



Memoria Corporativa 2020

IMQ Igurco te cuida

 **IMQ Igurco**

Carta del director



Santiago Canales

Director General de IMQ Igurco

Un año para recordar y aprender

Sin duda, 2020 pasará a la historia como “el año del Covid-19”. Un año en el que nos hemos enfrentado a una pandemia que no podíamos imaginar.

La emergencia sanitaria nos ha obligado como sociedad a aislar a las personas mayores dependientes que vivían en nuestros centros por encima de todo. Hemos antepuesto su aislamiento a otras necesidades biopsicosociales, a veces tanto o más importantes que la propia vida.

Desde que se desencadenó esta crisis, nuestros centros han desarrollado su actividad en constante colaboración con el Departamento de Salud del Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales de Bizkaia y Araba y siguiendo sus directrices. Fruto de esta colaboración, del esfuerzo de nuestros profesionales, y gracias al apoyo y comprensión de los familiares, hemos conseguido implantar en nuestros centros las medidas excepcionales necesarias

para proteger a las personas mayores con el máximo cariño y respeto.

En un año en el que lo único seguro ha sido la incertidumbre, en un año en el que existen muchas cosas que queremos olvidar, hemos aprendido algunas lecciones.

En apenas unas horas, hemos cerrado y aislado los centros.

Nos hemos organizado para comunicar a familias y residentes mediante tabletas digitales y dispositivos móviles.

Hemos organizado nuestro trabajo en pequeñas burbujas de trabajadores y residentes de tal manera que el riesgo de contacto con el virus fuera el mínimo.

Hemos aprendido a utilizar los EPI y a maximizar nuestras normas de higiene. **Nuestra adaptación al cambio ha sido sencillamente impresionante.**

Y a pesar de todo, no hemos parado. Hemos aprovechado las circunstancias para implantar nuestra nueva aplicación móvil ‘Residencias Transparentes’ y la ‘Automatización de Registros’ por parte de los y las gerocultoras. Todo ello, buscando que los familiares pudieran estar informados en tiempo real sobre el estado de los residentes. De esta manera, hemos reforzado nuestro compromiso en el cuidado de las personas mayores, y aumentando la confianza y tranquilidad de las familias.

Por eso, asumimos una mayor responsabilidad cada año. Seguiremos adaptándonos y evolucionando a lo que la sociedad nos demande. Porque las personas siempre han estado en el centro de nuestras decisiones.

Elas son la razón por la que trabajamos cada día en IMQ Igurco.

01 NOSOTROS *pág. 04*

02 GRUPO IMQ *pág. 06*

03 REFERENTES EN EL CUIDADO DE PERSONAS MAYORES *pág. 07*

04 NUESTROS SERVICIOS *pág. 08*

05 URSSE COVID: NUESTRA RESPUESTA A LA PANDEMIA *pág. 15*

06 INNOVANDO POR TU BIENESTAR *pág. 17*

07 COMPROMETIDOS CON EL CONOCIMIENTO *pág. 18*

08 QUEREMOS CONOCERTE *pág. 21*

01 NOSOTROS



Queremos ser reconocidos como un **agente transformador de la atención a las personas mayores frágiles o dependientes**, impulsando servicios asistenciales de valor en nuestros centros y en los hogares de Euskadi.”

Un modelo asistencial **dinámico e interdisciplinar**

En IMQ Igarco, entendemos el modelo asistencial como una idea dinámica y plástica de la intervención y de la atención. Un sistema orientado a las necesidades reales y cambiantes de las personas mayores, adelantándonos y minimizando en lo posible la repercusión de dichos cambios.

Un equipo **al servicio de nuestros mayores**

Nuestro modelo está basado en la idea de la interdisciplinariedad. Para ello, contamos con un cualificado equipo de profesionales que va creciendo año tras año para garantizar un alto nivel de calidad asistencial, así como una atención profesional, cercana, personalizada y humana.

Nuestra misión

Trabajamos para proporcionar los mejores servicios sociosanitarios. Para mejorar la calidad de vida de las personas mayores y que ellos y sus familiares sientan que están en manos de un equipo comprometido y conectado con la sociedad.

Nuestra visión

Queremos ser reconocidos como un agente transformador de la atención a las personas mayores frágiles y/o dependientes impulsando servicios asistenciales de valor en nuestros centros y en los hogares en el ámbito del País Vasco.

