

Memòria

2008



RESIDÈNCIA SANTA
MARIA DEL TURA



Instituto de Religiosas de
SAN JOSÉ DE GERONA

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

Residència Santa Maria del Tura

Pg. Bisbe Guillamet, 5
17800 Olot (Girona)
Tel. 972 27 44 17
Fax 972 26 89 08
www.residenciatura.org

Realització: Hores extraordinàries
Disseny gràfic: Pallí:Disseny
Impressió: GR Impresores
DL: B-32.646-2009

Juny 2009

Í N D E X

3	Presentació
4	Recursos
6	Serveis
7	Activitat
9	Qualitat
10	Responsabilitat social
12	Pla Estratègic 2008-2012



SM



T



Organigrama





La Residència Santa Maria del Tura ha tingut sempre com a objectius principals el benestar i el confort dels nostres residents.

L'atenció individualitzada, amb un estil de tracte respectuós i proper, és el nostre senyal d'identitat com a centre de l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona, amb la renovació dia a dia de la nostra missió de tenir cura de les persones.

A la Residència ja fa temps que treballem perquè la qualitat humana de la nostra assistència es complementi amb la més alta qualitat dels nostres serveis, per tal de mantenir un nivell d'excel·lència per sobre dels estàndars normatius.

El desplegament de les línies d'actuació marcades en el nostre Pla Estratègic és la millor garantia per mantenir i millorar la qualitat. Aquest any, la consolidació i millora dels nostres processos interns, així com l'aprofundiment en els valors i actituds que emanen de la filosofia de l'Institut, han estat els eixos de treball més importants en aquest àmbit.

La memòria que teniu a les mans és una breu síntesi del nostre treball diari que, inevitablement, no pot reflectir completament la qualitat humana del nostre personal i la seva implicació i compromís en l'atenció als nostres residents.

Equipaments

Equipaments	
Equipaments	
133 llits adaptats	
92 habitacions (51 d'individuals i 41 de dobles)	
25 places de centre de dia	
Perruqueria	
Bugaderia	
Cuina pròpia	
Podologia	
Sala de rehabilitació	
Espais comuns	
Menjador	
Sales de TV	
Sales de jocs	
Cafeteria	
Sala polivalent	
Església oberta a la comunitat	
Jardí i zones d'esbarjo exterior	

Recursos econòmics i inversions

Xifra de negoci	2.756.338,91 €
Inversions	281.181,38 €

Professionals

Grup sanitari	8
Metge/essa	1
Diplomats en infermeria	5
Fisioterapeutes	2
Grup social	5
Treballador/a social	1
Psicòloga	1
Terapeuta ocupacional	1
Educador/a social	1
Responsable pastoral	1
Grup auxiliar gerocultor	42
Personal gerocultor	42
Grup d'atenció indirecta	23
Directora	1
Personal d'administració	2
Personal de serveis hotelers	17
Personal de manteniment	1
Recepcionistes	2

■ *Les accions de millora de l'àrea estructural han consistit en:*

- *Adequació de l'àrea assistencial sanitària i l'àrea de treball de l'equip social.*
- *Reforma d'un WC adaptat per als residents.*
- *Instal·lació del cablejat informàtic.*
- *Pintura de portes tallafocs i repassada dels annexos a les portes.*
- *Habilitació d'un despatx per a l'atenció a l'usuari, residents i família.*
- *Instal·lació d'una rampa d'accés al pati.*
- *Finalització de les obres de la cuina per a la legalització del gas.*
- *Adaptació de l'àrea d'emmagatzematge de residus sanitaris.*



Àrea medicoassistencial
Servei mèdic
Infermeria
Fisioteràpia/Rehabilitació
Podologia
Centre de dia
Serveis hotelers
Perruqueria
Cuina pròpia
Bugaderia
Neteja
Manteniment
Àrea sociocultural
Educació social
Teràpia ocupacional
Atenció psicològica
Sortides i activitats
Serveis a clients/famílies
Recepció
Administració i atenció al client
Treball social
Pastoral de la salut

