	1
Total	4
Grup gerocultor	
Personal gerocultor	45
Grup d'atenció indirecta	
Directora	1
Personal d'administració	1
Personal de serveis hotelers	16
Personal de sistemes d'informació	1
Personal de manteniment	1
Recepcionistes	2
Total	22

SERVEIS

Àrea medicoassistencial

Centre de dia
Servei medicoassistencial
Infermeria
Fisioteràpia
Gimnàstica de manteniment
Personal cuidador
Podologia

Serveis hotelers

Cuina
Servei de neteja
Transport propi
Perruqueria
Àrea de manteniment

Àrea sociocultural

Teràpia ocupacional
Animació sociocultural

Serveis a clients/famílies

Administració i Atenció al client
Sistemes d'informació
Atenció psicològica
Treball social
Pastoral de la salut



■ *L'àrea de serveis hotelers és una de les més rellevants, i concretament el servei de restauració, que s'encarrega de preparar els diferents menús en coordinació amb la doctora i la dietista perquè s'adeqüin a la situació dels residents, tant pel que fa a l'estat de salut com a les preferències o costums.*



ACTIVITAT

Conceptes globals

Places	130
Admissions	73
Pacients ingressats	181
Altes	57
Èxitus	34



QUALITAT

Compliment del Pla de Qualitat

Acollida i ingrés	95,0%
Atenció psicològica i espiritual	65,8%
Qualitat i control	79,2%
Dependència i capacitat funcional	100,0%
Estructura i seguretat	65,9%
Organització	93,3%
PIAI	93,8%
Programes assistencials	87,5%
Procediments i protocols	86,1%
Registres	92,9%
Satisfacció	78,6%
Serveis	96,2%
Sistemes d'informació	93,3%
Treball interdisciplinari	95,0%
Total	87,3%

Activitat per servei

Privats	
Admissions	53
Pacients ingressats	111
Altes	41
Èxitus	18
ICASS	
Admissions	11 *
Pacients ingressats	40
Altes	11
Èxitus	11
Acolliment	
Admissions	9 **
Pacients ingressats	30
Altes	5
Èxitus	5
* 5 de noves i 6 reconversions.	
** 4 de noves i 5 reconversions.	

Satisfacció dels residents

Valoració positiva	
Qualitat tècnica	89,1%
Organització	81,1%
Confort	87,8%
Comunicació i participació	88,8%
Atenció psicosocial	90,4%
Tracte i intimitat	93,3%
Satisfacció global positiva	87,2%
Recomanarien el centre	94,2%

■ La Residència ha superat amb èxit l'auditoria sobre el compliment de la Llei orgànica de protecció de dades.

Obra Social

La Residència Nazaret contribueix, amb els recursos que genera, a la realització de l'Obra Social de l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona, al qual pertany.

Les Religioses de Sant Josep i la seva Obra Social són presents a diversos països d'Europa, l'Àfrica i l'Amèrica Llatina on, a més de l'assistència directa a la població, també duen a terme projectes per al desenvolupament i promoció de la salut, apadrinaments, enviament de medicines i material sanitari, etc.

Així mateix, des de l'any 2000 l'Institut inclou dos programes de voluntariat, nacional i internacional, en què els participants col·laboren en els diferents projectes de l'Obra Social i en la realització d'activitats per als residents dels centres de llarga estada.

Es pot trobar informació més detallada a la *Memòria de projectes* de l'Obra Social de l'Institut i a la pàgina web www.irsjg.org.

Voluntariat

L'equip està format per una coordinadora pastoral, una col·laboradora tècnica i cinc persones que, de forma 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 complementant-les.

L'objectiu d'aquest any 2008 ha estat organitzar i promoure la participació de l'equip de voluntaris del centre, com a base per al seu creixement en els propers anys.

Recursos humans

- Pla Marc de Formació de l'IRSJG i Pla de Formació Anual del centre amb un increment del pressupost d'un 35%.
- Política de contractació amb estabilitat laboral des de l'inici i tenint en compte els col·lectius amb dificultats especials en el mercat de treball, com les dones més grans de 45 anys, les persones amb alguna discapacitat o els immigrants.

