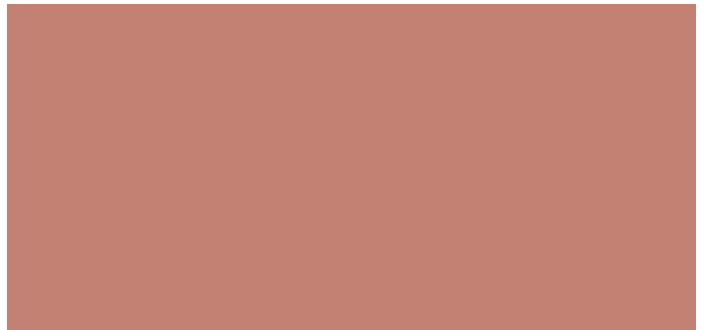
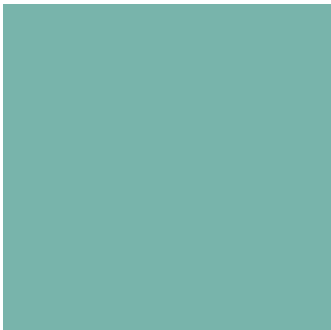


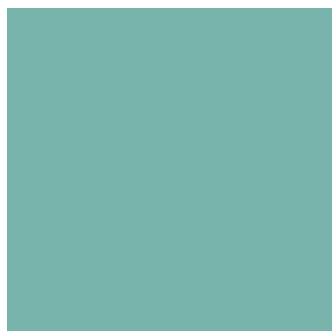


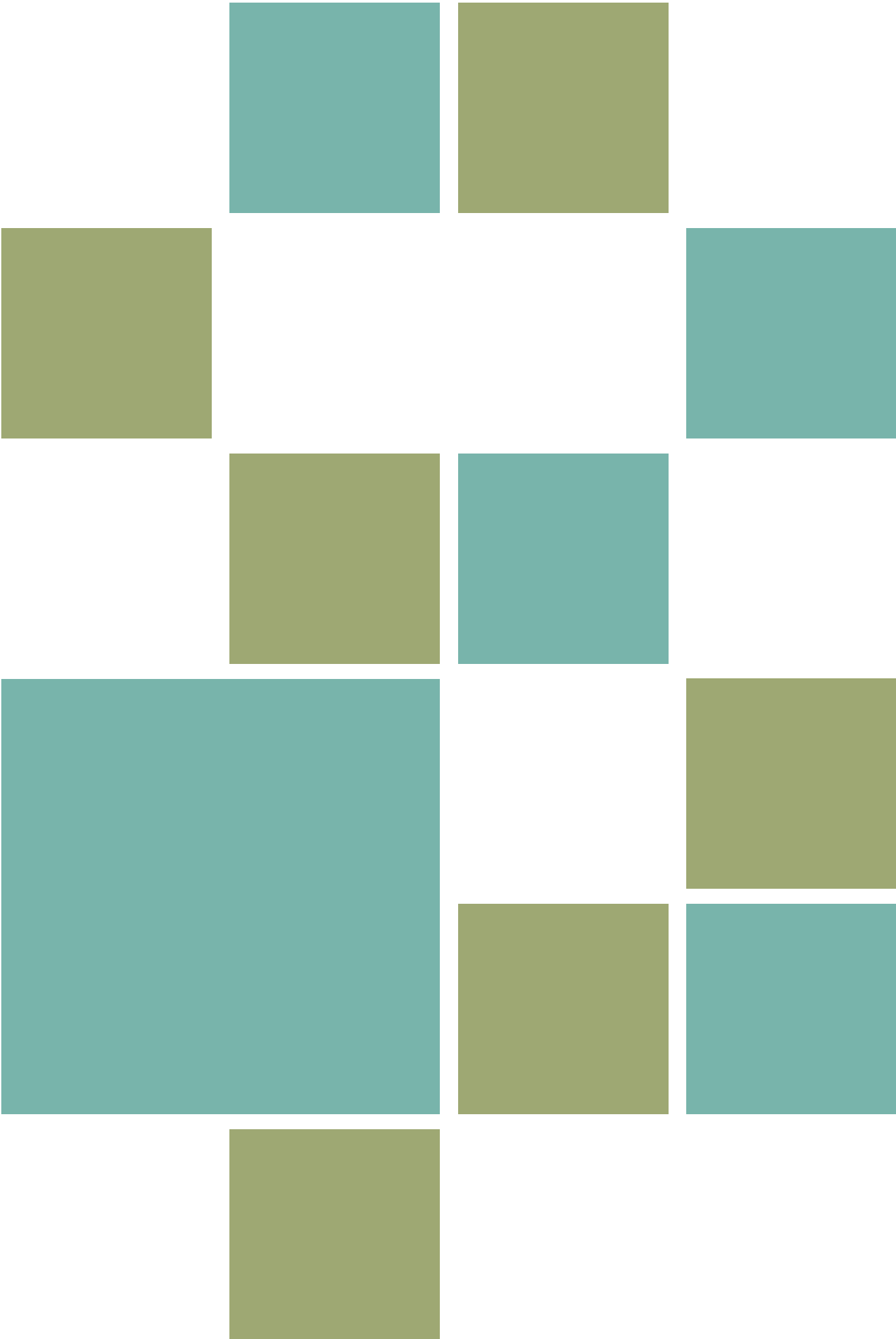
la vostra llar

Residències d'avis i Centres de dia



2020 **MEMORIA ANUAL**





Maria
Domènech

Directora General
de La Vostra Llar



Nos complace presentarles la Memoria anual 2020 del grupo La Vostra Llar.

El año 2020, ya siempre será recordado como el año de la pandemia mundial Covid-19 y nos ha supuesto un gran desafío, pero ha sido, al afrontar este reto sin precedentes, cuando hemos visto aflorar los valores humanos más profundos.

Es por este motivo que queremos empezar ofreciendo nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas, profesionales, residentes, familias, voluntarios o donantes, que, guiadas por estos valores que nos unen, nos han ofrecido su esfuerzo, compromiso y confianza, más allá de los límites imaginables para continuar ofreciendo la mejor y más cálida atención posible a nuestros residentes.

Nos sentimos especialmente orgullosos de nuestros profesionales que, mostrando una entrega extraordinaria, nos han ofrecido propuestas creativas para mantener el contacto entre los residentes y las familias, han rediseñado numerosos procedimientos para aumentar la seguridad y prevenir nuevos contagios, programando pruebas de control, reorganizando espacios y equipos de trabajo, siempre intentando ir por delante de las medidas de protección de obligatorio cumplimiento que se iban publicando.

Una vez controlada la situación por parte de las Autoridades Sanitarias, hemos seguido trabajando en los objetivos marcados en nuestro Plan Estratégico de Crecimiento 2018-2022, incidiendo especialmente en la consolidación de los Departamentos de Calidad y Comunicación, la incorporación de nuevos centros al grupo La Vostra Llar y la contratación de nuevos profesionales para

