



Memoria Korporatiboa 2019

# IMQ Igurco

zure ondoan beti

 **IMQ Igurco**

# Zuzendariaren gutuna



## Santiago Canales

IMQ Igurcoko Zuzendari Nagusia

## Urte historikoa

**IMQ Igurco laguntza soziosanitarioan hasi zenetik, duela 18 urte, gure gizartea eta gure adinekoak erabat aldatu dira.**

Hezkuntzaren, osasun-kulturaren eta ekonomia-aren arloko lorpenek gure historiako zahartze-indize handienak izatera eraman gaituzte. 80 eta 90 urtetik gorako pertsonen ehunekoak bereziki deigarria da. Horrek adineko jendea gure gizartearen zati gero eta garrantzitsuago bihurtzen du.

Datozen urteetan izango ditugun erronka berriei aurre egin ahal izateko, IMQ Igurcon zerbitzu soziosanitario ugari garatzeko lan egiten dugu, adinekoei gizarte-egoera berri honek eskatzen digun errespetuarekin, maitasunarekin eta profesionaltasunarekin arreta emateko.

2019an 18 urte bete ondoren, gure adin-nagusitasunari aurre egiteko unea dela uste dugu, erantzukizun handiagoa hartuz eta gure baliabide guztiak gizartearen esku jarritz. Konpromiso horren adibide da IMQ Igurco Araba, gure egoitza berria. Aurtan inauguratu dugun egoitza- eta ospitale-zaintzako zentro berria da, eta, horri esker, zerbitzu-ahalmen handiagoa izango dugu, gaixo kronikoen zaintza eta zainketa aringarriak gure zerbitzu-zorroari erantsiz.

Izan ere, pertsonak beti daude gure erabakien erdigunean, eta gure laguntza-eskaintza Euskadi osora helarazi nahi dugu. Senideen eta erabiltzaileen konfiantza eta lasaitasuna lortzeko, gure esperientziak ematen digun indar guztiarekin eta etengabe hobetzen ari diren abangoardiako bitartekoekin.

Hori da IMQ Igurcon egunero lantzen dugun gure misioa eta motibazioa.

01

GU

04. orria

---

02

IMQ TALDEA

06. orria

---

03

GURE ADINEKOAK  
ZAITZEKO ERREFERENTEAK

07. orria

---

04

GURE ZERBITZUAK

08. orria

---

05

ZURE ONGIZATEAREN  
ALDE BERRITZEN

15. orria

---

06

EZAGUTZAREKIN  
KONPROMETITUAK

16. orria

---

07

EZAGUTU  
NAHI ZAITUGU

19. orria

---

---

# 01 GU

---



**Adineko hauskorren edo mendekoen arretaren eragile eraldatzaile gisa aitortuak izan nahi dugu, gure zentroetan eta Euskadiko etxeetan baliozko laguntza-zerbitzuak sustatuz.”**

## Laguntza-eredu **dinamikoa eta diziplinartekoa**

---

IMQ Igurcon, eredu asistentziala esku-hartzearen eta arretaren ideia dinamiko eta plastiko gisa ulertzen dugu. Adinekoen behar erreal eta aldakorretara bideratutako sistema, aldaketa horien ondorioak ahal den neurrian aurreratuz eta minimizatuz.

## Gure adinekoen **zerbitzura dagoen taldea**

---

Gure eredia diziplinartekotasunaren ideian oinarritzen da. Horretarako, profesional-talde kualifikatu bat daukagu, urtez urte haziz doana, asistentziaren kalitate-maila handia eta arreta profesionala, hurbila, pertsonalizatua eta gizatiarra bermatzeko.

## Gure misioa

Zerbitzu soziosanitario onenak emateko lan egiten dugu. Adinekoen bizi-kalitatea hobetzeko eta haiek eta haien senideek gizartearekin konprometitutako eta konektatutako talde baten esku daudela sentitzeko.

