

### Carta del director



Santiago Canales Director General de IMQ Igurco

# Innovación en humanización y digitalización

Desde IMQ Igurco, creemos en la innovación como elemento clave en el desarrollo de unos cuidados a las personas mayores de calidad. En nuestra mejora continua, nuestros esfuerzos se deslizarán hacia dos ámbitos esenciales y complementarios: la humanización y la digitalización.

En el primer apartado, el de la humanización, trabajamos por implantar en todos nuestros centros y servicios una cultura centrada en la persona, un modelo de cuidado que pone a la persona mayor, sus seres queridos y sus relaciones, en el centro del proceso asistencial. Involucrar a las personas mayores, sus relaciones y familiares y nuestros equipos en una definición conjunta de los cuidados necesarios, nos permitirá avanzar en la cultura del respeto a los deseos y la calidad asistencial.

Llevar el servicio gratuito de información y asesoramiento IMQ Ayuda a las clínicas de IMQ Zorrotzaurre y Virgen Blanca, es otro punto destacado. En estos hospitales, trabajadoras sociales de IMQ Igurco se ponen a disposición de las personas mayores ingresadas y las familias que así lo solicitan, para proporcionar información sobre cómo afrontar de la mejor manera posible las pérdidas de autonomía, la fragilidad y la dependencia. Sólo con el mejor asesoramiento se pueden adoptar las mejores decisiones.

Pero la innovación también entiende de tecnología y digitalización, dos aspectos que se ponen al servicio de una mejor atención a las personas mayores. En este punto, destaca la **puesta en marcha durante 2023 del servicio 'IgurTEK, acompañamiento en el hogar'**. Este nuevo servicio tiene como objetivo facilitar la permanencia de las personas mayores en su entorno sociofamiliar el mayor tiempo posible y con la máxima autonomía y calidad de vida, dando a su vez a la persona cuidadora conocimientos profesionales para llevar a cabo su labor. Todo ello, a través de una plataforma tecnológica, multifuncional, que permite la atención remota y el apoyo a los cuidados en el hogar.

La digitalización también se ha consolidado de forma importante como elemento esencial en la comunicación y relación con las familias que confían en IMQ Igurco para la atención y el cuidado de su familiar. A través de nuestra aplicación Residencias Transparentes acercamos el día a día de cada persona mayor de nuestras residencias a sus familiares y avanzamos más ágilmente en el intercambio de información y gestiones necesarias. ¿De qué sirve la tecnología si no conseguimos que se ponga al servicio de la tranquilidad de las personas que depositan su confianza en nosotros?

En el ámbito de proyectos transformadores, 2023 ha sido también un buen año para IMQ Igurco. Si en febrero llevamos a cabo en Vitoria-Gasteiz la **inauguración oficial del centro de cuidados Arabarren**, en esas mismas fechas, pusimos también en funcionamiento la primera unidad convivencial en el centro IMQ Igurco Unbe, un modelo que favorece una atención más personalizada.

Por último, quiero cerrar esta introducción a la Memoria anual destacando el inicio de las obras de nuestra nueva residencia en el centro de Bilbao: **IMQ Igurco Alhóndiga.** Un nuevo hito que recoge todo nuestro saber en la atención a personas mayores durante más de dos décadas. Un centro que, compartiendo ubicación con otros dispositivos asistenciales de IMQ, recogerá los dispositivos digitales más innovadores, unas infraestructuras totalmente adaptadas al nuevo modelo de cuidados y, por supuesto, el saber hacer de un equipo altamente cualificado, motivado y comprometido en proporcionar la mejor atención y los mejores cuidados.

Hoy, como ayer, sumamos fuerzas para avanzar.



01	NOSOTROS	
		pág. 04 ———
02	GRUPO IMQ	
UZ		pág. 06 
03	REFERENTES EN EL CUIDADO DE PERSONAS MAYORES	
<u>UD</u>	PRINCIPALES MAGNITUDES	pág. 07
04	NUESTROS SERVICIOS	
<u>U4</u>		pág. 09
05	NUESTROS PROYECTOS	
UD	TRANSFORMADORES	pág. 16
06	COMPROMETIDOS CON	
06	EL CONOCIMIENTO	pág. 17
07	COMPROMETIDOS CON LA COMU-	
<b>07</b>	NICACIÓN Y LA TRANSPARENCIA	pág. 19
00	QUEREMOS	
08	CONOCERTE	pág. 20

# 01 NOSOTROS

66

Queremos ser reconocidos como un agente transformador de los cuidados a las personas mayores frágiles y/o dependientes, impulsando servicios sociosanitarios en nuestros centros y en los hogares en el ámbito de Fuskadi.\*\*

# 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

Mejorar la calidad de vida de las personas mayores y sus familiares, proporcionando los mejores servicios sociosanitarios. Quienes integramos IMQ Igurco trabajamos para asegurarles los mejores cuidados, según sus preferencias de vida.