reforzar algunas de las áreas claves de la empresa.

Fieles a nuestros valores, seguimos apostando por el desarrollo de las personas formando y promoviendo a profesionales internos para ocupar algunos de los nuevos puestos de responsabilidad que se han creado.

Esta memoria resume los resultados de todo el trabajo de acompañamiento y atención realizado durante un año excepcional para nuestra actividad.

Os animamos a seguir leyendo estas páginas para conocer más a fondo quiénes somos, así como las acciones organizativas más destacadas o que han cobrado un especial protagonismo para la evolución de nuestro proyecto.

Continuaremos avanzando con la mirada puesta en el futuro, llenos de energía y compromiso. Estamos convencidos de que la experiencia vivida nos ha unido y fortalecido como organización y nos ha preparado para afrontar con mucha más determinación cualquier nuevo reto que el camino nos pueda deparar.

Gracias a todos y todas.

Sumario

Una nova vida,
una nova llar

- 01 La Vostra Llar en cifras

- 02 Protegernos para protegerlos

- 03 Nuestros profesionales

- 04 Formación en habilidades esenciales y seguridad

- 05 Actividades dinámicas y personalizadas

- 06 Salud y bienestar emocional

- 07 Modelo de atención

- 08 Comunicación con las familias

- 09 Compromiso renovado

- 10 Medios de comunicación



La Vostra Llar en cifras

La Vostra Llar Residencial continúa afianzando sus planes de expansión en el sector residencial, con la firma de un acuerdo para la construcción de una nueva residencia de ancianos y centro de día en Esplugas de Llobregat (Barcelona). Será el primer centro de La Vostra Llar en la comarca del Baix Llobregat.

