



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

**Residencia Nazaret**

Av. Costa Brava, 92  
28380 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: Palli:Dissey  
Impresión: Imgesa  
DL: B-37.440-2008

Junio 2008

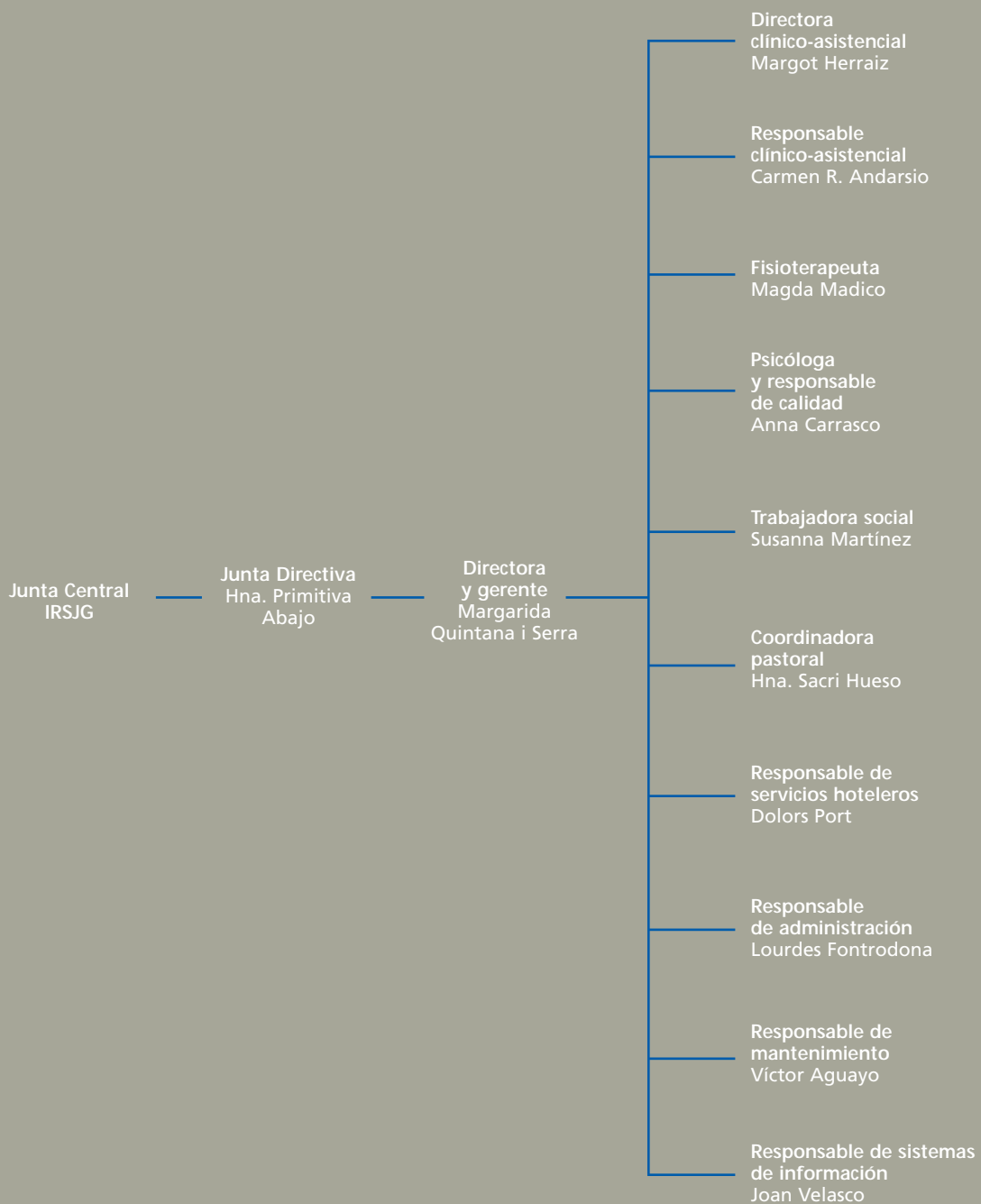
# ÍNDICE

---

3	Presentación
4	Recursos
5	Servicios
6	Actividad
7	Calidad
7	Responsabilidad social
8	Plan estratégico 2008-2012



## Organigrama





El 2007 ha sido un periodo de análisis, de dialéctica, de reflexión, de elucubración, de lógica y de juicio. Periodo necesario para plantearnos cuáles han de ser las líneas de actuación para los próximos años, líneas que han quedado plasmadas en el Plan estratégico del Instituto de Religiosas de San José de Gerona 2008-2012.