### Nuestra visión

Queremos ser reconocidos como un agente transformador de los cuidados a las personas mayores frágiles y/o dependientes, impulsando servicios sociosanitarios en nuestros centros y en los hogares en el ámbito de Euskadi.

## **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, con ética, con responsabilidad y compromiso



Queremos PERSONAS GANADORAS: Personas que se atrevan, eiemplares



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 **90** años de experiencia que desarrolla su actividad a través de casi 50 empresas participadas. El Grupo IMQ ofrece cobertura sanitaria a más de 384.000 personas en Euskadi, además de suministrar servicios en el ámbito de la salud laboral a 135.000 trabajadores en más de 4.900 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 **22 centros propios** y una gran variedad de especialidades médico-quirúrgicas disponibles.

# 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



Residencias



Centros de Día



Apartamentos tutelados

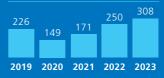
# Con los **mejores profesionales** del presente y del futuro

#### Personal en el equipo



2019 2020 2021 2022 2023

#### Personal en prácticas



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

1.304 plazas en 1

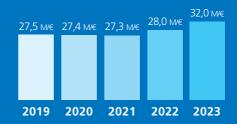
Centros residenciales: **861 camas** 

Centros de Día: 393 plazas

Apartamentos tutelados: 50 plazas

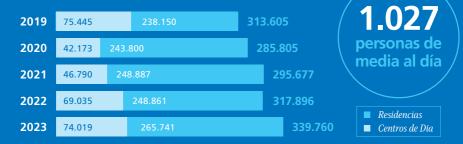
# Cada año más personas depositan su confianza en nosotros

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€

#### Número de estancias anuales:



#### Indicadores asistenciales:



# **04** NUESTROS SERVICIOS

### Nuestras residencias socio-sanitarias



**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)

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.

### 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.

	2019	2020	2021	2022	2023
Orue	13.870	16.854	15.641	13.390	12.602
Unbe	9.974	7.121	7.748	10.480	9.323

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 cerebrovasculares (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 más de 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.

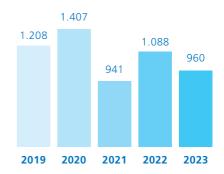


# **IMQ Ayuda**

IMQ Ayuda aúna todo nuestro conocimiento en un solo lugar para que nuestros clientes, sus familiares y los no clientes puedan **resolver sus dudas y conseguir la mejor información y asesoramiento sobre las soluciones sociosanitarias** existentes tanto en el sector público como en el privado.

# Un servicio **único** en el mercado

A través de este servicio gratuito, informamos y asesoramos a la persona mayor y a sus familias en la toma de decisiones encaminadas a mejorar su calidad de vida. El servicio **IMQ Ayuda está disponible por teléfono, mail o de forma presencial** en las Clínicas de Zorrotzaurre y Virgen Blanca.



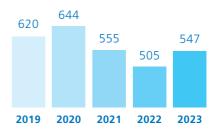
Evolución de las consultas atendidas por IMQ Ayuda en los últimos años

#### Nuestros servicios más consultados en 2023: % sobre total de consultas recibidas

Te	leasistencia	Unidad de Recu- peración Funcional	Ayuda a Domicilio	Residencias	Otros servicios
	22%	24%	20%	17%	17%

## **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 desean 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

Trasladamos el conocimiento de nuestros equipos profesionales hasta el domicilio de nuestros usuarios, para que personas en situación de dependencia, junto a su cuidador y con el apoyo de Igurtek, puedan permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible.

Fase 01: Valoración Integral: A través de un sencillo cuestionario, se realiza un análisis de la situación de la persona mayor y de la persona cuidadora, identificando los problemas, riesgos y necesidades de apoyo existentes en ambas desde una visión holística e integral.

Fase 02: Plan de Cuidados Personalizado: Se establecen los objetivos con sus correspondientes intervenciones/acciones a realizar, que conforman el Plan de cuidados.

Fase 03: Puesta en marcha y seguimiento del plan de cuidados: Para la puesta en marcha del plan de cuidados, realización de las intervenciones y seguimiento de estas, contamos con el apoyo de una plataforma y una tablet, las cuales permiten una comunicación fluida entre la persona mayor y/o persona cuidadora, y el profesional de IMQ Igurco.



# Casos de éxito y reconocimientos

Ayuntamiento de Barakaldo	Ayuntamiento de Urretxu
Hemos llevado a cabo una prueba piloto con personas mayores dependientes del municipio durante 6 meses.	Hemos puesto en marcha una prueba piloto con personas mayores depen- dientes del municipio durante 6 meses. Dado el éxito del proyecto, hemos reno- vado la colaboración para el 2024.

#### Ayuntamiento de Getxo

Elaboramos un estudio donde hemos analizado la situación de 113 cuidadoras de Getxo con personas mayores dependientes a su cargo, identificado sus necesidades, riesgos, etc. Además, en 2024 vamos a lanzar un piloto para con personas mayores dependientes del municipio.

El departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, en el marco de sus reconocimientos de **Buenas Prácticas de Personalización en los Cuidados de Larga Duración**, nos ha otorgado una mención especial al proyecto "Impulsando la Dignity Therapy en los cuidados a las personas mayores en el hogar".

# NUESTROS PROYECTOS TRANSFORMADORES

## **Arabarren**

En enero, abrimos las puertas del **nuevo centro de cuidados Arabarren en Vitoria**, donde hemos aportado todo nuestro conocimiento en la gestión de servicios sociosanitarios. 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.** 



## **Unidad Convivencial de IMQ Igurco Unbe**

En febrero de este año, hemos inaugurado nuestra primera Unidad Convivencial en el centro IMQ Igurco Unbe. Estas unidades, junto al modelo de Atención Centrada en la Persona, favorecen una atención más personalizada, menos centrada en la tarea y más enfocada en la persona, los cuidados participativos, más abierta a la comunidad, etc.



## **IMQ Igurco Alhóndiga**

Las obras de la que va a ser la **octava residencia del Grupo IMQ Igurco** continúan su curso. La nueva residencia va a estar ubicada en el centro de Bilbao – C. General Concha con C. Fernandez del Campo, y **va a contar con 79 plazas privadas.** La fecha de apertura está prevista para el tercer trimestre del 2024.





# 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:** Cruces, Basurto, Urduliz, Galdakao-Usansolo, Santa Marina 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, Bagabilt-

za 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 2023, 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 (Ismene)

Universidad de Deusto. Bilbao

## Congresos y jornadas

- Participación de nuestra Dra. Asistencial, Naiara Fernández, "Plan de Atención en las Personas" dentro de la 50 edición del seminario académico internacional organizado por la Real Academia de Medicina del País Vasco, la Real Academia de Doctores de España, la Academia Internacional de Ciencias Sociales y la Universidad de Deusto.
- Ponencia de nuestra Dra. Asistencial, Naiara Fernández, "Factores Predictores De Mal Pronóstico en el Ictus: Comorbilidad" para la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao.
- Impartición de una formación de nuestra Dra. Asistencial, Naiara Fernández, "Planificación Anticipada de Cuidados" para profesionales de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Presentación de las conclusiones del estudio realizado en 6 residencias de Álava acerca de la atención centrada en las relaciones (Proyecto Gizarea) y su implementación en el territorio.
- Ponencia de nuestra Dra. Asistencial, Naiara Fernández, en la jornada "Hacia la Optimización y Eficiencia en el Uso de Antibióticos en Euskadi" organizado por Angelini Pharma.

- Ponencia de nuestra Dra. Asistencial, Naiara Fernández, "Prescripción Centrada en la Persona" para el Consejo de Mayores de Mondragón.
- Participación de nuestra Dra. Asistencial, Naiara Fernández, en el 68 Congreso Nacional de la SEFH con la ponencia "Salud Integral".
- Impartición de una formación de nuestra Dra. Asistencial, Naiara Fernández,
   "Vejez Saludable y Envejecimiento Activo: Claves para Envejecer" para el llustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia.
- Participación en el 63 Congreso de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología, presentando las siguientes comunicaciones:
  - Nuevo modelo de apoyo al ecosistema de cuidados en el hogar coordinado desde un centro de día de referencia etxeTIC Etxaniz.
  - Implantación del servicio público etxeTIC de apoyo a la permanencia en el hogar, combinando apoyos tecnológicos y relacionales.
  - La nueva solución tecnológica de IMQ Igurco, IgurTEK, para acercar los cuidados profesionales al hogar.
  - Dignity Therapy: Análisis de las variables de dignidad, esperanza, ansiedad y depresión en personas mayores y en sus familiares.

# COMPROMETIDOS CON LA COMUNICACIÓN Y LA TRANSPARENCIA

# Nuestras comunicaciones llegan a +1.941 receptores

2022	2023
+ 402 Trabajadores	+ <b>449</b> Trabajadores
+ 772 Familiares	+ <b>1.086</b> Familiares
+ 287 Prescriptores	+ 406 Prescriptores

135 16
Noticias Notas internas

41
Comunicaciones
a familiares

Total de envíos 2022: **172** 

Total de envíos 2023: 192

## **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**



**635** Familiares



**433**Residentes

62%
Residentes
con APP

# **QUEREMOS CONOCERTE**

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

Puedes llamarnos o escribirnos vía email, 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.

#### **IMO Información** y Contacto

Tel. 94 662 04 00 · imqayuda@igurco.es C/ Máximo Aquirre 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 B° Elexalde, 34 48393 Forua (Bizkaia)

#### Jose Ma Azkuna

Tel. 94 630 99 55 C/ Jose Antonio Aguirre s/n Salbaterrabide kalea, 9 48340 Amorebieta (Bizkaia)

#### Orue

Tel. 94 630 05 50 B° 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 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, 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)