Otro de los proyectos que se pondrán en marcha, será la construcción de un nuevo centro residencial en la Zona Franca (Barcelona), tras la firma de la opción de compra de un solar en el Distrito de Sants Montjuïc.

Por otra parte, se han ultimado los trabajos de decoración y equipamiento interior para la inauguración de la nueva residencia y centro de día La Vostra Llar Terrassa, prevista para la primavera de 2021.

Su diseño se ha basado en el modelo de unidades de convivencia, evitando traslados innecesarios y facilitando la autonomía y orientación de las personas mayores.

Materiales cálidos, recorridos luminosos, espacios comunes amplios y diferenciados, terrazas exteriores, zonas biosaludables... para responder a las necesidades de los usuarios y al desarrollo de su proyecto de vida. Con una atención personalizada y calidez en el trato para cuidar con seguridad, prevención y protección.

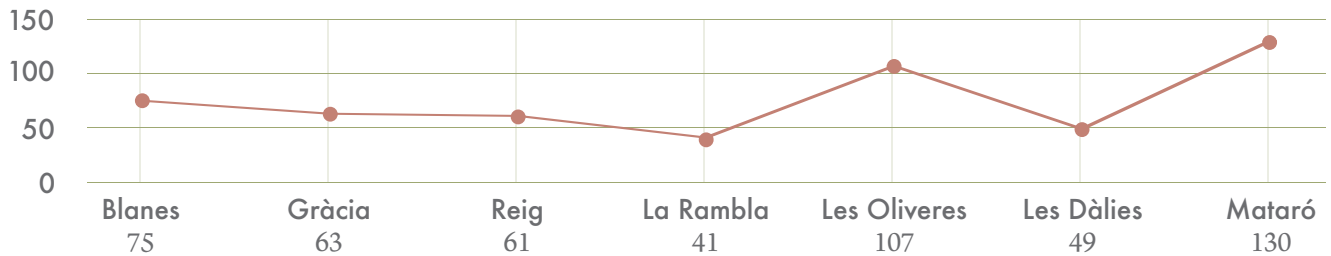
Situada en un edificio de más de 2.780 metros cuadrados en el número 20 de la calle Puig Novell de Terrassa, tendrá capacidad para albergar a 72 usuarios en habitaciones individuales, dobles y suites con terrazas de uso privado y dispondrá de 15 plazas de centro de día.

Contará con plazas de estancia permanente, temporal, de fin de semana, de respir familiar para descansos o vacaciones del familiar o cuidador, de estancia diurna y de recuperación post hospitalaria.



Personas atendidas

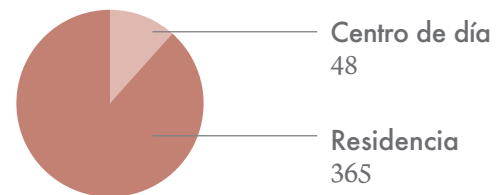
En 2020 se atendieron a un total de 526 personas. La distribución por centros fue la siguiente:



Cifra de negocio

El importe neto de la cifra de negocio se situó en 7,34 millones de euros en 2020, frente a los 7,53 millones de euros registrados en el ejercicio anterior, reducción motivada por la crisis sanitaria.

Plazas 2020



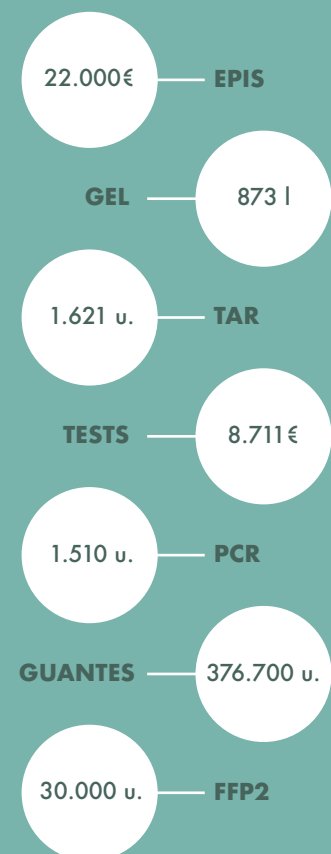
Para protegerlos

Además de la redacción de protocolos, planes de contingencia y formaciones destinadas a asimilar las nuevas medidas de prevención, se dotó a trabajadores y usuarios de los equipos de protección necesarios y se realizaron cientos de pruebas de detección.