## Gure balioak



**BEZEROA** maite dugu: Gure izatearen arrazoia da



**AUSARTAK** gara: Aurreratu egiten gara, etorkizuna zaintzen dugu



**URBIL** gaude: Konfiantza sortzen dugu, errespetua eta maitasuna eskaintzen ditugu



**TALDE** bakarra gara: Pasioa, etika, erantzukizuna eta konpromiso sozialarekin



**PERTSONA GARAILEAK** nahi ditugu: Ausartzen den jendea, eredugarriak



Beti **HOBETZEN:** Kaudimendunagoak, errentagarriagoak, eraginkorragoak

---

# 02 IMQ TALDEA

---

## Profesionaltasuna, kalitatea eta zerbitzua

---

Igurcon harro gaude Euskadiko osasun-sektore pribatuko konpainia liderraren kide izateaz eta Estatuko garrantzitsuenetako bat izateaz: **IMQ Taldea**.

## Osasunaren zerbitzura dagoen enpresa-talde indartsua

---

**85 urtetik gorako esperientzia** duen enpresa-talde indartsua da, eta partaidetza duten ia 60 enpresaren bidez garatzen du bere jarduera. Euskadin 354.000 pertsonari baino gehiagori osasun-estaldura ematen die, eta lan-osasunaren esparruan **135.000 langileri zerbitzuak ematen dizkie 4.900 enpresatan baino gehiagotan**.

## Euskadiko osasun-sare handiena

---

IMQ Taldeak, gainera, **1.752 profesional** eta Euskadiko osasun-sare pribatu zabalenak osatzen duten koadro mediko zabala du, **11 zentro propio** eta espezialitate mediko-kirurgiko ugari ditu eskura.

## Etengabe hobetzen ari den osasun-talde bat

---

Produktuen aniztasuna, zentro eta klinika propio berriak etengabe irekitzea eta hiru lurraldeetan aktiboki egotea, bikaintasunarekiko, profesionaltasunarekiko eta zerbitzu-zaletasunarekiko konpromiso irmoarekin batera, IMQ Taldeari aukera ematen dio eskaintza integral bat bermatzeko, bere bezeroek bere bizi-zikloan zehar izan ditzaketen behar guztiei erantzuna emateko eta **irtenbide pertsonalizatuak, berritzaileak eta kalitatezkoak eskaintzeko**.

# 03 GURE ADINEKOAK ZAIN- TZEKO ERREFERENTEAK

Lehen mailako zentroen  
sarea, **zugandik oso gertu**



**+ de 18**  
urteko ibilbidea



**70 milioi**  
azpiegituretan



Egoitza  
kopurua



Eguneko zentroak



Tutoretzapeko  
apartamentuak

Eta egungo eta  
etorkizuneko  
**profesionalik  
onenak** ditugu

Taldeko langileak



Praktiketako langileak



Plaza publikoak, pri-  
batuak eta itunduak  
ditugu **bezero**  
**bakoitzaren behar**  
**zehatzei behar**  
**bezala erantzun**  
**ahal izateko**

**1276** plaza guztira

Egoitza-zentroak: **876 ohe**

Eguneko zentroak: **350 plaza**

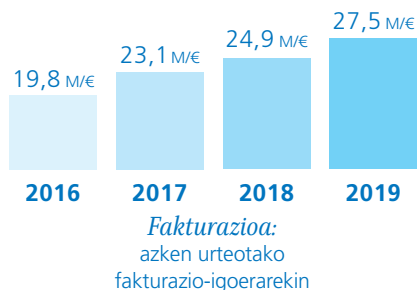
Tutoretzapeko apartamentuak: **50 plaza**

IMQ Igurco Araba ospitalea: **Egonaldi**  
**ertain-luzeko 35 ohe**

# 04 GURE ZERBITZUAK

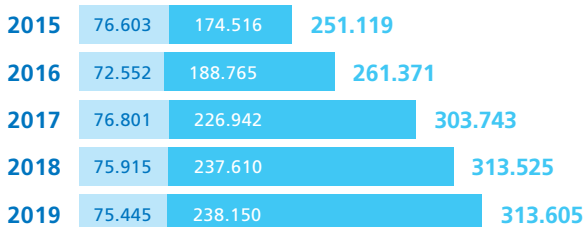
## Urtetik urtera gero eta jende gehiagok jartzen du konfiantza gudan

IMQ Igurco Euskadiko **sektore sozio-sanitarioaren eragile nagusietako bat da**, eta lehen mailako zerbitzuak eskaintzen ditu, adineko pertsonen bizi-kalitatea hobetzera eta gaitasun fisiko eta kognitiboak ahalik eta gehien mantentzera bideratutako diziplina arteko arreta bermatzen duen profesional-talde baten eskutik.



