





2



Equip directiu.

Ens plau presentar la memòria anual de la Clínica Nostra Senyora del Remei que recull tota l'activitat realitzada durant l'any 2019 i ens serveix per veure el camí recorregut i seguir avançant en la millora contínua del nostre Centre.

Gràcies als indicadors de qualitat extrets de les enquestes als pacients podem dir que, un any més, la persona usuària i el públic en general han valorat molt positivament la nostra definició de clínica de proximitat. Una clínica propera geogràficament i, sobretot, propera en el tracte, tret diferencial de la nostra atenció i relació amb els pacients i amb els usuaris en general del Centre.

El nostre projecte inversor inclou nous equipaments i instal·lacions, per oferir el màxim confort als usuaris i facilitar als professionals uns espais i uns equipaments adients que cobreixin les millors expectatives.

L'acreditació de 54 nous professionals durant l'any 2019 ens parla també de l'aposta decidida d'aquests per un Centre que els facilita el desenvolupament professional: sales d'operacions àgils, programació eficient i equip assistencial de qualitat tècnica i humana.

La nostra política de responsabilitat social corporativa té gran rellevància com a eina estratègica, d'acord amb la missió i valors del nostre Institut, col·laborant amb les iniciatives i Centres en entorns desafavorits i incorporant criteris de sostenibilitat en tots els àmbits possibles.

I finalment desitjo mostrar el nostre agraïment als professionals i a les entitats asseguradores que ens confien la salut dels seus clients, així com a tot el personal implicat en l'activitat de la Clínica.

Sr. David Cuadro
Gerent

Recursos i professionals

Equipaments

Llits d'hospitalització d'aguts	105
Llits UCSI	En reformes
Llits UCI adults	6
Llits nounats	15
Cures intermèdies neonatals	4
Consultes externes	31
Quiròfans	8
Boxs de recuperació postquirúrgica	6
Quiròfans per a cesàries	1
Sales de parts	3
Boxs d'oncologia	16
Boxs d'urgències	8
Boxs d'urgències obstètriques	1
Llits d'observació d'urgències	2
Llocs de monitorització fetal	2
Sales de diagnòstic per la imatge	8
Sales d'endoscòpia	1
Sales de litotrícia	1
Boxs de recuperació de proves diagnòstiques	4
Laboratori d'anàlisis clíniques	1
Sales de rehabilitació	1
Farmàcia	1

Professionals

Comunitat religiosa	5
Equip directiu	5
Comandaments intermedis	10
Personal mèdic de plantilla	15
Personal mèdic associat	345
Personal d'infermeria i farmàcia	126
Personal administratiu	42
Personal de manteniment	5
Pastoral de la Salut	2

Personal extern

Neteja	28
Cafeteria/Restaurant	13
Laboratori	7
Radiologia	10
Consergeria	3

Recursos econòmics i inversions

Xifra de negoci: 15.232.055 €

Inversions en equipaments i infraestructures: 810.581 €



Celebració del Dia Internacional de la Infermeria.

Cartera de serveis

Especialitats mèdiques

Al·lergologia
Anestesiologia i Reanimació
Aparell Digestiu
Cardiologia
Clínica del Dolor
Cures Intensives
Cures Intermèdies Neonatals
Dermatologia
Endocrinologia i Nutrició
Gastroenterologia
Hematologia Clínica
Medicina Intensiva
Medicina Interna
Nefrologia
Neurofisiologia
Neurologia
Oncologia
Pediatria
Pediatria Neonatal
Psicologia
Reumatologia
Urologia

Especialitats quirúrgiques

Cirurgia General i Digestiva
Cirurgia Oral i Maxil·lofacial
Cirurgia Ortopèdica i
Traumatològica
Cirurgia Ortopèdica i
Traumatològica Infantil
Cirurgia Pediàtrica
Cirurgia Plàstica i Reparadora
Cirurgia Refractiva
Cirurgia Toràcica
Cirurgia Vascular i Angiologia
Dermatologia
Neurocirurgia
Obstetrícia i Ginecologia
Oftalmologia
Otorrinolaringologia
Urologia