Hasta la entrega de material por parte de las instituciones públicas y la realización de cribados masivos, que tuvo lugar a finales de mayo, La Vostra Llar financió los EPIS necesarios y realizó las pruebas que en ese momento ofrecía el mercado.

Durante los meses de marzo, abril y mayo, la inversión en material y medidas de protección fue la siguiente:

- Se invirtieron 22.000 euros en equipos de protección: pantallas, gafas, gorros, cubre-zapatos desechables, batas de polipropileno, mascarillas quirúrgicas, FFP2, FFP3, guantes, gel hidroalcohólico, etc.
- Se realizaron pruebas serológicas en todos los centros residenciales. Un total de 1.510 pruebas PCR y 1.621 pruebas de antígenos (TAR), que representaron una inversión de 8.711 euros.



Nuestros profesionales

El grupo La Vostra Llar continúa en fase de expansión y crecimiento. Por este motivo, la estructura del grupo también se ha visto ampliada en un 50%, dada la necesidad de incrementar el personal en oficinas centrales.

A lo largo de 2020, se reforzaron diversos departamentos y se crearon dos nuevos: Calidad y Comercial.

- **Calidad:** Garantiza la seguridad de nuestros residentes y trabajadores, mediante la gestión de protocolos, medidas de prevención, planes de sectorización, circuitos, etc.
- **Comercial:** Desde la parte más humana y asistencial, apuesta por la creación de una red de contactos y personas, que asegura el nivel de calidad de nuestros servicios, y ofrece a familiares y personas interesadas la información necesaria para incorporarse a nuestras residencias.
- **Departamento de Personas y Organización:** El aumento de la plantilla del grupo, así como las previsiones de adquisición y aperturas de nuevos centros, generó la necesidad de contar con un nuevo departamento dedicado al reclutamiento y a la creación de un plan de formación específico.

Respecto a nuestros Centros Residenciales, se incorporaron cuatro nuevas direcciones de centro, como consecuencia de los movimientos internos y de las promociones realizadas.

Colaboraciones externas en selección de personal

La atracción de talento es uno de nuestros valores como grupo, de ahí la importancia de seleccionar personal a nivel interno, pero también contar y crear vínculos con organizaciones y entidades de reclutamiento de personas. En el momento actual, de plena expansión y crecimiento del grupo La Vostra Llar, se hace necesaria una red de contactos adicional y una mayor fidelización.

Algunas de las colaboraciones con las que contamos en la actualidad son: Randstad, Talent Salut, Marlex Healthcare, Fundació Intermedia o Adecco, a la vez que también cooperamos con diferentes entidades, colegios y ayuntamientos locales de los municipios donde se encuentran nuestros centros.

Contamos con empresas especializadas en diferentes sectores y valoramos el soporte que nos ofrecen, con el fin de maximizar la eficiencia de nuestros procesos de selección.



Promociones internas

Gracias al plan de detección interno iniciado en 2019, hemos podido promocionar a un 2,15% de nuestra plantilla y continuar con la detección constante de talento, mediante formaciones y

mentorización. Nuestra prioridad es potenciar y fomentar el talento para crear oportunidades con el capital humano que forma parte del grupo La Vostra Llar.

Metas marcadas

Dentro de la expansión del grupo La Vostra Llar, uno de los objetivos marcados ha sido la procedimentación de los procesos, es decir automatizar e informatizar la gestión de las actuaciones de cada uno de los departamentos.

El Departamento de Personas y Organización redactó un 75% más de procedimientos que en el ejercicio anterior y publicó el 50% de los procedimientos esenciales de dicho departamento.

