Memoria Corporativa 2022

IMQ Igurco

Expertos en cuidados

20 años urte IMQ Igurco

Carta del director

Santiago Canales
Director General de IMQ Igurco

Un año para reafirmar nuestro compromiso con el cuidado

A veces me resulta difícil explicar lo vivido durante estos últimos tres años. Han sido muchas las sensaciones, los impactos, las dificultades y retos, aunque quizá, si tuviera que quedarme con algo sería con el trayecto recorrido y el esfuerzo de todos los profesionales para superar todas estas dificultades. Ahora, podemos decir que el 2022 es el año del REENCUENTRO.

2020 se caracterizó por la obligación de vivir aislados del mundo y de nosotros mismos, la necesidad de poner en marcha mecanismos de urgencia para atender a los mayores dependientes contagiados de COVID tanto en Araba como en Bizkaia. Viviendo en un estado de tensión permanente debido a las embestidas de cada oleada que se iba sucediendo.

En 2021 comenzamos a adaptarnos a esta situación. La llegada de las vacunas nos dio esperanza y nos permitió respirar, pero las restricciones siguieron siendo el "pan nuestro de cada día".

Por eso el año 2022, es para mí el año del REENCUENTRO. Nos hemos reencontrado con las familias en la medida que las restricciones han ido flexibilizándose, con nuestro compromiso por ser centros orientados a las personas y a sus relaciones – sin olvidar la necesaria prevención sanitaria para optimizar su calidad de vida –, con nuestros protocolos y procedimientos de mejora continua, con nuestro compromiso de ser centros LIBRES DE SUJECIONES, con nuestros procedimientos para hacer que nuestros centros sean inclusivos, con los nuevos ingresos – en la medida que la población ha ganado confianza en un servicio que es hoy más seguro que nunca –, etc.

En definitiva, nos hemos reencontrado con nuestro COMPROMISO por cuidar cada día un poco mejor, porque **en IMQ Igurco trabajamos con la responsabilidad de cuidar y proteger a un colectivo muy frágil.**

Además, hemos retomado nuestro compromiso con la innovación y la digitalización del servicio de cuidados de larga duración. Por ese motivo, **este año hemos puesto en marcha con éxito IgurTEK.** Un nuevo servicio de actuación asistencial, que cristaliza en todo un Plan de Cuidados en el Hogar concebido para que las personas con movilidad reducida o en otra situación de dependencia, puedan permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible con todos los cuidados que necesiten garantizados.

La Memoria Corporativa 2022, es un buen resumen de todos esos reencuentros. Y muchos más. Porque contiene también las magnitudes actualizadas de otras áreas de trabajo que demuestran que, si nuestro modelo asistencial es líder en Euskadi, no es solo por la fuerza de un gran Grupo, no es solo por una red de centros de primera, no es solo por contar con profesionales de prestigio, no es solo por una decidida apuesta por la innovación que realizamos en IMQ Igurco.

Esa es una parte. Me inclino a pensar, que el resto, tiene que ver con que las personas que nos eligen, más de 5.000 en este año, sienten nuestro compromiso cada día. A ellas nos debemos. Ellas son nuestro foco y nuestro aliento.

01 NOSOTROS *pág. 04*

02 GRUPO IMQ *pág. 06*

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

04 NUESTROS SERVICIOS *pág. 09*

05 PROYECTOS TRANSFORMADORES *pág. 16*

06 COMPROMETIDOS CON EL CONOCIMIENTO *pág. 17*

07 COMUNICACIÓN CERCANA Y TRANSPARENTE *pág. 19*

08 QUEREMOS CONOCERTE *pág. 20*

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 Igurco, 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 las personas 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 es ofrecer 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.

Queremos ser un agente transformador de la atención a las personas mayores

Y también para las personas dependientes, impulsando servicios asistenciales de valor en nuestros centros y en los hogares en el ámbito del País Vasco.

Nuestro objetivo es sorprender a nuestro cliente, con un equipo comprometido con este fin y conectar con la Sociedad en su conjunto.

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 379.000 personas en Euskadi, además de suministrar servicios en el ámbito de la salud laboral a 140.000 trabajadores en más de 5.400 empresas.