Queremos sorprender a nuestro cliente, comprometer a nuestro equipo y conectar con la Sociedad.

Nuestros valores



Nos apasiona el
CLIENTE: Es nuestra razón de ser



Somos **VALIENTES:**
Nos adelantamos, nos preocupa el futuro



Estamos **CERCA:**
Generamos confianza, ofrecemos respeto y cariño



Somos un solo
EQUIPO: Con pasión, ética, responsabilidad y compromiso social



Queremos
PERSONAS GANADORAS: Personas que se atrevan, ejemplares



Ser siempre
MEJORES:
Más solventes, más rentables, más eficaces

02 GRUPO IMQ

Profesionalidad, calidad y servicio

En Igurco nos sentimos orgullosos de formar parte de la compañía líder del sector sanitario privado en Euskadi y también una de las más importantes del Estado: **el Grupo IMQ.**

Un potente grupo empresarial al servicio de la salud

Un potente grupo empresarial con **más de 85 años de experiencia** que desarrolla su actividad a través de casi 60 empresas participadas. Y que ofrece cobertura sanitaria a más de 375.000 personas en Euskadi, además de suministrar servicios en el ámbito de la salud laboral a 140.000 trabajadores y trabajadoras en más de 5.400 empresas.

La mayor red sanitaria de Euskadi

El Grupo IMQ cuenta además con un amplio cuadro médico formado por **2.400 profesionales** y la red sanitaria privada más extensa de Euskadi con **11 centros propios** y una gran variedad de especialidades médico-quirúrgicas a su disposición.

Un grupo sanitario en continua mejora

Su diversidad de productos, la continua apertura de nuevos centros y clínicas propios, y su presencia activa en los tres Territorios, junto a su firme compromiso con la excelencia, la profesionalidad y el afán de servicio, permiten al Grupo IMQ garantizar una oferta integral que aporta respuesta a todas las necesidades que sus clientes puedan necesitar a lo largo de su ciclo vital, ofreciéndoles **soluciones personalizadas, innovadoras y de calidad.**

03 REFERENTES EN EL CUIDADO DE PERSONAS MAYORES

Una red de centros de primera **muy cerca de ti**



+ de 18
años de vida



+ de 61 millones
de euros en infraestructuras

7

Residencias

9

Centros de Día

28

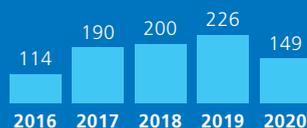
Apartamentos tutelados

Con los **mejores profesionales** del presente y del futuro

Personal en el equipo



Personal en prácticas



Plazas públicas, privadas y concertadas para **responder a las necesidades de cada cliente**

1.258 plazas en total

Centros residenciales: **876 camas**
Centros de Día: **332 plazas**
Apartamentos tutelados: **50 plazas**
Hospital IMQ Igurco Araba: **35 camas de media-larga estancia**

04 NUESTROS SERVICIOS

Cada año más personas depositan su confianza en nosotros

IMQ Igurco se ha consolidado como **uno de los principales actores del sector sociosanitario en Euskadi** ofreciendo servicios de primer nivel de la mano de un equipo de profesionales que garantizan una atención interdisciplinar dirigida a mejorar la calidad de vida de las personas mayores y mantener al máximo sus capacidades físicas y cognitivas.

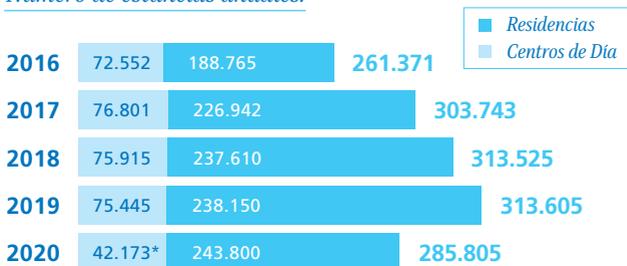


Facturación: evolución de facturación en los últimos años en M€

Servicio residencial

Nuestras residencias cuentan con asistencia y seguimiento médico individualizado, programas asistenciales dirigidos a mantener las capacidades físicas, cognitivas, funcionales y sociales, así como ayuda para las actividades de la vida diaria.

Número de estancias anuales:



*Nota: los CD estuvieron cerrados en periodos intermitentes entre marzo y septiembre.