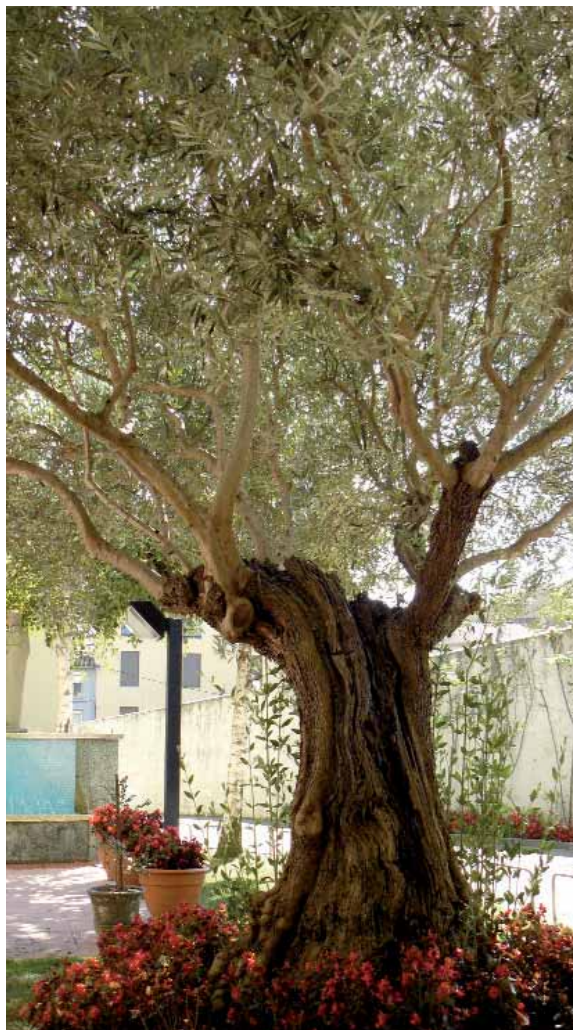
■ El Servei de Pastoral du a terme activitats d'acollida dels nous residents, visites i acompanyaments (específics, als residents terminals i en el procés de dol). També prepara els actes religiosos, s'encarrega de les celebracions del Dia del Malalt, de la Jornada Mundial del Malalt i de les festivitats, i organitza sortides lúdiques.



ACTIVITAT

Places residencials	
Privades	108
Acolliment	25
Total	133
Índex d'ocupació	
	98,3%
Índex de rotació acumulada a l'any	
	34,6%
Centre de dia (places)	
	25
Capacitat mitjana mensual (sessions)	
	110
Ocupació (sessions / capacitat)	
	55%

■ *La Comissió de Nutrició s'encarrega de revisar mensualment les dietes dels residents i de passar la informació al servei de cuina per comprovar que totes les dietes siguin correctes.*



Activitats dels residents

Psicologia

- Animació estimulativa en casos de demència avançada i alta dependència en AVD
- Taller de mandales
- Taller de psicoestimulació preventiva
- Taller de psicoestimulació cognitiva
- Programa individual de contenció de conducta
- Programa d'orientació a la realitat 24 h
- Intervencions/seguiments individuals

Educació social

- Lectura de premsa
- Català
- Grup de coral
- Grup de creació de la revista *La veu de l'avi*
- Tertúlia amb un voluntari
- Taller creatiu
- Hort
- Manualitats
- Animació estimulativa bàsica i integral
- Bingo
- Taller de conversa (juntament amb l'àrea de Psicologia)
- Sortida al mercat
- Grup de teatre

Àrea sociocultural

- Celebració d'actes especials (Carnaval, Sant Jordi, Castanyada, cinema a la fresca, musicoteràpia, etc.)
- Teatre dels Pastorets de Tura
- Programes d'intercanvi intergeneracional i interresidencial
- Programa d'integració social
- Teràpia amb animals

Fisioteràpia

- Gimnàstica

Teràpia ocupacional

- Psicomotricitat
- Rehabilitació funcional
- Estimulació funcional
- Reeduació de la marxa



Compliment del Pla de Qualitat

Acollida i ingrés	95,8%
Atenció psicològica i espiritual	81,3%
Qualitat i control	95,8%
Dependència i capacitat funcional	100,0%
Estructura i seguretat	77,3%
Organització	98,3%
PIAI	100,0%
Programes assistencials	100,0%
Procediments i protocols	81,9%
Registres	95,2%
Satisfacció	72,3%
Serveis	92,3%
Sistemes d'informació	88,8%
Treball interdisciplinari	100,0%
Total	91,4%

Satisfacció dels residents

Valoració positiva	
Qualitat tècnica	95,62%
Organització i continuïtat	90,37%
Confort	96,35%
Comunicació i participació	94,12%
Atenció psicosocial	79,76%
Tracte, intimitat i autonomia	94,34%
Satisfacció global	85,59%
Índex de satisfacció	8/10
Enquestes amb felicitacions	57%
Recomanarien el centre	91,6%

En l'àmbit de qualitat cal destacar les següents actuacions:

- Presentació de la memòria del centre i la memòria corporativa de 2007.
- Creació de comissions de treball internes: Comunicació i Sistemes d'Informació, Formació, Informàtica, Seguretat i Salut, Voluntariat, Activitats Lúdiques i Festives, Nutrició i Documentació.

