

# Memòria 2009



RESIDÈNCIA  
NAZARET



Instituto de Religiosas de  
SAN JOSÉ DE GERONA

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

Realització: Hores extraordinàries  
Impressió: GR Impresores  
DL: B-31.096-2010

Juny 2010

# Í N D E X

---

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







La nostra trajectòria assistencial a la tercera edat, com a residència geriàtrica, abasta més de quinze anys, sumats als deu anteriors en què el centre oferiria atenció com a clínica, coneguda amb el nom de Centro Médico Nazaret. No podem oblidar que la presència de l'Institut en aquest entorn de la costa del Maresme es remunta a l'any 1892.

Això significa, entre altres coses, que estem totalment arrelats a la zona on estem instaurats des de fa tants anys i som un referent dins el poble i a tota la comarca. A més, hem estat capaços d'adaptar-nos al pas del temps i als canvis que aquest comporta, sense perdre la nostra essència, és a dir, mantenint i reafirmant els principis i els valors fundacionals de l'Institut.

Cal no oblidar que la clau del nostre èxit recau en la constant planificació, en un procés continu de formulació d'hipòtesis, presa de decisions, comprovació de resultats i renovació, en cas necessari, per tal que els canvis no ens agafin desprevinguts i puguem adaptar-nos a les noves realitats.

Mitjançant aquesta memòria volem donar testimoni del servei que oferim a la societat, cercant una actitud d'exemplaritat, base indispensable per assegurar el nostre desenvolupament i perpetuació en el futur. També volem ressaltar la tasca diària individual i col·lectiva de tot l'equip format pels tècnics, els professionals, les germanes, els voluntaris i, en general, totes les persones que presten serveis al centre.

## Equipaments

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

## Recursos econòmics i inversions

Xifra de negoci	2.708.023,06 €
Inversions	218.551,56 €

## Professionals

<b>Grup sanitari</b>	
Metge	1
ATS/DUI	4
Auxiliars de clínica	3
Fisioterapeutes	2
<b>Total</b>	<b>10</b>
<b>Grup social</b>	
Treballadora social	1
Oficials d'oficis diversos	3
<b>Total</b>	<b>4</b>
<b>Grup gerocultor</b>	
Personal gerocultor	39
<b>Grup d'atenció indirecta</b>	
Directora	1
Personal d'administració	1
Personal de serveis hotelers/ajudants d'oficis diversos	16
Personal de sistemes d'informació	0,5
Personal de manteniment	1
Recepcionistes	2,5
<b>Total</b>	<b>22</b>



## 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, les infermeres i el responsable higienicosanitari perquè s'adeqüin a la situació dels residents, tant pel que fa a l'estat de salut com a les preferències o costums dels usuaris.*



## ACTIVITAT

### Conceptes globals

Places	130
Admissions	75
Pacients ingressats	200
Altes	44
Èxits	39



### Activitat per servei

Privats	
Admissions	53
Pacients ingressats	126
Altes	41
Èxits	21
ICASS (concert)	
Admissions	12 *
Pacients ingressats	48
Altes	1
Èxits	12
Acolliment	
Admissions	10 **
Pacients ingressats	26
Altes	2
Èxits	6
* 7 reconversions.	
** 8 reconversions.	

## 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%
<b>Total</b>	<b>87,3%</b>

### 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 Corporació de Salut del Maresme i la Selva ha felicitat la Residència per la bona gestió del centre i de tot l'equip humà que el forma, i ha destacat la reducció i el baix índex de derivacions hospitalàries que s'han dut a terme durant l'any 2009.

## Obra Social

La Residència Nazaret contribueix, amb part dels 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 la 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 en els centres de llarga estada.

Es pot trobar informació més detallada a la *Memòria 2009* de l'Obra Social de l'Institut i a la pàgina web [www.irsjg.org](http://www.irsjg.org).

## Voluntariat

Constitueixen l'equip una coordinadora de pastoral, una col·laboradora tècnica i un grup de voluntaris, que de manera totalment altruista col·laboren, en la mesura de les seves possibilitats, en el compliment i seguiment de l'ideari per millorar la qualitat de vida dels residents, fomentant la cooperació, la solidaritat i la mútua comprensió en les relacions humanes.

Els objectius per a l'any 2010 són crear un grup consolidat de qualitat dins l'àmbit d'actuació, crear espais de trobada per compartir experiències i coneixement, fer un seguiment bidireccional de les activitats realitzades, potenciar la formació dels voluntaris, crear un sistema de registre adequat a les activitats dutes a terme i incentivar la tasca que desenvolupen els voluntaris.

## Recursos humans

Quant a contractació, la Residència Nazaret continua amb la mateixa línia de donar estabilitat laboral a les noves incorporacions i oferir llocs de treball a l'entorn més proper, sense oblidar els col·lectius amb risc d'exclusió social.

## Prevenió de riscos

Amb relació a la prevenció de riscos laborals, la Residència continua compromesa amb l'assoliment del nivell màxim de seguretat i salut en els diferents llocs de treball d'acord amb la legislació vigent i amb el principi de millora contínua de l'acció preventiva mitjançant un Pla de Prevenció.

Aquest Pla està format pel desenvolupament, la implantació i el seguiment d'una sèrie d'activitats que constitueixen una eina sistematitzada de prevenció de riscos laborals.

Amb la finalitat d'aconseguir la millora permanent del sistema de gestió de prevenció, es garanteix la participació i la informació a tots els treballadors, el dret a ser consultats i la formació teoricopràctica suficient i adequada. Per aquest motiu tota la plantilla té un paper important en la millora de les condicions de treball.

## Formació

Durant tot l'any 2009 s'ha posat en pràctica el gran ventall d'accions de formació que es van portar a terme durant l'any anterior. S'ha fet un pas endavant amb la formació de tot el personal cuidador i amb la figura del "referent", que és una persona que s'encarrega de captar les necessitats de l'avi, d'acompanyar-lo i vetllar per ell, alhora que fa d'enllaç entre la família i la resta de professionals que intervenen en la seva cura.

Amb motiu de la celebració dels 125 anys de l'aniversari de la mort de la fundadora, Maria Gay Tibau, des de l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona s'han dut a terme nombroses activitats formatives de seguiment del tarannà d'aquesta figura quant als valors desenvolupats a l'hora de servir i vetllar pels malalts.

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.

S'ha procurat que la comunitat reconegui i valori la Residència Nazaret a través d'una imatge molt acurada i més comunicació interna i externa, accions que han estat ben valorades tant pels usuaris com pels mateixos treballadors. També s'han treballat les accions concretes definides per l'Institut en relació amb el reforç de la imatge que la societat rep de la Residència.

■ Enmarcat en la Pla Estratègic de l'Institut hi ha plantejat el desenvolupament del Pla de Qualitat amb els objectius, entre altres, de contribuir al desplegament dels valors corporatius i la cultura de l'organització, establir mecanismes d'avaluació i millora, i desplegar al centre la cultura d'elaboració, implantació, seguiment, avaluació i consolidació dels plans de millora seguint el model de gestió d'excel·lència de la qualitat EFQM.