Reinventar nuestro trabajo es lo que nos da ilusión y alegría para crear y seguir avanzando en nuestra actividad.

En el ámbito laboral parece que a veces la alegría esté enfrentada con la profesionalidad, la responsabilidad, las cuentas de explotación, el dar resultados, las exigencias del mercado, los seguimientos presupuestarios, los planes de calidad, las acciones formativas, etc. No obstante, el equipo y yo apostamos por un proyecto ilusionador, que nos dé alegría y que nos enriquezca personalmente, porque entendemos que desde esta perspectiva podremos ofrecer una atención que garantice un servicio cercano, humano y de calidad a todas las personas que cuidamos.

**Margarida Quintana i Serra**  
Gerente

**Equipamientos**

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

**Profesionales**

<b>Grupo sanitario</b>	
Médico	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>	
Gerocultores	45
<b>Grupo de atención indirecta</b>	
Directora	1
Personal de administración	2
Personal de servicios hoteleros	16
Personal de sistemas de información	1
Personal de mantenimiento	1
Recepcionistas	2
<b>Total</b>	<b>23</b>

**Recursos económicos e inversiones**

Cifra de negocio	643.190 €
Inversiones	21.884 €



# 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 Plan estratégico prevé desarrollar la atención domiciliaria.*



## Actividad

Conceptos globales por Residencia	
Servicios	Capacidad
Residentes privados	79
Residentes acogida	18
Residentes plazas ICASS	35
<b>Total</b>	<b>132</b>
<b>Centro de día</b>	<b>25</b>
Conceptos globales	
Camas disponibles	130
Residentes periodo (ocupación)	128
Índice de ocupación	98,4%
Índice de rotación del periodo	6,0%
Capacidad disponible en camas	4,6%

## Conceptos globales por servicio

Plazas residenciales ICASS	
Camas disponibles	35
Residentes periodo (ocupación)	35
Índice de ocupación	99,8%
Índice de rotación del periodo	2,0%
Estancias disponibles	12.600
Estancias reales	12.402
Acogida residencial	
Camas disponibles	18
Residentes periodo (ocupación)	18
Índice de ocupación	96,5%
Índice de rotación del periodo	4,1%
Estancias disponibles	6.480
Estancias reales	5.592
Privados	
Camas del servicio	78
Camas disponibles	74
Residentes periodo (ocupación)	70
Índice de ocupación	89,8%
Índice de rotación del periodo	5,8%
Centro de día	
Usuarios periodo	6,6
Bajas usuarios periodo	0,8
Altas residentes generadas periodo	0,4

■ La demanda de visitas a especialistas se ha reducido un 28% respecto a 2006 y las visitas efectuadas por el equipo médico-asistencial del centro han aumentado un 29%. Así, se puede considerar que el equipo médico-asistencial ha tratado muchas patologías sin pedir la consulta especialista, de manera que ha alcanzado notablemente uno de los objetivos de la Región Sanitaria de Barcelona y del propio centro.

■ Las interconsultas más solicitadas en la Residencia han sido Traumatología, Neurología, Psiquiatría, Odontología, Dermatología y Cirugía Vascular.

## Encuesta de satisfacción

	Sí	Sí, parcialmente	No, parcialmente	No	No sabe/ No contesta
¿Recibe la ayuda que necesita para las actividades cotidianas?	76,1%	23,9%	0,0%	0,0%	0,0%
¿Se siente seguro con el equipo de profesionales del centro?	76,1%	19,6%	2,2%	2,2%	0,0%
¿Es enviado rápidamente a urgencias o al servicio cuando es necesario?	69,6%	19,6%	0,0%	0,0%	10,9%
¿Son adecuados los horarios de las comidas, de acostarse, de terapias y de baños?	80,4%	15,2%	2,2%	0,0%	2,2%
¿Es cómoda la habitación?	80,4%	19,6%	0,0%	0,0%	0,0%
¿El centro se ajusta a sus demandas? (preferencias en la comida, tener objetos en la habitación...)	69,6%	13,0%	0,0%	2,2%	15,2%
¿El equipo de profesionales escucha y es sensible a sus sentimientos?	71,7%	15,2%	2,2%	0,0%	10,9%
¿Le informan puntualmente de las actividades que se realizarán?	76,1%	17,4%	0,0%	0,0%	6,5%
¿El equipo de profesionales del centro respeta y facilita las actividades para dar respuesta a las necesidades espirituales?	80,4%	10,9%	0,0%	0,0%	8,7%
¿El personal del centro respeta sus costumbres?	71,7%	15,2%	2,2%	0,0%	10,9%
¿Le tratan con dignidad, amabilidad y respeto?	89,1%	10,9%	0,0%	0,0%	0,0%
¿Los profesionales tienen paciencia con las cosas para las que presenta un poco de limitación?	78,3%	19,6%	0,0%	0,0%	2,2%
¿En general está satisfecho con la atención recibida en el centro?	84,8%	15,2%	0,0%	0,0%	0,0%
¿Recomendaría el centro a otras personas?	84,8%	10,9%	0,0%	2,2%	2,2%