Prevenició de riscos

Hem continuat desenvolupant i millorant l'aplicació de la Llei de prevenició de riscos laborals, per tal d'aportar un nivell òptim de seguretat efectiva a les persones (treballadors i residents) i les instal·lacions. D'aquesta manera hem estat capaços de:

- Reduir el nombre d'accidents i el temps de les baixes dels treballadors.
- Incloure la participació de tots els treballadors en el Pla d'Emergència.
- Realitzar les activitats de formació, informació, estudis ergonòmics i ambientals, etc.

Formació

Dins el marc de les polítiques del capital humà, hi ha la detecció, l'anàlisi i la prioritització de les necessitats formatives dels professionals i l'organització de les activitats dirigides a donar una resposta acceptable. Aquest any s'han desenvolupat les competències dels professionals en les funcions pròpies del seu lloc de treball, per tal de millorar els objectius organitzatius i estratègics del centre.

Principals accions de formació

Mobilitzacions
Atenció al client dependent
Demències
Revisió d'instal·lacions hospitalàries
Gestió d'estocs i magatzems
Nutrició bàsica
Formació en reciclatge de productes
Reciclatge en maquinària de bugaderia, cuina i neteja
Tècniques de neteja
Neteja de superfícies hospitalàries
Excel bàsic
Excel avançat
Word bàsic
Word avançat
Atenció telefònica
Resolució de conflictes
Reciclatge SAP i intranet
Mort i dol, segona part
Humanització de l'atenció

L'inici del desplegament de la Llei de dependència ha creat expectatives en el sector i incertesa entre alguns dels gestors de centres residencials. D'una banda, la tendència de la població i la Llei garanteixen una demanda creixent amb garantia de finançament; però de l'altra, els recursos que s'esperaven no són encoratjadors (tarifes molt baixes), sobretot en temps de crisi.

Tot i així, no hi ha cap dubte que els serveis de la Residència Nazaret són completament coherents amb el llegat de la fundadora, Maria Gay Tibau, i que al segle XXI l'activitat humanista, sanitària i social del centre continua i ha de continuar aportant un gran valor a l'entorn. L'atenció residencial a les persones grans amb dependència és irrenunciable i constitueix l'ànima de l'organització.

En el futur es preveu un escenari d'augment de persones grans dependents amb accés als recursos econòmics de la citada llei, fet que obliga a mantenir i millorar els acords amb Benestar i Família i amb l'Agència per a la Dependència, creada recentment.

No obstant això, la veritable aposta estratègica de la Residència és mantenir un nivell d'excel·lència més enllà del purament normatiu, que inclogui totes les àrees de l'empresa (assistencials i de suport). Això, sumat al carisma de les persones i a la manera especial de tractar, cuidar i alleujar les malalties dels residents, permetrà tenir una oferta de serveis amb un gran valor per als futurs residents i les seves famílies, independentment de l'origen del finançament. En aquest sentit, el desplegament de les línies estratègiques del Pla actual ha permès avançar de manera molt important en aquesta direcció; i en el futur, a curt i mitjà termini, cal continuar treballant fonamentalment aquests aspectes.



■ *Serveis hotelers s'encarrega que la cuina de la Residència segueixi la normativa vigent sobre salut i higiene. Per a això controla que el vestuari i la utilització de productes per a cada tasca siguin els adequats, i que es faci una neteja correcta dels estris i espais utilitzats, a part de fer un seguiment regular dels controls microbiològics del menjar.*

S'ha procurat elevar el reconeixement i la valoració per part de la comunitat amb una imatge molt acurada i més comunicació interna i externa, estratègia que ha estat ben valorada tant pels usuaris com pels treballadors mateixos.

Durant el 2009 s'haurà de revisar i ajustar el Pla d'acord amb els resultats dels dos últims anys i la tendència que es vegi en el sector.