Serveis diagnòstics

Anatomia Patològica
Diagnòstic per la Imatge
Endoscòpia Digestiva
Laboratori d'Anàlisis Clíniques
Microbiologia
Broncoscòpia
Proves funcionals respiratòries

Serveis terapèutics de suport

Braquiteràpia
Nutrició
Dietètica
Farmàcia Hospitalària
Fisioteràpia
Litotrícia
Odontologia
Ozonoteràpia
Psicologia
Rehabilitació
Trastorns del Son
Tractament del Dolor



Doctor atenent a una pacient.

Urgències

Urgències generals
Urgències ginecològiques
Urgències otorinolaringològiques
Urgències pediàtriques
Urgències traumatològiques
Urgències urològiques
Urgències d'angiologia i vascular
Urgències de cirurgia digestiva

Recursos d'hospitalització d'aguts

Consultes Externes
Hospitalització d'adults
Hospitalització infantil
Bloc Quirúrgic
Servei d'Urgències 24 h
Unitat de Cirurgia sense Ingrés

Serveis al client

Atenció a l'usuari
Pastoral de la Salut



Autoclau per a l'esterilització en quiròfan.



Urgències.

Activitat assistencial

Activitat hospitalària aguts

Altes quirúrgiques	6.188
Altes no quirúrgiques	1.226
Altes obstètriques	126
Altes neonatologia	7
Total altes	7.540
Estada mitjana (dies)	1,96
Mortalitat	44

Urgències

Visites d'urgències	23.378
Urgències ingressades	6,27%

Oncologia

Visites d'oncologia mèdica	2.551
Sessions de quimioteràpia	577

Activitat quirúrgica

Cirurgia amb ingrés	4.770
Cirurgia ambulatoria	1.971
Total intervencions*	6.741
Ocupació de quiròfans	21,97%

*No s'inclouen parts ni cesàries.

Activitat diagnòstica i terapèutica

Endoscopies	1.259
Determinacions de laboratori	20.880
Anatomia patològica (biopsies)	3.343
Diagnòstic per la imatge	36.897
Radiologia convencional	33.465
TC	2.304
Mamografies	827
Densitometries	301

Activitat obstètrica

Parts vaginals	71
Cesàries	55
Total parts i cesàries	126
Naixements	127

Pastoral de la Salut

Primera visita	5.647
Visites de seguiment	7.554
Recepció de sagraments	478
Acompanyament pastoral a pacients	1.350
Acompanyament pastoral a famílies	961
Acompanyament al final de la vida	68
Visites UCI i Oncologia	1.177



Professional oferint el Servei d'Atenció Espiritual i Religiosa (SAER) a un pacient.



Personal de farmàcia treballant en condicions d'esterilitat.

Un dels pilars fonamentals dels objectius estratègics de la Clínica és el que conforma el Pla de Qualitat. L'eix principal d'aquest Pla és donar compliment als estàndards inclosos en el model d'acreditació de centres d'atenció hospitalària d'aguts del Departament de Salut.

Al llarg de l'any 2019 s'han mantingut reunions amb els diferents responsables de cadascuna de les àrees del Centre per progressar en el compliment d'aquests estàndards.

Alguns dels nostres indicadors de Qualitat 2019, extrets de les enquestes als pacients, ens indiquen que:

- ➔ La seva satisfacció global es d'excel·lent (9,12).
- ➔ Hi ha un alt grau de satisfacció en relació al tracte de la intimitat i privacitat i amb l'atenció espiritual que oferim en el nostre Centre.

El temps mitjà d'espera per ser atès a la sala d'urgències és de 24 minuts.