■ *Durant el 2008 s'ha treballat bàsicament el contingut dels diferents mitjans de comunicació interns i externs amb l'objectiu de buscar una imatge corporativa representativa com a centre de l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona.*

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

- Revisió dels continguts de la pàgina web.
- Revisió i actualització dels documents de treball interns del centre.
- Estudi del clima laboral.
- Presentació i introducció al centre de la història clínica de l'Institut en format paper.
- Enquesta de satisfacció als usuaris.
- Actualització del contingut de la intranet.
- Tancament del contingut de la maqueta per editar els nous fulletons del centre, per tal de fer una campanya de difusió.

Obra Social

La Residència Santa Maria del Tura 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 en els 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

Aquest any l'equip ha estat format per setze persones. Els voluntaris col·laboren amb els professionals en les celebracions, les sortides i les activitats lúdiques que la Residència organitza per als residents.

Prevenió de riscos laborals

A mitjan any s'ha fet un canvi de mútua i d'empresa aliena que assessora la Residència en matèria de prevenió de riscos laborals.

S'ha treballat en l'actualització de l'avaluació de riscos als llocs de treball i s'han fet sessions formatives i informatives sobre el Pla d'Emergència, que han culminat en la realització d'un simulacre d'incendi i evacuació.

Així mateix, l'empresa aliena que assessora la Residència en matèria de prevenió de riscos laborals s'ha encarregat de la formació del personal nouvingut.





Formació

L'any 2008 s'han dut a terme 23 accions formatives per al personal.

Accions formatives impartides per personal del centre

- Canvis organitzacionals en les tasques assistencials al centre residencial.
- SPCD + síndromes psiquiàtrics en geriatria.
- Protecció de dades.
- Com gestionar situacions amb residents desorientats, amb risc de fuga.
- Pla d'Acollida a l'IRSJG.
- Missió dels centres de l'IRSJG.
- Introducció a la història clínica informatitzada.
- Higiene del malalt enllitat (canvis posturals).
- Treball de grup sobre Missió de l'IRSJG i dels centres.
- Pla de Formació en SAP - Fase I.
- Pla de Formació en SAP - Fase II.
- Visió i valors de l'IRSJG.
- MED.

Accions formatives impartides per personal extern al centre

- Productes de neteja per a grans institucions sanitàries (usos). A càrrec de l'empresa de neteja ECOLAB.
- Pla d'Emergència. A càrrec d'Unimat Prevenció.

- Curs d'atenció al pacient i als seus familiars. A càrrec de JJ Consultors.
- Prevenció de riscos laborals. A càrrec de Prevenirisk.
- Curs d'acompanyament al dol. A càrrec de JJ Consultors.
- Gestió hospitalària/gestió de residències: elaboració i aplicació de protocols. A càrrec de Centres Sociosanitaris Catòlics de Catalunya.
- 2a Jornada de Professionals de Residències Geriàtriques i Centres de Dia. A càrrec del COPC.
- L'atenció telefònica, la 1a imatge de l'empresa. A càrrec de la Fundació d'Estudis Superiors d'Olot.
- Curs de lideratge, motivació i gestió de persones. A càrrec de la Fundació d'Estudis Superiors d'Olot.
- Formació i reciclatge en SAP. Mòdul -MM-. A càrrec dels Seveis Corporatius de l'IRSJG.



Durant l'any 2008 es va iniciar el desplegament del Pla Estratègic formulat el 2007. Gairebé tot l'any s'ha orientat a treballar en dues àrees bàsiques en les quals conflueixen cinc dels set eixos estratègics.

La primera és la formació, coneixement i compromís amb la filosofia de l'Institut. En aquest sentit s'ha treballat conjuntament amb les germanes i amb els Serveis Corporatius de l'Organització per aconseguir que tot l'equip assumís l'obra i visqués amb més intensitat els valors. La segona ha estat tot el treball al voltant d'elevat el nivell de qualitat i consolidar els processos assistencials i de suport del dia a dia.

La Llei de dependència ha començat a definir un nou marc de competència en què el centre ha d'estar present amb un percentatge de la seva activitat. Però a causa de la lentitud de desplegament, dels fluxos de recursos i de la resposta de la demanda a aquest nou escenari, és preferible avançar molt a poc a poc mantenint els nivells òptims de qualitat i enfortint la imatge i el prestigi que té el centre al territori.

La Residència continuarà treballant les línies estratègiques, promovent el desenvolupament de l'equip humà, la qualitat dels serveis i la difusió dels seus valors.



■ *Amb la previsió d'utilitzar la història clínica en un futur proper, s'ha començat a introduir el mateix disseny de documents en format paper.*