La mayor red **sanitaria** de Euskadi

El Grupo IMQ cuenta además con un amplio cuadro médico formado por **1.800 profesionales** y la red sanitaria privada más extensa de Euskadi con **19 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

PRINCIPALES MAGNITUDES

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

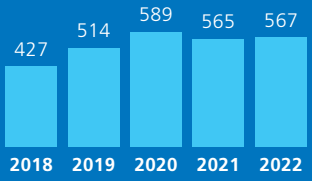
20 años
de vida

+ de 65 millones
de euros en infraestructuras

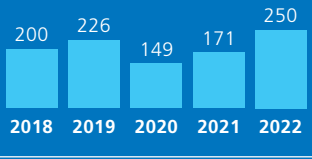
7	10	28
Residencias	Centros de Día	Apartamentos tutelados

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 usuario**

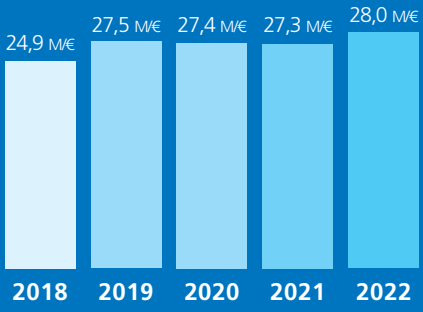
1.309 plazas en total

Centros residenciales: **876 camas**
Centros de Día: **383 plazas**
Apartamentos tutelados: **50 plazas**

Cada año más personas **nos dan su confianza**

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.

+5.250 personas atendidas

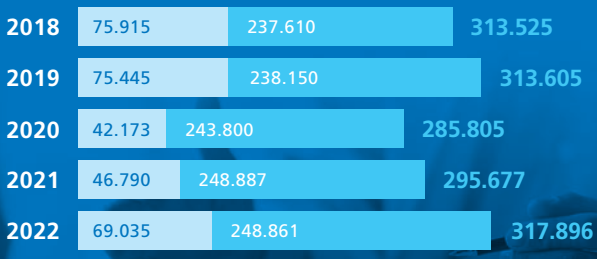


Facturación:
evolución de facturación en los últimos años en M€

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:



937 personas de media al día

Residencias
Centros de Día

04 NUESTROS SERVICIOS

Nuestras **residencias sociosanitarias**

IMQ Igurco Araba

IMQ Igurco Bilbozar

IMQ Igurco Forua

IMQ Igurco
Jose Mª Azkuna

IMQ Igurco Orue

IMQ Igurco Unbe

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

IMQ Igurco Zorrozgoiti

Cuidados especializados

Unidad de Recuperación Funcional (URF)

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

62
personas de media al día

URF (Unidad de Recuperación Funcional)

Unidad de Cuidados de Final de Vida

También 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.

	2018	2019	2020	2021	2022
Orue	13.191	13.870	16.854	15.641	13.390
Unbe	9.446	9.974	7.121	7.748	10.480

Número de estancias en la URF y en la Unidad de Cuidados de Final de Vida 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.

Nuestros Centros de Día

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

Aiboa Getxo

Bilbozar

Estartetxe Leioa

Etxaniz

Ondarroa

Otxarkoaga

Galdakao

San Adrián Bilbao

Ugao-Miraballes

Zorrozgoiti

Calidad de cuidado certificado

Durante sus 20 años de trayectoria, IMQ Igurco ha ido evolucionando y adaptando su modelo de atención a las personas mayores adecuándose a los nuevos estándares de calidad asistencial. Esto se traduce en una mejor identificación de los riesgos asociados a síndromes y enfermedades que afectan a las personas mayores que ingresan en nuestros centros. Muestra del compromiso con la calidad asistencial, IMQ Igurco ha ido integrando en su sistema de gestión diversas normas y certificaciones:

ISO 9001 - Gestión de la Calidad

Con un recorrido de más de 10 años, el Sistema de Gestión de la Calidad permite a IMQ Igurco definir los requisitos y controles necesarios para una **mejora continua y una excelente calidad en el servicio.**

UNE 179003 - Gestión de riesgos en la seguridad del paciente

La norma para la gestión de riesgos en seguridad del paciente se implantó en IMQ Igurco Orue en 2018, extendiéndose a IMQ Igurco Unbe en 2021, con el objetivo de **identificar y minimizar los riesgos específicos existentes para las personas residentes.**

Norma Libera-Care - Centros libres de sujeciones

La Fundación Cuidados Dignos reconoció en 2018 IMQ Igurco Zorrozgoiti como centro libre de sujeciones, convirtiéndola en el **primer centro residencial en la CAV con esta certificación.**

ISO 14001 - Gestión medioambiental

Desde 2021 la sostenibilidad, **uso responsable de los recursos y una gestión de los residuos más eficiente** han permitido a IMQ Igurco obtener la certificación del Sistema de Gestión Ambiental.

“**Más de 5.250 personas** han disfrutado de nuestra forma de entender el cuidado.”

