

# Memoria 2009



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  
Impresión: GR Impresores  
DL: B-31.096-2010

Junio 2010

# ÍNDICE

---

3 **Presentación**

4 **Recursos**

5 **Servicios**

6 **Actividad**

6 **Calidad**

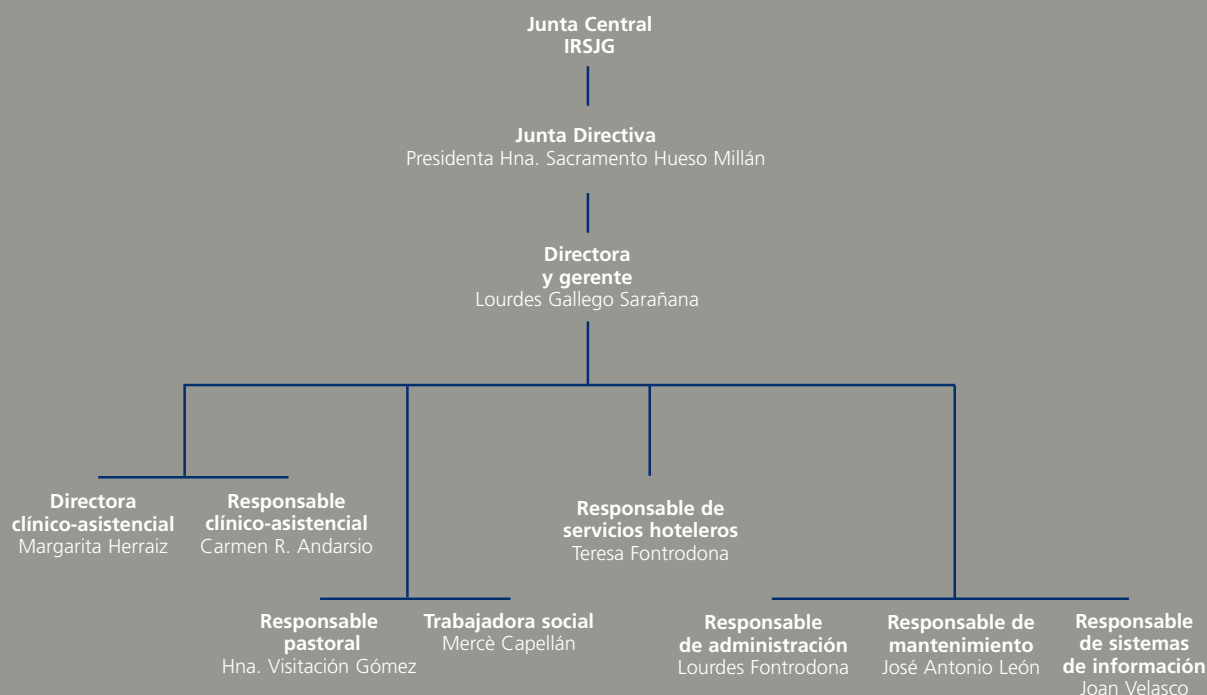
7 **Responsabilidad social**

8 **Plan Estratégico 2008-2012**





## Organigrama



■ *La Residencia Nazaret es un centro geriátrico de titularidad privada, que pertenece al Instituto de Religiosas de San José de Gerona y está concertado con el Instituto Catalán de Servicios Sociales del Departamento de Bienestar Social de la Generalitat de Catalunya. Ubicado en Malgrat de Mar, cuenta con más de 70 profesionales de las distintas áreas de atención asistencial que facilitan un entorno sustitutivo del hogar que garantiza la mejor atención a las personas con dependencia.*



Nuestra trayectoria asistencial a la tercera edad, como residencia geriátrica, tiene más de quince años, sumados a los diez anteriores en que el centro ofrecía atención como clínica, conocida con el nombre de Centro Médico Nazaret. No podemos olvidar que la presencia del Instituto en este entorno de la costa del Maresme viene del año 1892.

Esto significa, entre otras cosas, que estamos totalmente arraigados en la zona donde estamos instaurados desde hace tantos años y somos un referente en el pueblo y en toda la comarca. Además hemos sido capaces de adaptarnos al paso del tiempo y a los cambios que éste conlleva, sin perder nuestra esencia, es decir, manteniendo y reafirmando los principios y los valores fundacionales del Instituto.

No se debe olvidar que la clave de nuestro éxito está en la constante planificación, en un proceso continuo de formulación de hipótesis, toma de decisiones, comprobación de resultados y renovación, cuando es necesario, para que los cambios no nos cojan desprevenidos y podamos adaptarnos a las nuevas realidades.

Con esta memoria queremos dar testimonio del servicio que ofrecemos a la sociedad, buscando una actitud de ejemplaridad, base indispensable para asegurar nuestro desarrollo y perpetuación en el futuro. También queremos resaltar la tarea diaria individual y colectiva de todo el equipo formado por los técnicos, profesionales, hermanas, voluntarios y, en general, todas las personas que prestan servicios en el centro.