Organigrama 2020

CENTROS RESIDENCIALES

- La Vostra Llar Gràcia
- La Vostra Llar La Rambla
- La Vostra Llar Reig
- La Vostra Llar Les Dàlies
- La Vostra Llar Mataró
- La Vostra Llar Blanes
- La Vostra Llar Les Oliveres

COMITÉ DE DIRECCIÓN

- CEO G4T Group
Daniel Rossinés
- Dirección General
Maria Domènech
- Dirección Ejecutiva
Fernando Mayán

SERVICIOS CENTRALES

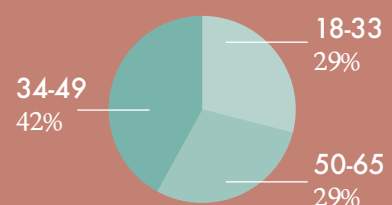
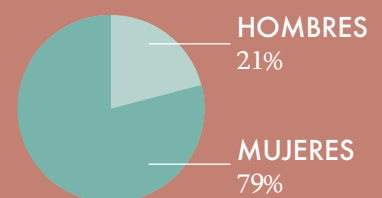
- Marketing y comunicación
- Administración Financiera
- Actividades
- Atención al cliente
- Actividad Comercial
- Calidad
- Gestión de Personas y Organización

Perfiles del equipo

La plantilla del grupo La Vostra Llar se elevó a 233 trabajadores, un 4% más que en el año 2019.

A lo largo de 2020, los perfiles de los trabajadores/as que formaron parte del grupo La Vostra Llar fueron heterogéneos. Predominaron las mujeres, con una representación del 79%, mientras que los hombres se situaron en el 21%, si bien hay que resaltar el aumento de la presencia masculina en un 5,65% respecto al ejercicio anterior.

Por lo que respecta a las edades, el 42% de la plantilla, es decir, casi la mitad, tenían edades comprendidas entre los 34 y los 49 años, mientras que comparten el mismo porcentaje, un 29%, respectivamente, los grupos más jóvenes (entre 18 y 33 años) y el segmento de edad superior (entre 50 y 65 años).



Formación en habilidades esenciales y seguridad

La Vostra Llar entiende la formación continua de todos sus trabajadores como uno de sus valores fundamentales. Fomentamos el aprendizaje de nuestros equipos y les dotamos de los conocimientos necesarios para la realización eficaz de sus tareas, a la vez que reciben formación en habilidades esenciales para su crecimiento personal.

Aunque la emergencia sanitaria, provocada por la pandemia, afectó al plan formativo programado –muchas de las formaciones calendarizadas tuvieron que ser suspendidas–, las horas de formación se incrementaron en un 13,5% respecto a 2019 y se situaron en 1.049 horas.

Destinamos gran parte de nuestros créditos e inversión económica en formaciones específicas de seguridad, prevención y protección contra el Covid-19, tanto internas como externas.

Nuestro departamento de Calidad puso en marcha iniciativas para valorar el grado de conocimiento de la plantilla, tanto a nivel teórico como práctico, sobre medidas de prevención. A destacar, la elaboración, coordinación y supervisión de una formación interna periódica mediante tests electrónicos sobre las medidas de prevención del Covid-19, así como la formación realizada en todos los centros residenciales en materia de protocolización y sectorización (con la creación de planes de contingencia).

También destinamos créditos a la Gestión Emocional en tiempos de pandemia. El impacto de la crisis sanitaria ha hecho indispensable adquirir conocimientos en la gestión de nuestras emociones en situaciones de estrés e incertidumbre.

Queremos destacar la participación de nuestros profesionales en diferentes Webinars, ante la necesidad de buscar nuevos métodos de formación, basados en las nuevas tecnologías. La generación y mantenimiento de sinergias con entidades formativas, como F&D, ACAD, GEPEAC y ACRA, nos han brindado acciones formativas adaptadas al contexto de crisis sanitaria.



El Departamento de Personas y Organización se ha marcado diferentes líneas estratégicas en su Plan Formativo, que tienen por objetivo aumentar las horas de formación en al menos un 15%.

Actividades dinámicas y personalizadas

Los centros residenciales La Vostra Llar disponen de un programa semanal de actividades, adaptado a las necesidades, intereses y capacidades de las personas usuarias que se atienden. Este programa es dinámico y se modifica a lo largo de la estancia del usuario en el centro, de forma que se ajusta y personaliza a la realidad del usuario en cada momento.