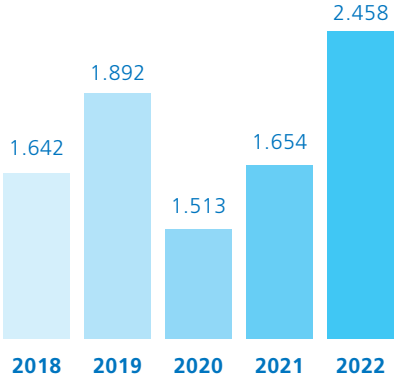
IMQ Ayuda

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 acudirse **tanto de manera presencial, como por teléfono o vía correo electrónico.**



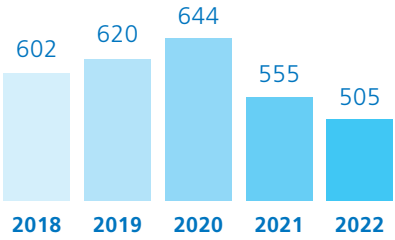
Evolución de las consultas atendidas por IMQ Ayuda en los últimos años

Nuestros servicios más consultados en 2022: % sobre total de consultas recibidas

Teleasistencia	Unidad de Recuperación Funcional	Ayuda a Domicilio	Residencias	Otros servicios
26%	24%	18%	14%	18%

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

Plan de cuidados en el hogar: Igurtek

Llevamos hasta el hogar de nuestros usuarios el conocimiento de nuestros equipos profesionales. Para que las personas en situación de dependencia puedan permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible junto a su persona cuidadora y con el apoyo de Igurtek.

El Plan comprende tres fases:

Fase 01: Valoración Integral: A través de un sencillo cuestionario realizamos un análisis exhaustivo de la situación de la persona mayor y de la persona cuidadora e identificamos los problemas existentes, los riesgos y las necesidades de apoyo, desde una visión integral.

Fase 02: Plan de Cuidados Personalizado: Establecemos los objetivos con sus correspondientes intervenciones y las acciones que conforman el Plan de cuidados.

Fase 03: Activación y seguimiento del plan de cuidados: Para todo el desarrollo y seguimiento del Plan de Cuidados, contamos con una plataforma y una tablet, que permiten una comunicación fluida entre la persona mayor, la persona cuidadora y el profesional de IMQ Igurco.

CUIDADOS EN EL HOGAR
IMQ IgurTEK
ETXEKO ZAINKETAK

Casos de éxito y reconocimientos

Ayuntamiento de Barakaldo	Ayuntamiento de Urretxu	Centro de Día Etxaniz
Hemos lanzado una prueba piloto con personas mayores dependientes del municipio durante 6 meses *(ejecución en 2023).*	Hemos puesto en marcha una prueba piloto con personas mayores dependientes del municipio durante 6 meses *(ejecución en 2023).*	En 2021 abrimos el nuevo centro en Bilbao, donde pusimos en marcha el proyecto EtxeTIC y que a día de hoy cuenta con 300 usuarios.

Ayuntamiento de Getxo	Premios Comprendedor 2022
Se ha fijado llevar a cabo un estudio para analizar la situación de 113 cuidadoras de Getxo con personas mayores dependientes a su cargo e identificar necesidades, riesgos, etc. *(ejecución en 2023).*	Hemos sido finalistas en los premios organizados por la Fundación Empresa y Sociedad, cuyo objetivo es apoyar a empresas o proyectos disruptivos que fomenten un cambio social positivo. *(ejecución en 2023).*

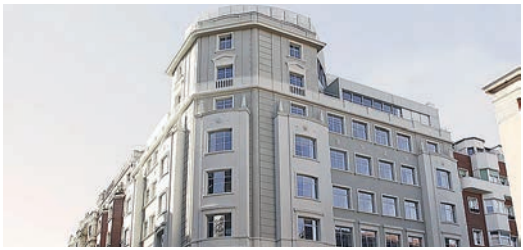
05 PROYECTOS TRANSFORMADORES

Arabarren

Hemos sido partícipes de la puesta en marcha del **nuevo centro de cuidados Arabarren en Vitoria,** donde hemos aportado todo nuestro conocimiento en la gestión de servicios sociosanitarios e instaurado el modelo de atención integral centrado en la persona de IMQ Igurco. El nuevo recurso residencial y de centro de día, gestionado por la cooperativa de iniciativa social Arabarren, **aporta 150 nuevas plazas públicas a la red sociosanitaria de Álava.**

Además, en el centro hemos apostado y adherido al **modelo Gizarea** que promueve la Diputación Foral de Araba, **para una Atención Centrada en las Relaciones** mediante la incorporación de familiares y cuidadores al proyecto de vida del usuario, en línea con nuestro modelo de atención y cuidados.

IMQ Igurco Alhóndiga



Las obras de la que será la **octava residencia del Grupo** ya han comenzado. La nueva residencia estará **ubicada en el centro de Bilbao y contará con 79 plazas.** Su fecha de apertura está prevista para el tercer trimestre del 2024.

06 COMPROMETIDOS CON EL CONOCIMIENTO

Unidos para **cuidar de ti**

Como organización de servicios sociosanitarios, 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: Basurto, Galdakao-Usansolo y Gorliz.