Aquest 2019 també hem fet un estudi de la percepció tant dels professionals que treballen amb nosaltres com dels veïns dels barris més propers a la Clínica. Això ens ha proporcionat una visió més clara de com ens veuen i en què podem millorar. Com a conclusions generals:

- ➔ Els serveis d'infermeria i assistencial són els més valorats pel nostre equip mèdic (8,8 i 8,7 respectivament).
- ➔ Hi ha un alt mercat potencial d'usuaris que utilitzen la sanitat privada.
- ➔ El nivell de coneixement de la Clínica Nostra Senyora del Remei és elevat, 8 de cada 10 veïns i veïnes del barri afirmen conèixer el Centre.



Vestuari per als anestesistes de quiròfan.



Sistema d'osmosi per a l'esterilització de l'aigua.

Qualitat percebuda per dimensions

% de satisfets o molt satisfets	Pacients
Ingrés	92,2%
Tracte	96,8%
Intimitat i privacitat	98%
Informació a l'usuari	94,5%
Atenció sanitària	93,1%
Coordinació i comunicació equip	94,4%
Menjar	73,3%
Confort i hostaleria	92,3%
Atenció espiritual	96,2%
Compliment de la missió	94,5%
Fidelització	92,5%
Satisfacció global (sobre 10 punts)	92,5%
Enquestes realitzades	1.751

Incorporació de noves instal·lacions i nous equipaments

- ➔ S'ha iniciat el primer enderroc de la planta 3 com pas previ a la nova Unitat CMA (UCSI), s'ha reformat la sala d'espera de la UCI, el consultori núm. 102 i el vestuari per a anestesistes.
- ➔ S'ha adaptat una consulta de la primera planta com a *Call Center* per a l'atenció telefònica.
- ➔ S'ha instal·lat una nova planta refrigeradora per a tota la Clínica que utilitza tecnologia de bomba de calor i Inverter, per optimitzar el rendiment de la unitat, gestionar el consum energètic, els costos de funcionament i reduir les emissions de carboni.
- ➔ S'ha adquirit una nova autoclau d'esterilització i un sistema d'osmosi per als quiròfans.

Grups de treball

Comissió d'Aprovisionaments

Comissió de Mortalitat i Tumors

Comissió d'Obres

Comissió de Transfusions

Comitè d'Accreditació de Professionals

Comitè d'Atenció a l'Usuari

Comitè de Qualitat

Comitè de Comunicació

Comitè d'Empresa

Comitè d'Ètica Assistencial

Comitè de Farmàcia

Comitè de Formació i Recursos Humans

Comissió d'Històries Clíniques i Documentació

Comitè d'Infeccions

Comitè de Mortalitat i Teixits

Comitè de Pastoral

Comitè de Protecció de Dades

Comitè de Seguretat i Salut

Consell de Direcció

Comitè de Gestió de Residus

Comitè d'Esdeveniments

Formació i desenvolupament

Aquest any, en comparació amb els anteriors, s'ha apostat per la formació online. S'ha volgut reforçar el coneixement respecte a la protecció de dades havent-se format a tota la plantilla en aquest important tema. Hem apostat també per la formació en noves tecnologies com la gestió a través de xarxes socials, la ciberseguretat i el màrqueting digital.

Cursos de formació

Col·lectiu assistent	Hores*	Alumnes	Formació interna	Formació externa
Administratius	49.005	135	0%	100%
Auxiliars d'Infermeria – Zeladors	57.717	159	8%	92%
Direcció	13.068	36	0%	100%
Diplomats en Infermeria	70.785	195	8%	92%
Facultatius	4.719	13	0%	100%
Farmàcia	11.616	32	0%	100%
Manteniment	7.986	22	0%	100%
Tècnics	2.904	8	0%	100%

*Nombre d'hores del curs pel nombre d'alumnes assistents.



L'equip de neteja i bugaderia rep el 1er premi en el concurs de pessebres.

Objectius

- ➔ Continuar millorant els canals d'informació i comunicació per assegurar que el nostre missatge arriba clara i eficaçment.
- ➔ Seguir treballant en la gestió integral del talent perquè l'equip humà professional se senti motivat, compromès i orgullós de treballar en la nostra organització.
- ➔ Potenciar la imatge i marca de la Clínica. Incrementar l'activitat.
- ➔ En la comunicació interna, millorar el clima laboral així com fomentar la integració, motivació i desenvolupament personal dels professionals.