## Egoitza-zerbitzua

Gure egoitzek banakako asistentzia eta jarraipen medikoa, gaitasun fisiko, kognitibo, funtzional eta sozialei eusteko laguntza-programak eta eguneroko bizitzako jardueretarako laguntza dituzte.



**991**  
erabiltzaile,  
batez beste,  
egunean

*Urteko egonaldiak:* azken urteetan egoiliarrek izandako gorakadarekin





# Gure egoitza soziosanitarioak

Zugandik hurbil daude, adineko pertsonak ahalik eta profesionaltasun handienarekin zaintzeko.



IMQ Igurco Araba



IMQ Igurco Bilbozar



IMQ Igurco Forua



IMQ Igurco Jose  
María Azkuna



IMQ Igurco Orue



IMQ Igurco Unbe



**2.500 pertsona** baino  
gehiago artatu ditugu  
**310.000 egonaldi** bai-  
no gehiago izapidetuz.”



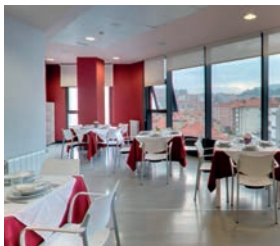
IMQ Igurco Zorrozoiti

# Gure eguneko zentroak

Arreta zaindua eta profesionala eskaintzen dute, adinekoei eta haien zaintzaileei laguntzeko.



Aiboa Getxo



Bilbozar



Estartetxe Leioa



Ondarroa



Otxarkoaga



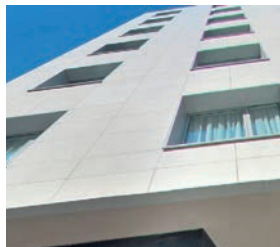
Plazakoetxe Galdakao



San Adrián Bilbao



Ugao-Miraballes



Zorroztzoi Zorroza

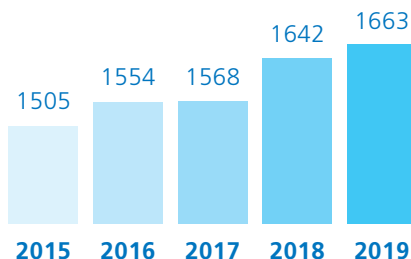
# IMQ Laguntza

IMQ Laguntzak gure ezagutza toki bakar batean batzen du, gure bezeroek eta senideek **zalantzak argitu eta sektore publikoan zein pribatuan dauden irtenbide soziosanitario onenak** lortu ahal izan ditzaten.

## Zerbitzu paregabea merkatuan

Doako zerbitzu honen bidez, adin-ekoei eta haien familiei laguntzen diegu bizi-kalitatea hobetzeko erabakiak hartzen.

Leihatila bakarra da, eta **bertara bertaratuta, telefonoz edo posta elektronikoz** jo daiteke.



*Metatutako kontsulten bilakaera:*  
**IMQ Laguntza** zerbitzuak artatu dituen kontsulten kopuruak gora egin du

*2019an gehien kontsultatu diren gure zerbitzuak:*

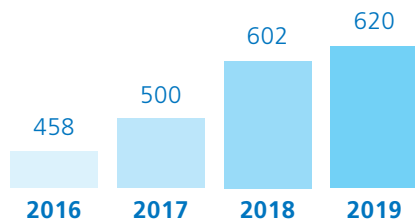
Telelaguntza	Egoitzak	Etxeko laguntza
522 (405, batez beste, urtean)	419 (411, batez beste, urtean)	221 (238, batez beste, urtean)