Con el objetivo de mantener la vinculación con el entorno social del usuario, el programa también se modifica en función de las festividades populares y del periodo estacional en el que nos encontremos.

El programa de actividades se diseña y desarrolla por el equipo interdisciplinario de cada centro. En concreto, el equipo de auxiliares, fisioterapeuta, psicólogo/ga, educador/a social y terapeuta ocupacional son los que llevan a cabo estas actividades.

El objetivo del programa es ofrecer un abanico de actividades lúdico-terapéuticas que mejoren la calidad de vida, el bienestar emocional, cognitivo y relacional de los usuarios. A su vez, nuestro foco de atención, además del usuario, son las familias, a las que se procura implicar en la dinamización del centro. Por tanto, la intervención desde el área de actividades, no va dirigida sólo a los usuarios, sino que también va dirigida a la familia, como una herramienta para conseguir completar el Plan de Vida del usuario.

En la entrevista inicial con el usuario recopilamos información relativa a su historia personal, hábitos, gustos y preferencias. Estos indicadores nos sirven de marco de referencia y permiten una propuesta personalizada de actividades, ajustada a sus intereses, en concreto, bajo el modelo de trabajo de Atención Centrada en la persona (ACP).

Toda esta información queda registrada en nuestro software de gestión de manera histórica, lo que nos permite el planteamiento de nuevas actuaciones de cara al futuro.

Con el objetivo de complementar los programas de actividades de los propios centros, disponemos de un programa anual de actividades a nivel de grupo que incluye tres grandes áreas: actividades grupales, terapias grupales y actividades solidarias y/o cooperativas.

En cuanto al área de actividades grupales, se compone de propuestas muy variadas, desarrolladas por personal propio del centro, en las que se invita a participar a las familias. A menudo, estas actividades hacen referencia a actividades relacionadas con fiestas populares (Reyes, Carnaval, Sant Jordi...) e incluyen, en muchas ocasiones, un componente gastronómico y lúdico, valorado muy positivamente por los usuarios. En estas actividades, hay que destacar la implicación del equipo asistencial en su conjunto que hace posible su desarrollo. Estas actividades se llevan a cabo de forma mensual durante todo el año.



Ganadora Concurso Castañera 2020. LVLL Les Dàlies.

Respecto al área de **terapias grupales**, se trata de sesiones con un cariz más terapéutico (motriz, cognitivo, funcional...), que son desarrolladas tanto por profesionales internos como externos. Estas terapias se presentan en formato de ciclos cuatrimestrales y se desarrollan de forma quincenal en sesiones de una hora de duración.



Taller Bellánima, expresión y movimiento. LVLL La Rambla.

Las **actividades solidarias y/o cooperativas** hacen referencia a actividades o proyectos en los que colaboramos con entidades sin ánimo de lucro u otras instituciones (Universidades, colegios, asociaciones...). Estas actividades se realizan de forma puntual durante todo el año.



Sorteo solidario de un patinete eléctrico para la Marató de TV3. LVLL Gràcia.

Emociones

La crisis sanitaria provocó restricciones de entradas en los centros de personal externo, suspensión de visitas de familias, junto con la distribución de los usuarios en pequeños grupos de convivencia. Se implementaron medidas para proteger la salud de los usuarios a los que atendemos y se impulsaron programas para mantener su bienestar emocional.

Uno de los aspectos que consideramos prioritario fue asegurar una comunicación fluida y continua entre familias y residentes mediante videollamadas. Para conseguir este objetivo, fue necesario abastecer a los centros con dispositivos propios y asignar profesionales de referencia en cada uno de los centros para gestionar estos encuentros.

La llegada de estos dispositivos permitió acercar distancias con las familias y reducir los niveles de ansiedad e inquietud provocados por la situación de excepcionalidad.



Videollamadas con las familias. LVLL Reig.

Los equipos interdisciplinares de los centros consiguieron que, tanto usuarios como familias, mantuvieran constantes encuentros virtuales que permitieron mantener viva y activa la relación entre abuelos y nietos, estar presentes visualmente o auditivamente en cumpleaños y encuentros familiares, además de conocer en todo momento el estado general de la persona y ser partícipes de sus actividades diarias en el centro.