Accions

En el 2019 s'ha continuat fent accions per ampliar la presència en el nostre entorn tant amb comunicació convencional com digital, creant sempre un contingut de qualitat i difonent-lo en diverses plataformes internes i externes.

També s'ha continuat treballant en l'estratègia SEO i SEM del portal de la Clínica per potenciar especialitats i serveis.

Finalment, s'ha realitzat una campanya per donar-nos a conèixer i convertir-nos en centre de referència per a col·legis i clubs esportius, i s'han realitzat dos audiovisuals per promocionar la Clínica.



Moment del vídeo promocional del Centre en què dos pacients entren a la Clínica.

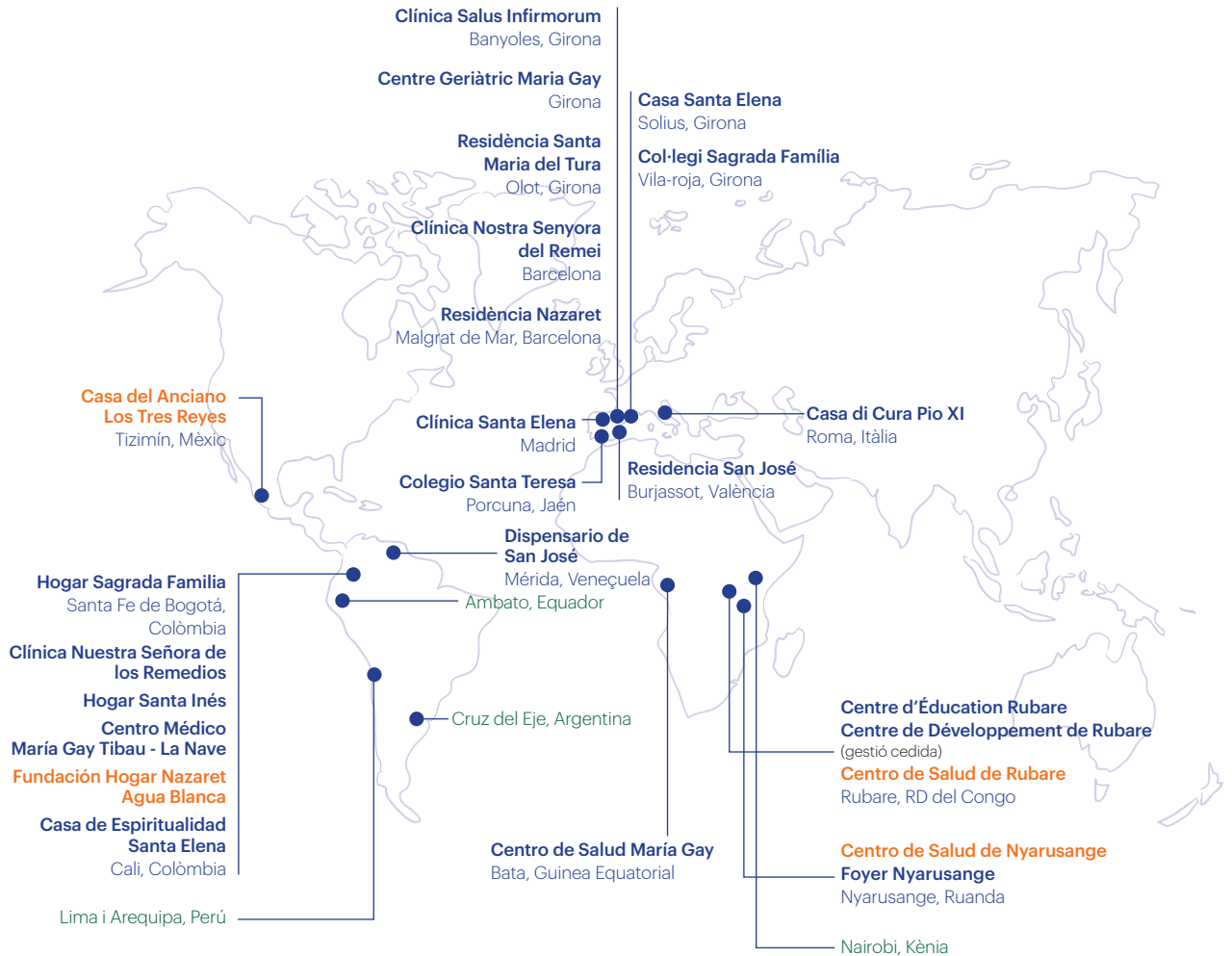


Moment del vídeo promocional del Centre en què el Dr. explica el diagnòstic als pacients.





L'Institut al món



Centres propis
Centres en col·laboració
Altres països on som presents

“Alleujar el dolor i sembrar la pau”

L'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona (IRSJG) és una institució religiosa sense ànim de lucre. Fundada per la venerable Mare Maria Gay Tibau el 1870, a la ciutat de Girona, el proper any celebrarà 150 anys servint i vetllant a aquells que més ho necessiten.

L'IRSJG compta amb clíniques i residències a Europa que contribueixen, amb part dels recursos que generen i juntament amb altres benefactors, a la realització de l'Obra de l'Institut en centres mèdics o de salut, llars, col·legis i projectes de desenvolupament econòmic i social a Àfrica i Amèrica Llatina.

www.irsjg.org



Preparant el sopar a la llum d'un fanal. Els talls elèctrics són freqüents en algunes de les poblacions africanes en què l'IRSJG és present.