## Equipamientos

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

## Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio	2.708.023,06 €
Inversiones	218.551,56 €

## Profesionales

<b>Grupo sanitario</b>	
Médico	1
ATS/DUE	4
Auxiliares de clínica	3
Fisioterapeutas	2
<b>Total</b>	<b>10</b>
<b>Grupo social</b>	
Trabajadora social	1
Oficiales de oficios varios	3
<b>Total</b>	<b>4</b>
<b>Grupo gerocultor</b>	
Personal gerocultor	39
<b>Grupo de atención indirecta</b>	
Directora	1
Personal de administración	1
Personal de servicios hoteleros/ ayudantes de oficios varios	16
Personal de sistemas de información	0,5
Personal de mantenimiento	1
Recepcionistas	2,5
<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, las enfermeras y el responsable higiénico-sanitario 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	75
Pacientes ingresados	200
Altas	44
Exitus	39



### Actividad por servicio

Privados	
Admisiones	53
Pacientes ingresados	126
Altas	41
Exitus	21
ICASS (concierto)	
Admisiones	12 *
Pacientes ingresados	48
Altas	1
Exitus	12
Acogida	
Admisiones	10 **
Pacientes ingresados	26
Altas	2
Exitus	6
* 7 reconversiones.	
** 8 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 Corporación de Salud del Maresme y la Selva ha felicitado a la Residencia por la buena gestión del centro y de todo el equipo humano que lo forma, y ha destacado la reducción y el bajo índice de derivaciones hospitalarias que se han llevado a cabo durante el año 2009.

## Obra Social

La Residencia Nazaret contribuye, con parte de 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 2009* 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 de pastoral, una colaboradora técnica y un grupo de voluntarios, que de forma totalmente altruista colaboran, en la medida de sus posibilidades, en el cumplimiento y seguimiento del ideario para mejorar la calidad de vida de los residentes, para fomentar la cooperación, la solidaridad y la comprensión mutua en las relaciones humanas.

Los objetivos para el año 2010 son crear un grupo consolidado de calidad en el ámbito de actuación, crear espacios de encuentro para compartir experiencias y conocimiento, hacer un seguimiento bidireccional de las actividades realizadas, potenciar la formación de los voluntarios, crear un sistema de registro adecuado a las actividades realizadas e incentivar la tarea que desarrollan los voluntarios.

## Recursos humanos

Por lo que respecta a la contratación, la Residencia Nazaret continúa en la misma línea de dar estabilidad laboral a las nuevas incorporaciones y ofrecer puestos de trabajo al entorno más cercano, sin olvidar los colectivos con riesgo de exclusión social.

## Prevención de riesgos

Con relación a la prevención de riesgos laborales, la Residencia continúa con su compromiso de conseguir el máximo nivel de seguridad y salud en los distintos puestos de trabajo, de acuerdo con la legislación vigente y con el principio de mejora continua de la acción preventiva mediante el Plan de Prevención.

Este Plan está formado por el desarrollo, implantación y seguimiento de una serie de actividades que constituyen una herramienta sistematizada de prevención de riesgos laborales.

Con la finalidad de conseguir la mejora permanente del sistema de gestión de prevención, se garantiza la participación y la información a todos los trabajadores, el derecho a ser consultados y la formación teórico-práctica suficiente y adecuada. Por este motivo, toda la plantilla tiene un papel importante en la mejora de las condiciones de trabajo.

## Formación

Durante el año 2009 se ha puesto en práctica la gran diversidad de acciones de formación que se llevaron a cabo en el año anterior. Se ha dado un paso adelante con la formación de todo el personal cuidador, con la figura del "referente", persona que se encarga de captar las necesidades de la persona mayor, de acompañarla y de velar por ella, y hacer a la vez de enlace entre la familia y el resto de los profesionales que intervienen en su cuidado.

Con motivo de la celebración de los 125 años de la muerte de su fundadora, María Gay Tibau, desde el Instituto de Religiosas de San José de Gerona se ha llevado a cabo una gran cantidad de actividades formativas de seguimiento de esta figura en lo que respecta a los valores desarrollados para servir y velar por los enfermos.

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 lado, los recursos que se esperaban no son alentadores (tarifas muy bajas), sobre todo en tiempos de crisis.

Aun 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 acceso 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.



■ En el marco del Plan Estratégico del Instituto, se ha planteado el desarrollo de un Plan de Calidad con los objetivos, entre otros, de contribuir al desarrollo de los valores corporativos y la cultura de la organización, establecer mecanismos de evaluación y mejora y desplegar en el centro la cultura de elaboración, implantación, seguimiento, evaluación y consolidación de los planes de mejora siguiendo el modelo de gestión de excelencia de la calidad EFQM.

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, hay que seguir trabajando fundamentalmente esos aspectos.

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 propios trabajadores. También se han trabajado las acciones concretas definidas por el Instituto en relación con el refuerzo de la imagen que la sociedad recibe de la Residencia.