Nuestras residencias sociosanitarias

Están cerca de ti para cuidar de las personas mayores con la máxima profesionalidad.



IMQ Iгурco Araba



IMQ Iгурco Bilbozar



IMQ Iгурco Forua



IMQ Iгурco
Jose Mª Azkuna



IMQ Iгурco Orue



IMQ Iгурco Unbe



Repartidas en más de
310.000 estancias a
lo largo del año hemos
atendido a más de
2.500 personas”



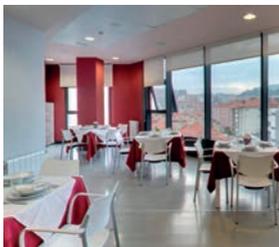
IMQ Iгурco Zorrozoiti

Nuestros Centros de Día

Ofrecen una atención cuidada y profesional enfocada a ayudar a las personas mayores y sus cuidadores.



Aboa Getxo



Bilbozar



Estartetxe Leioa



Ondarroa



Otxarkoaga



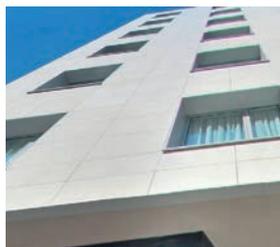
Plazakoetxe Galdakao



San Adrián Bilbao



Ugao-Miraballes



Zorrozoiti

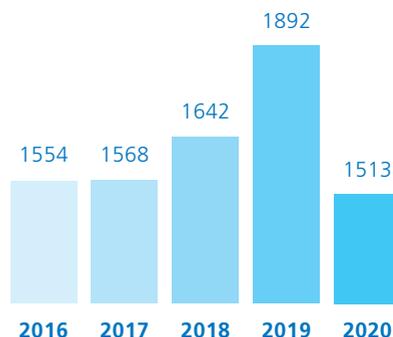
IMQ Ayuda y Clínicas IMQ

IMQ Ayuda aúna todo nuestro conocimiento en un solo lugar para que nuestros clientes y sus familiares puedan **resolver sus dudas y conseguir las mejores soluciones sociosanitarias** existentes tanto en el sector público como en el privado.

Un servicio único en el mercado

A través de este servicio gratuito acompañamos y guiamos a la persona mayor y a sus familias en la toma de decisiones encaminadas a mejorar su calidad de vida.

Se trata de una ventanilla única a la que puede acudir **tanto de manera presencial, como por teléfono o vía correo electrónico.**



Evolución de las consultas atendidas de forma presencial por IMQ Ayuda en los últimos años

*Nuestros servicios más consultados en 2020:
% sobre total de consultas recibidas*

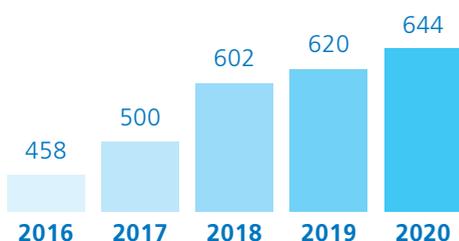
Teleasistencia	Unidad de Recuperación Funcional	Ayuda a Domicilio	Residencias	Otros servicios
31%	19%	14%	10%	26%

Plan de cuidados en el hogar

Trasladamos el conocimiento de nuestros equipos profesionales hasta el domicilio de nuestros usuarios, para que puedan mantener un mayor grado de autonomía accediendo a un servicio de coordinación, control y vigilancia de la salud desde su domicilio.

Teleasistencia

Un servicio que funciona las **24 horas los 365 días del año**. Pensado para personas que viven solas o pasan horas del día sin compañía y quieren sentirse acompañadas por un equipo profesional que, con solo pulsar un botón, movilizará los recursos necesarios para solventar una emergencia, o cualquier situación que requiera asistencia.



Evolución de las personas beneficiadas por el servicio de Teleasistencia



Unidad de Recuperación Funcional

La **Unidad de Recuperación Funcional (URF)** es un servicio especializado en personas en fase de recuperación de un problema agudo con una pérdida de autonomía potencialmente recuperable.

Un tratamiento asistencial individualizado

Tras un período de rehabilitación en el que interviene un equipo multidisciplinar dirigido por un geriatra, la persona puede regresar a su domicilio con una **mejora promedio de 20 puntos de autonomía** en las actividades básicas de la vida diaria.