## Etxean zaintzeko plana

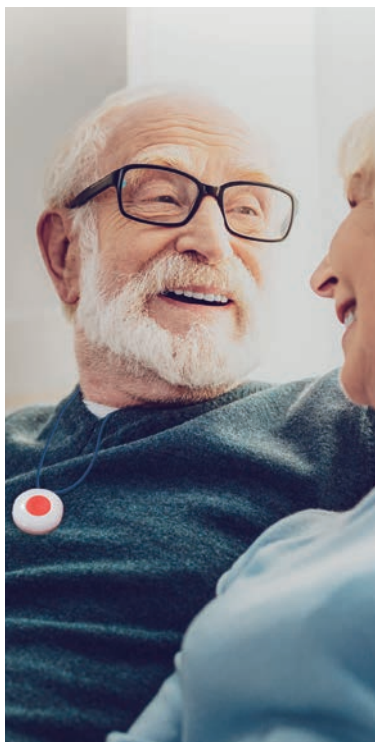
**Gure talde profesionalen ezagutza gure erabiltzaileen etxeraino eramaten dugu**, beren etxetik osasuna koordinatzeko, kontrolatzeko eta zaintzeko zerbitzu bat eskuratuz autonomia-maila handiagoa izan dezaten.

## Telelaguntza

**Urteko 365 egunetan 24 orduz** funtzionatzen duen zerbitzua. Bakarrik bizi diren edo eguneko orduak konpainiarik gabe igarotzen dituzten pertsonentzat pentsatuta dago, eta talde profesional batek lagunduta sentitu nahi dute. Talde horrek, botoi bat sakatuta, larrialdi bat edo laguntza behar duen edozein egoera konpontzeko behar diren baliabideak mobilizatuko ditu.



*Telelaguntza-zerbitzuaren eskaerak:*  
**Telelaguntza-zerbitzuaren** eskaerak gora egin dutela adierazten duen grafikoa



## Errekuperazio Funtzionaleko Unitatea

**Errekuperazio Funtzionaleko Unitatea (EFU)** arazo akutu bat errekeratzeke fasean dauden eta errekeratu daitekeen autonomia-galera duten pertsonengan espezializatutako zerbitzua da.

### Tratamendu asistentzial indibidualizatua

Geriatra batek zuzendutako diziplina anitzeko talde batek errehabilitazio-aldian parte hartu ondoren, pertsona etxera itzul daiteke, eguneroko bizitzako oinarritzko jardueretan **batez beste 20 puntuko autonomia hobetuta**.

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

*Orue eta Unbeko EFU unitateko egonaldi kopurua*

#### Ortogeriatría

Aldakaren, ornoen, sorbaldaren eta abarren hausturak.

#### Neuro-errehabilitazioa

Istripu zerebro-baskularrak (iktusa).

#### Susperraldiak

Ospitalean edo etxean egonaldi luzeak egin ondoren, gaitasun funtzionalaren galera prebenitzeko edo hobetzeko.

#### Bizitzaren amaierako zaintzak

Zainketa integralak itxaronaldi mugatuko egoeran dauden pazienteentzat.

## Zainketa aringarriak

Hainbat jarduera egiten ditugu zainketa aringarri osoak, aktiboak eta jarraituak emateko, pazienteen eta haien senideen bizi-kalitatea hobetzeko.

IMQ Igarco Araban 2019an izandako egonaldi kopurua

Aringarriak: 3403

## Bizitzaren amaierako zaintzak

Laguntza profesionala, pertsonalizatua eta integrala eskaintzen dugu, pertsona bakoitzaren premiei erantzuten diena, eta **pertsonen duintasunarekiko errespetua eta giza tratua** bermatzen dituen gaixotasun aurreratu, progresibo, sendaezin eta tratamendu espezifikuari erantzuteko aukerarik gabeko kasuetan edo berehalako heriotzaren kasuan.

## Paziente kronikoentzako arreta

Lehen mailako gure profesional-taldeak erabiltzaile bakoitzaren **etengabeko jarraipena** egiten du, gaitz kronikoak dituztenek **tratamendu indibidualizatu** izan dezaten, eta haien bizitzaren gaineko kontrola itzul diezaieten.

IMQ Igarco Araban 2019an izandako egonaldi kopurua

Kronikoak: 1586

# Balorazio geriatriko integrala

Patologia ugari eta sendagai askoren kontsumoa dituzten pertsonentzat edo eguneroko bizitzan eragina duten narriadura funtzional kognitibo emozionala dutenentzat pentsatutako zerbitzua da.