Organizaciones Sanitarias Integradas (OSI): OSI Barrualde-Galdakao.

Universidades: Universidad del País Vasco, Universidad de Deusto, Universidad de Navarra, Universidad Pública de Navarra, Universidad Europea y Universidad Internacional de Valencia.

Centros de formación profesional: CIFP Cruz Roja, CF Otxarkoaga, CF Somorrostro, CIFP Iurreta…

Fundaciones y entidades sociales: BBK Kuna, Fundación Claret, Fundación EDE, Bagabiltza Fundazioa…

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

Formando a la sociedad del futuro

Durante 2022 también hemos seguido comprometidos con la docencia a través de los **másteres universitarios en los que participamos:**

Máster en Envejecimiento Saludable y Calidad de Vida
Universidad del País Vasco. Campus de Leioa

Máster Universitario en Gerontología
Universidad de Deusto. Bilbao

Congresos y jornadas

De la mano de nuestra Dirección Asistencial:

- Participación en la jornada del 30 Aniversario del Máster de Psicoterapia Analítica Grupal de la Fundación OMIE y la Universidad de Deusto, con la presentación de la experiencia de IMQ Igurco **"Grupo de apoyo para familiares: una experiencia en una residencia de personas mayores"**.

- Ponencia **"Planificación Anticipada de Cuidados: Valoración de la fragilidad y la enfermedad en fase avanzada"** dentro del programa de formación promovido por el centro comarcal de referencia Birjinetxe, enmarcado en el Plan de Transición de los Cuidados de Larga Duración de la Diputación Foral de Bizkaia.

- Participación en el **XX Congreso de la Asociación Vasca de Geriatría y Gerontología** (Zahartzaroa), presentando las siguientes comunicaciones:
  - Estudio sobre el impacto del ingreso en residencia en el bienestar de la persona cuidadora - Naiara López de Guereño, trabajadora social IMQ Igurco Zorrozgoiti. Ganadora Comunicación Póster del Área Social.
  - Características de las personas mayores con caídas de repetición en los centros sociosanitarias IMQ Igurco - Ismene Arrinda, fisioterapeuta IMQ Igurco Orue.
  - Prevalencia de la soledad percibida en las personas mayores ingresadas en el centro sociosanitario IMQ Igurco Orue - Eneritz Agirre, psicóloga IMQ Igurco Orue.

- Participación en el **62 congreso de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología** presentando los resultados del Observatorio Nacional de Valoración Integral de Personas Mayores coordinado por la citada Sociedad.

- Participación en los Cursos de Verano 2022 que organiza la Fundación Cursos de Verano de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) con la ponencia **"Cuidados paliativos en las personas con demencia avanzada".**

- Presentación de la ponencia **"Identificar y abordar la fragilidad para mejorar la atención integral y la calidad de vida de las personas mayores"** a los médicos del Servicio de Urgencias del Hospital de Urduliz.

Publicaciones en revistas internacionales

1. Contribución en el artículo **"Exergaming delivery of a balance and fall prevention program for older adults: A feasibility study"** que se ha publicado en la revista DIGITAL HEALTH en colaboración con el Departamento de Rehabilitación de la Facultad de Medicina de Monte Sinai y Evolv.

07 COMUNICACIÓN CERCANA Y TRANSPARENTE

Nuestras comunicaciones llegan a **+1.461 receptores**

2021	2022
+ 425 Trabajadores	**+ 402** Trabajadores
+ 841 Familiares	**+ 772** Familiares
+ 359 Prescriptores	**+ 287** Prescriptores

144 Noticias

20 Notas internas

8 Comunicaciones a familiares

Total de envíos 2021: **240**

Total de envíos 2022: **172**

APP Residencias Transparentes

Las familias podrán conocer en **tiempo real** todas las novedades sobre el estado y el cuidado de las personas residentes.

- Seguimiento diario: actividades.
- Plan de atención y cuidado.
- Tratamiento actualizado.
- Constantes y medidas.
- Citas online.
- Comunicaciones corporativas.
- Incidencias.

Usuarios de la APP

755 Familiares

545 Residentes

54% Residentes con APP

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. 94 662 04 00 · imqayuda@igurco.es** **C/ Máximo Aguirre 18 bis, 6ª planta** **48011 Bilbao (Bizkaia)**

Residencias IMQ Igurco

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 Mª 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 Dudea s/n
48340 Amorebieta-Etxano (Bizkaia)

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

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

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

Centros de Día IMQ Igurco

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)

Etxaniz
Tel. 94 662 05 35
Marcelino Oreja Kalea, 3
48010 Bilbao (Bizkaia)

Ondarroa
Tel. 94 603 60 63
C/ Iñaki 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

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