	2016	2017	2018	2019	2020
Orue	11.608	12.997	13.191	13.870	16.854
Unbe	5.430	7.227	9.446	9.974	7.121

Número de estancias en la URF de Orue y Unbe

Ortogeriatría

Fracturas de cadera, de vértebras, hombro, etc.

Neuro-rehabilitación

Accidentes cerebro-vasculares (ictus).

Convalecencias

Tras estancias largas hospitalarias o en el hogar, para prevenir o mejorar la pérdida de capacidad funcional.

Cuidados al final de la vida

Cuidados integrales para pacientes en situación de expectativa limitada.

Cuidados paliativos

Llevamos a cabo un conjunto de actuaciones encaminadas a proporcionar cuidados paliativos totales, activos y continuados, que mejoren la calidad de vida de los pacientes y sus familiares.

Número de estancias en IMQ Igorco Araba 2020

Paliativos: 3.872

* 2020 primer año de gestión completa Igorco.

Cuidados de final de vida

Ofrecemos una asistencia profesional, personalizada e integral que responde a las necesidades de cada persona, y que garantiza el **respeto a la dignidad de las personas y un trato humano** en caso de enfermedad avanzada, progresiva, incurable y sin posibilidad de respuesta al tratamiento específico o ante un fallecimiento inminente.

Atención al paciente crónico

Nuestro equipo de profesionales de primer nivel realiza un **seguimiento constante** de cada usuario para que aquellos con dolencias crónicas cuenten con un **tratamiento individualizado** que pueda devolverles el control sobre sus vidas.

Número de estancias en IMQ Igorco Araba 2020

Crónicos: 1.462

* 2020 primer año de gestión completa Igorco.

Valoración geriátrica integral

Se trata de un servicio pensado para personas con múltiples patologías y consumo de muchos medicamentos o con deterioro funcional cognitivo emocional con repercusión en su vida diaria.

Un equipo multidisciplinar de profesionales

Realiza un análisis de los principales problemas del paciente y a partir de los resultados de ese análisis se establece **un plan de cuidados integral** con el objetivo de mejorar su calidad de vida.



CHEQUEO/INGRESO: **3 DÍAS**

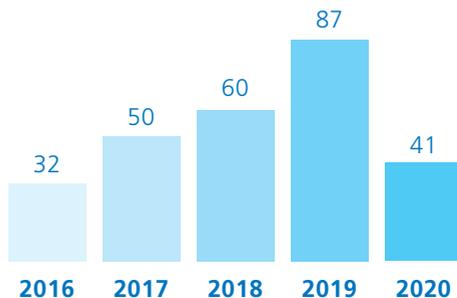
Centros IMQ Igorco Unbe e IMQ Igorco Orue

1 Fisioterapia y terapia ocupacional	2 Médico geriatra y enfermera
3 Trabajadora social	4 Psicólogo

Consultas de geriatría

Es una consulta en la que un **médico especialista en geriatría** se ocupa de las enfermedades físicas, mentales, funcionales y sociales de las personas mayores de 65 años. Dolencias que pueden ser crónicas o provocar invalidez.

“ El principal objetivo de esta consulta es **prevenir o mejorar la pérdida de autonomía del usuario.**”

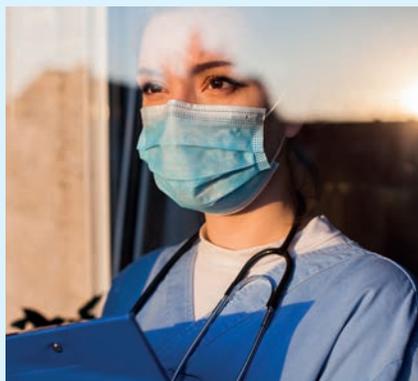


Evolución de las consultas de geriatría:
aumento de las consultas en los últimos cinco años

05 URSSE COVID

Nuestra respuesta a la pandemia

Debido a la elevada incidencia de COVID 19 en las residencias de Bizkaia, en IMQ Igarco creamos una **Unidad Residencial Sociosanitaria Especializada (URSSE)** concertada con la Diputación Foral de Bizkaia y Osakidetza.



Servicios de la URSSE COVID



**Enfermería
24 horas**



**Atención
médica 12/7**



**Médico
Geriatra**

Durante la pandemia se ha promovido la derivación rápida de casos positivos a esta unidad para reducir el riesgo de exposición en personas usuarias convivientes sanas.