## Diziplina anitzeko profesional-taldea

Pazientearen arazo nagusiak aztertzen ditu, eta, azterketa horren emaitzetan oinarrituta, **zainketa integraleko plan bat** ezartzen da, pazientearen bizi-kalitatea hobetzeko.



Azterketa / 3 eguneko ospitaleratzea

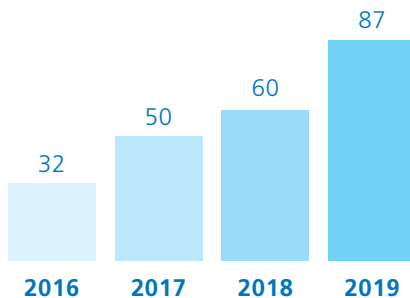
1   Fisioterapia eta terapia okupazionala	2   Medikua geriatra eta erizaintza
3   Gizarte langilea	4   Psikologoa

**IMQ Igarco Unbe eta IMQ Igarco Orue zentroak**

## Geriatriako kontsultak

Kontsulta horretan, **geriatriako mediku espezialista** bat arduratzen da 65 urtetik gorako pertsonen gaixotasun fisiko, mental, funtzional eta sozialez. Gaitz horiek kronikoak izan daitezke edo baliaezintasuna eragin dezakete.

“  
Kontsulta honen helburu nagusia erabiltzailearen **autonomia-galera prebenitzea edo hobetzea da.**”



*Geriatriako kontsulten bilakaera: azken lau urteetako kontsulten gorakada*

# 05 ZURE ONGIZATEAREN ALDE BERRITZEN

## Osasun-laguntzaren abangoardian

IMQ Igurcon konpromisoa dugu osasuna etengabe hobetzeko eta adinekoak zaintzeko; horregatik, berrikuntza- eta ikerketa-proiektuetan parte hartzen dugu, hirugarren adinekoentzako **laguntza-teknologian azkena** eskaini ahal izateko.

### Reoxcare

Propietate antioxidatzaileak dituen apositu aurreratu baten bidezko tratamenduaren eraginkortasuna larruazaleko zauriak tratatzeko. HistoCell, BioCell eta Gorlizko Ospitalearekin lankidetzan.

### GERISTIM

Ortogeriatrian errehabilitazio muskularra egiteko laguntza-programa adimenduna, estimulazio elektriko multi-elektrodoan oinarritua. Enkoa eta Tecnaliarekin lankidetzan.

### Egoitza Gardenak

Aplikazio bat senideek beren adinekoen eguneroko informazioa azkar eta erraz izan dezaten, haien egoerari, jardueri, zainketei eta tratamenduei buruzko informazioarekin, eta arreta ematen dieten profesionalekin zuzeneko komunikazioarekin.

### Evolv

Erorketen fisiopatologia murriztea, errehabilitazio birtualeko sistemak erabiliz.

# 06 EZAGUTZAREKIN KONPROMETITUAK

## Elkar hartuta zu zaintzeko

Zerbitzu soziosanitarioen erakunde gisa, IMQ Igurcon uste dugu irakaskuntza, zentro anitzeko ikasketak eta beste erakunde batzuekiko lankidetzaz ezinbestekoak direla **kalitatezko arreta eta zaintza** emateko.



**Ospitaleak:** Galdakao-Usansolo, Gorliz eta Santa Marina.

**Erakunde Sanitario Integratuak (ESI):** ESI Barrualde-Galdakao, ESI Bilbao-Basurtu, ESI Uribe batzorde soziosanitarioko partaideak.

**Unibertsitateak:** Euskal Herriko Unibertsitatea, Deustuko Unibertsitatea, Nafarroako Unibertsitatea, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, Bartzelonako Ramon Llull Unibertsitatea, Valenziako Blanquerna Unibertsitatea.

**Ikerketa-zentroak:** Bioef (Berrikuntza eta Ikerketa sanitarioarako Euskal Fundazioa), Biocruces (ESI Ezkerralde Enkarterriko Ikerketa Sanitarioko Institutua).