Carta de la Delegada General de Missions

Estimats col·laboradors, benefactors i amics de l'Obra de l'Institut,

Volem expressar el nostre agraïment pel vostre valuós interès, així com compartir amb vosaltres l'alegria d'haver pogut ajudar tantes persones d'Àfrica i d'Amèrica Llatina, que han pogut sortir al pas de diferents penúries a través dels projectes i enviaments solidaris de l'Obra de l'Institut.

Cadascú de vosaltres sou la Bona Nova de l'Evangelí que obre camins en el desert i que sembla alegria i pau en mig de l'adversitat. Amb el vostre ajut, aquest any 2019 hem pogut fer realitat 45 projectes, amb una dotació total de 157.314,20 €, que han contribuït a fer del món un lloc més just i solidari.

D'entre tots ells, volem destacar de manera especial el 23% destinat a ONG externes a l'Institut, el 25% per a joves estudiants a escoles i universitats d'Àfrica i d'Amèrica Llatina, el 21% per a la construcció de cases de famílies pobres, el 5% per equipar la sala de fisioteràpia d'una casa per a ancians indigents i el 5% destinat a l'atenció alimentària de malalts.

Un any més, en nom de l'Institut, de l'equip de Missions i del meu propi, gràcies per la vostra solidaritat i compromís.

Ana Mèrida Yontaya P.
R.S.S.G.



Visita de la Junta Delegada a la Comunitat de noviciat Le Cênacle, a Evinayong, Guinea Equatorial.

Projectes i accions destacats



Alumnat del Centre d'Éducation Rubare (RD del Congo).

La nostra Obra està basada en els principis de l'humanisme cristià i en la responsabilitat vers la sostenibilitat i el medi ambient. Sobre aquests pilars hem desenvolupat diverses activitats com ara:

- ➔ **Suport a l'alimentació de malalts hospitalitzats al Centre de Salut de Nyarusange (Ruanda).** Moltes de les persones que hi ha ingressades provenen de zones rurals, sense família que les pugui assistir.
- ➔ **Continuació de les obres de l'edifici d'hospitalització per al Centre Médical Catholique de Nkolondom (Camerun).** Aquest nou recurs complementarà i ampliarà els serveis i la capacitat assistencial del Centre Mèdic, la Maternitat i el Centre DREAM per a la prevenció, detecció i tractament del VIH/Sida.
- ➔ **Equipament per al Centre d'Éducation Rubare (RD del Congo).** Al llarg de l'any s'han instal·lat portes en els lavabos i s'han adquirit ordinadors i taules per a la sala d'informàtica, així com un armari per guardar els llibres de l'alumnat, entre altres accions.
- ➔ **Beques per a estudis universitaris i escolarització de joves i infants a Amèrica Llatina i Àfrica, i ajuts econòmics per a tractaments mèdics i de rehabilitació.**
- ➔ **Construcció de sis cases per a famílies en situació de vulnerabilitat, a Àfrica.**
- ➔ **Equipament d'una sala de fisioteràpia a la Casa del Anciano Los Tres Reyes, a Tizimín, Mèxic.**



Nou edifici d'Hospitalització per al Centre Médical Catholique de Nkolondom (Camerun).



L'equip de l'Asociación Solidaria Derecho a Sonreír amb una infermera i una pacient del Centro de Salud María Gay de Bata (Guinea Equatorial).



Casa del Anciano Los Tres Reyes, a Tizimín (Mèxic).

En la nostra tasca de sensibilització hem mantingut una comunicació fluïda amb els nostres benefactors i hem assistit a esdeveniments realitzats per iniciativa seva i dels simpatitzants de l'Obra de l'Institut. D'entre ells, en destaquem el concert solidari promogut pels metges anestesistes de la Clínica Santa Elena de Madrid i la gala benèfica organitzada pels nostres Laics de Sant Josep de Girona a Jaén.

Per últim, també volem agrair profusament la donació de les famílies del Colegio Santa Teresa de Porcuna (Jaén) i la col·laboració de l'Asociación Solidaria Derecho a Sonreír (ASDAS) amb el Centro Médico María Gay de Bata (Guinea Equatorial), per oferir tractaments odontològics a més d'un centenar de persones.



**CENTRE GERIÀTRIC
MARIA GAY**
www.residenciariamariagay.org



**CENTRE MÉDICAL CATHOLIQUE
DE NKOLONDON**
www.irsjg.org



**RESIDÈNCIA SANTA
MARIA DEL TURA**
www.residenciaturara.org



CLÍNICA SANTA ELENA
www.clinica-santa-elena.org



RESIDÈNCIA NAZARET
www.residencianazaret.org



CLÍNICA SALUS INFIRMORUM
www.clinicasalus.org



RESIDENCIA SAN JOSÉ
www.residenciasanjose.org



**CLÍNICA NOSTRA
SENYORA DEL REMEI**
www.clinicaremei.org



HOGAR SANTA INÉS
www.hogarsantaines.com



CASA DI CURA PIO XI
www.casadicurapioxi.it



HOGAR SAGRADA FAMILIA
www.hogarsagradafamilia.com.co



COL·LEGI SAGRADA FAMÍLIA
sites.google.com/site/escolasagradafamiliagirona



**FUNDACIÓN
HOGAR NAZARET**
www.irsjg.org



COLEGIO SANTA TERESA
colegiosantateresaporcuna.blogspot.com



**CENTRO DE SALUD
MARÍA GAY - BATA**
www.irsjg.org



CASA SANTA ELENA
www.casa-santa-elena.org



**CENTRO MÉDICO
MARIA GAY TIBAU - LA NAVE**
www.centromedicomariagay.com



**CASA DE ESPIRITUALIDAD
SANTA ELENA - CALI**
www.casadesantaelena.com



**CLÍNICA NUESTRA
SEÑORA DE LOS REMEDIOS**
www.clinicadelosremedios.org



**CENTRE
D'ÉDUCATION RUBARE**
www.irsjg.org



**VOLUNTARIAT
SANT JOSEP DE GIRONA**



**Institut de Religioses de
SANT JOSEP DE GIRONA**
www.irsjg.org