Una vez en la unidad, se realiza el **análisis retrospectivo de las variables sociodemográficas, clínicas, funcionales y de resultado**, de las personas que han ingresado en la unidad COVID desde su puesta en marcha.

La URSSE COVID en datos



Derivación rápida:
>4 horas



Población atendida:
272 personas



Edad Media:
75,03 años



Estancia media en la unidad:
20,96 días

Un recurso eficaz

01.

Ha logrado una **letalidad inferior** a la evidenciada en ámbito residencial nacional.

Tasa de Letalidad



02.

Ha reducido la incidencia de **UPP por debajo del estándar hospitalario** (GNEAUPP 2013, 7,87%).

03.

Ha **frenado la transmisión** a personas sanas en sus residencias de origen.

04.

Ha garantizado la **optimización de la prescripción farmacológica** de personas mayores institucionalizadas.

06 INNOVANDO POR TU BIENESTAR

A la vanguardia de la asistencia sanitaria

En IMQ Iгурco estamos comprometidos con la mejora continua de la salud y el cuidado de nuestros mayores, por eso participamos en proyectos de innovación y de investigación que nos permitan ofrecer **lo último en tecnología asistencial** para la tercera edad.

Automatización de registros

Implantación de tablets conectadas a nuestro sistema centralizado de gestión asistencial, donde cada auxiliar de enfermería puede registrar información sin necesidad de utilizar papel, actualizando y consultando datos de manera instantánea desde cualquier lugar de la residencia.

Tours Virtuales

Viajes virtuales dentro de su ciudad a través de pantallas gigantes interactivas, manteniendo de esa manera la sensación de pertenencia en la comunidad.

Residencias Transparentes

Aplicación corporativa destinada a facilitar información del día a día a los familiares de los residentes y mantener una comunicación directa con los profesionales que los atienden.

Alerta temprana COVID-19

Proyecto piloto para la detección temprana de SARS-CoV-2 en residencias y determinar sus concentraciones a través del análisis sistemático de sus aguas residuales. Este proyecto se lleva a cabo tras el acuerdo con las entidades Biotalde y AgrupaLab.

Programa de rehabilitación COVID-19

Programa telemático de ejercicios físicos para personas mayores afectadas por la Covid-19, con el objetivo principal de mejorar su funcionalidad y calidad de vida.

07 COMPROMETIDOS CON EL CONOCIMIENTO

Unidos para cuidar de ti

Como organización de servicios socio-sanitarios, en IMQ Igurco consideramos que la docencia, los estudios multicéntricos y la colaboración con otras instituciones, resultan imprescindibles para proporcionar **una atención y cuidados de calidad**.



Hospitales: Galdakao-Usansolo, Gorliz y Santa Marina.

Organizaciones Sanitarias Integradas (OSI): OSI Barrualde-Galdakao, OSI Bilbao-Basurto, participantes en la comisión sociosanitaria OSI Uribe.

Universidades: Universidad del País Vasco, Universidad de Deusto, Universidad de Navarra, Universidad Pública de Navarra, Universidad Ramon Llull de Barcelona, Universidad de Blanquerna de Valencia.

Centros de investigación: Bioef (Fundación Vasca de Innovación e Investigación Sanitarias, Biocruces (Instituto de Investigación Sanitaria de la OSI Ezkerralde Enkarterri).