## Gure jardueraren berri ematen

**65 Albiste**  
bidali dira

Asterokoak: **47**

Barne oharra eta  
Familiakoak: **18**

Gure jakinarazpenak **+1.300**  
**hartaileengana** iristen dira:

**+ 500** Langile

**+ 610** Senideko

**+ 80** Preskriptore

## Biltzarretan parte hartzen

### Toki-eremuan

- XVIII. Zahartzarora Biltzarra eta XI. SNGG-Nafarroako Geriatria eta Gerontologia Elkarte. EHU-ko entzunaretoan. Donostia, 2019ko maiatzaren 9an eta 10ean.
- Euskadiko Larrialdiei Buruzko XXIV. Jardunaldiak. Muxikebarri Zentroa. Getxo. 2019ko azaroaren 27an.
- Arreta Aringarri Integraleko I. Jardunaldia. Gorlizko Ospitalea. 2019ko abenduaren 13an.
- Alzheimerren Munduko Eguna 2019. Artium Museoko Entzunaretoa. Vitoria-Gasteiz. 2019ko irailaren 19an.

### Estatuan

- Geriatriako eta Gerontologiako Espainiako Sozietatearen 61. Biltzarra. Biltzar-Jauregia. Zaragoza. 2019ko ekainaren 12tik 14ra.
- Asistentziaren Kalitatearen Espainiako Elkartearen XXXVII. Biltzarra. Kursaal Biltzar-Jauregia. Donostia 2019ko urriaren 23tik 25era.

### Nazioartekoa

- Colloque National RéSanté Vous. 8ème Edition. Approches Humaines et Gran Âge. Auditorium Futurescope. Poitiers, Frantzia. 2019ko maiatzaren 16an eta 17an.
- International Association of Gerontology and Geriatrics European Region Congress. Gothenburg, Suedia maiatzaren 23tik 29ra.



**9 biltzar 2019an:**  
**8 hitzaldi eta 15**  
**komunikazio.”**

# Etorkizuneko gizartea prestatzen

2019an irakaskuntzarekin konprometituta jarraitu dugu gure master unibertsitateen bidez:

## Zahartze Osasuntsuari eta Bizi-kalitateari buruzko Masterra

Euskal Herriko Unibertsitatea. Leioako Kanpusa

## Gerontologiako Unibertsitate-masterra

Deustuko Unibertsitatea. Bilbo

## Zainketa Aringarrietako Arreta Integraleko Unibertsitate-masterra

Euskal Herriko Unibertsitatea. Leioako Kanpusa



# 07 EZAGUTU NAHI ZAITUGU

## Gure zentroak zure zerbitzura daude, baina **zentroen muina zeu zara**

Dei bat egin edo e-mail bidez idatz diezagukezu, eta gure zerbitzuei buruzko informazioa emango dizugu. Zure zalantza edo kontsulta guztiei erantzungo diegu. Gure zentroetako edozeinetara ere hurbil zaitezke, eta gustura hartuko zaitugu.

### IMQ Informazioa eta Harremana

Tel. 900 107 061  
K/ Maximo Aguirre 18 bis, 4. solairua  
48011 Bilbao (Bizkaia)

### IMQ Igurgo Egoitzak

#### Bilbozar

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

#### Forua

Tel. 94 625 60 73  
Elخالde auzoa, 34  
48393 Forua (Bizkaia)

#### Jose M<sup>a</sup> Azkuna

Tel. 94 630 99 55  
K/ Jose Antonio Aguirre z/g  
48340 Amorebieta  
(Bizkaia)

#### Orue

Tel. 94 630 05 50  
Dudeako San Migel auzoa, z/g  
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)

### IMQ Igurco Eguneko Zentroak

#### Aiboa Getxo

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

#### Bilbozar

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

#### Estartetxe Leioa

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

#### Ondarroa

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

#### Otxarkoaga

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

#### Plazakoetxe Galdakao

Tel. 94 457 34 91  
Plazakoetxe, 3. txaleta  
48960 Galdakao (Bizkaia)

#### San Adrián

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

#### Ugao-Miraballes

Tel. 94 648 29 52  
Udiarraga 79 Behea,  
El Jaro auzoa  
48490 Ugao-Miraballes

#### Zorrozoiti Zorroza

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



Zure ondoan beti.

Lanean dihardugu adineko pertsonak eta haien senideek esku onetan daudela senti dezaten.

---

*2019ko Memoria Korporatiboa*

---