## RESPONSABILIDAD 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 realizan proyectos para el desarrollo y la promoción de la salud, apadrinamientos, envío de medicinas, material sanitario, etc.

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

■ Siguiendo la normativa medioambiental referente al reciclaje, la Residencia compra productos ecológicos y utiliza dosificadores para optimizar los recursos y reciclar todos los residuos posibles.

El servicio estrella de la Residencia Nazaret es la atención residencial a personas mayores con dependencia; este servicio es irrenunciable y constituye el alma de la organización.

Este servicio es completamente coherente con el legado de María Gay Tibau y en este siglo XXI la actividad humanista, sanitaria y social de la Residencia Nazaret sigue aportando gran valor a la sociedad.

La Residencia se encuentra en un entorno en el que la demanda tiende al aumento como resultado de los cambios globales en la estructura de la población catalana, es decir, que no depende directamente de su entorno inmediato.

La oferta residencial pública y privada está bien desarrollada, hay coordinación y no se perciben tendencias oligopólicas. La asistencia ambulatoria y domiciliaria está menos desarrollada pero es necesario esperar a que se desplieguen los mecanismos de la Ley de dependencia en este sentido.

En un futuro se prevé un escenario de aumento de los recursos económicos por el desarrollo de la mencionada ley que, por un lado, aumenta el número de beneficiarios por reconocimiento de grado de dependencia, y por otro, aumenta y define los servicios y recursos que serán financiados y cofinanciados por estos recursos.

Este entorno y escenario supone una estrategia en la que se deberá aumentar el nivel técnico, de calidad, de confort, de satisfacción, de valor añadido de la Residencia y, por lo tanto, elevar el nivel de reconocimiento y de valoración por parte de la comunidad más cercana y de comunidades más lejanas como Barcelona. Uno de los caminos, además de una adecuada estrategia de comunicación y márketing, es conseguir reconocimientos a través de la apuesta por certificaciones y premios de calidad.

Teniendo en cuenta el sector público y el privado del entorno –orientados mayoritariamente a la media y baja dependencia y al despliegue más o menos efectivo de la ayuda domiciliaria–, la

Residencia debe orientarse hacia la atención residencial de media y alta dependencia y ser reconocida como centro especializado. Este subgrupo de residentes tenderá a aumentar en un futuro y los de menor dependencia (en entorno residencial) a disminuir.

El desarrollo de la ayuda en el domicilio deberá ser estudiado gradualmente, de acuerdo con los modelos que se vean en el mercado. De momento no hay ningún proyecto concreto, pero debe haber disposición a explorar nuevas líneas en domicilio, que pueden implicar incluso un distanciamiento de la clásica línea asistencial (sociosanitaria) para entrar en un mercado de servicios en el hogar.

Las áreas estratégicas que el centro deberá mantener, desarrollar y/o potenciar durante los próximos tres años son: mantenimiento del ámbito residencial, especialización en alta dependencia cognitiva y atención domiciliaria. Pasados estos tres años, se deberá revisar el progreso en estas líneas, realizar nuevos análisis y redefinir las líneas.



■ A partir del mes de marzo y con el criterio de unificación de registros que lleva a cabo el Instituto, se han puesto en marcha los nuevos registros para cada área de trabajo para pasar del formato actual en papel al informático. El equipo médico-asistencial ha iniciado el registro de la historia clínica, el registro de anamnesis e ingreso, el registro de dolor, y la hoja de comunicación y entrevistas con los familiares.