Comunicando nuestra actividad

65 Noticias
enviadas

Semanales: **47**

Nota Interna
y Familiares: **18**

Nuestras comunicaciones
llegan a **+1300 receptores**

+ 405 Trabajadores

+ 593 Familiares

+ 206 Prescriptores

Participando en congresos

- Congreso 2020 ICFSR: presentación de comunicación "Prevalence and factors associated to sarcopenia in very old communities dwelling people with high comorbidity".
- World Congress on Osteoporosis, Osteoarthritis and Musculoskeletal Diseases (Virtual WCO-IOF-ESCEO 2020): poster sobre "Factors associated to incidence and develop sarcopenia in very old people living in the community".
- Ponencia en el XXIV jornadas de Urgencias y Emergencias EMALKE-SEMES EUSKADI. CONSTRUYENDO-GARATZEN: "Personas Mayores: cuando tu edad no condiciona ser un paciente geriátrico".
- Curso de verano UPV 2020: "La problemática del sector socio – sanitario. Síntesis.- La afectación de la COVID19 en el sector".
- Congreso HEALTHY AGEING WORKSHOPS UK-BASQUE COUNTRY, a challenge for innovative solutions, organizado por el Consulado Británico en Bilbao: Ponencia sobre "The vision for private social and Health-care services.
- Webinar Sociedad Iberoamericana de Cirugía Ocular: "Cirugía de cataratas en pacientes con trastorno cognitivo. Conocer las herramientas de comunicación con el paciente y su entorno.
- Webinar Zahartzaroa: "Atención al paciente mayor en tiempos de COVID".

“

**9 congresos en
2019: 8 ponencias y
15 comunicaciones”**

Formando a la sociedad del futuro

Durante 2020 también hemos seguido comprometidos con la docencia a través de los **másteres universitarios en los que participamos**:

Master en Envejecimiento Saludable y Calidad de Vida

Universidad del País Vasco. Campus de Leioa

Master Especialista Universitario en Atención Integral en Cuidados Paliativos

Universidad del País Vasco. Campus de Leioa

Master Universitario en Gerontología

Universidad de Deusto. Bilbao



08 QUEREMOS CONOCERTE

Nuestros centros están a tu servicio, pero **el centro eres tú**

Puedes llamarnos o escribirnos vía email y te informaremos sobre nuestros servicios y responderemos todas tus dudas o consultas. También puedes acercarte a cualquiera de nuestros centros y te atenderemos en persona encantados.

IMQ Información y Contacto

Tel. 900 107 061
C/ Máximo Aguirre 18 bis, 6ª planta
48011 Bilbao (Bizkaia)

Residencias IMQ Igarco

Bilbozar

Tel. 94 679 27 41
C/ Vitoria Gasteiz 12
48003 Bilbao (Bizkaia)

Forua

Tel. 94 625 60 73
Bº Elexalde, 34
48393 Forua (Bizkaia)

Jose Iª Azkuna

Tel. 94 630 99 55
C/ Jose Antonio Aguirre s/n
48340 Amorebieta
(Bizkaia)

Orue

Tel. 94 630 05 50
Bº San Migel de Dueda s/n
48340 Amorebieta-Etxano
(Bizkaia)

Unbe

Tel. 94 453 70 02
Gorri bidea, 2
48950 Erandio (Bizkaia)

Zorrozoiti

Tel. 94 474 25 36
Zorrozoiti bidea, 23
48013 Bilbao (Bizkaia)

Araba

Tel. 945 14 21 00
Salbaterrabide kalea, 9
01007 Vitoria-Gasteiz
(Araba)

Centros de Día IMQ Igarco

Aiboa Getxo

Tel. 94 465 94 44
C/ Ormetxe, 22
49992 Getxo (Bizkaia)

Bilbozar

Tel. 94 679 27 41
C/ Vitoria Gasteiz, 12
48003 Bilbao (Bizkaia)

Estartetxe Leioa

Tel. 94 480 35 68
C/Estartetxe 2, 4, 6 Bajo
48940 Leioa (Bizkaia)

Ondarroa

Tel. 94 603 60 63
C/ Ináni Deuna, 21 Bajo
48700 Ondarroa (Bizkaia)

Otxarkoaga

Tel. 94 459 81 54
C/ Zizeruene, 4
48004 Otxarkoaga
(Bizkaia)

Plazakoetxe Galdakao

Tel. 94 457 34 91
Plazakoetxe, Chalet nº 3
48960 Galdakao (Bizkaia)

San Adrián

Tel. 94 470 07 06
Avda. San Adrián 33, 35,
37 Bajo
48003 Bilbao (Bizkaia)

Ugao-Miraballes

Tel. 94 648 29 52
Udiarraga 79 Bajo, Barrio
El Jaro
48490 Ugao-Miraballes

Zorrozoiti Zorroza

Tel. 94 425 36 54
C/ Zorrozoiti bidea, 23
48013 Bilbao (Bizkaia)

 **IMQ** Igurco
Te cuida

Trabajamos para que las personas mayores y sus familiares sientan que están en las mejores manos.

Memoria Corporativa 2020

**¡CUENTA
CONMIGO!**



**KONTATU
NIREKIN!**