Las nuevas tecnologías se han integrado en los centros residenciales como herramientas imprescindibles para la intervención y atención de las personas mayores y sus familias, incorporándose en las dinámicas diarias de los centros La Vostra Llar.

También nos han permitido mantener el contacto con técnicos especialistas y continuar desarrollando sesiones terapéuticas de manera virtual. Estos encuentros han hecho posible contactar con la realidad externa a los centros y vivir momentos muy emotivos. Las nuevas tecnologías han creado nuevos espacios para compartir experiencias, emociones y sentimientos, tan necesarios en estos momentos vitales tan significativos.

De esta forma, actividades conjuntas que teníamos programadas para 2020 se adaptaron al nuevo formato digital, como actuaciones musicales en streaming o el tradicional concierto de Navidad.



Encuentros virtuales con terapeutas externos. LVLL Rambla.

Y, cumpliendo rigurosamente con las medidas de prevención marcadas por el Departamento de Salut, se llevaron a cabo también actividades con escuelas e institutos, empresas, fundaciones, etc., entre las que nos gustaría destacar las siguientes:



Concierto de Navidad con alumnos de la Escuela Alpes. LVLL La Rambla.

Intercambio de postales de Navidad entre alumnos de diferentes escuelas y usuarios de los centros La Vostra Llar, así como felicitaciones navideñas grupales a través de encuentros virtuales con jóvenes.



Concierto por YouTube del Mesias de Handel. LVLL.



Intercambio de postales de Navidad. LVLL Les Dàlies.

Voluntariado

El programa de voluntariado de los centros también se vio afectado por las restricciones. La presencia de voluntariado en los centros se vio reemplazada por encuentros virtuales.

A destacar y, por supuesto, agradecer enormemente la colaboración de personas anónimas que, de forma altruista, quisieron ayudar y acompañar a nuestros mayores. Ofrecieron recursos de entretenimiento y enviaron cartas de apoyo.



Encuentro virtual con voluntarios Escuela Joan XXIII de Bellvitge. LVLL La Rambla.

La implicación de las familias en las actividades y terapias de este año se ha intensificado, con el objetivo de que los usuarios sintieran su proximidad y pudieran compartir actividades significativas.

Actividades tradicionales, como la de Sant Jordi, modificaron su presentación. Los usuarios recibieron mensajes y muestras de cariño de sus familias a través de escritos, dibujos, vídeos, mensajes de voz o fotos.

La solicitud de participación de las familias en las actividades conjuntas ha sido frecuente a lo largo del año, en concreto, en un 40% de las actividades conjuntas, siendo su respuesta, participación y aceptación muy favorable.

Este año, como novedad, hemos llevado a cabo una iniciativa conjunta con las familias, el Concurso de Postales de Navidad. Las familias participaron con su creatividad en el proceso de diseño de la postal de Navidad del grupo LVLL.

Se han vivido momentos emocionalmente muy intensos. Las familias han mostrado su apoyo y han valorado el sobreesfuerzo de los profesionales que, día a día, se han dedicado a velar por el bienestar, la seguridad y la protección de sus familiares.

El contacto continuo con las familias ha sido uno de los focos de atención y una de las actividades que han centrado gran parte de nuestro trabajo diario. Dadas las restricciones de visitas a los centros, las familias se acercaban para mantener un contacto más estrecho con sus seres queridos y vivimos escenas muy emotivas.

Cuando las autoridades sanitarias autorizaron las visitas presenciales, la gestión de las mismas captó buena parte de la actividad en los centros residenciales. Visitas programadas con restricciones de tiempo, siguiendo escrupulosamente los protocolos de seguridad del Departamento de Salut, que permitieron que familias y usuarios pudieran compartir momentos muy especiales.

Pasado el momento más crítico de la pandemia, nuestra máxima prioridad ha sido recuperar la normalidad y las rutinas previas, siguiendo siempre las medidas de protección marcadas por Salut.

La recuperación de actividades y costumbres previas es necesaria para modificar estados anímicos, funcionales y emocionales, que se han visto afectados por esta situación de excepcionalidad. El equipo profesional de los centros se marcó el objetivo de mantener la autonomía, el bienestar psíquico y el estado emocional de los usuarios. Actividades que entran dentro de las rutinas diarias de los centros se han ido reincorporando con algunas adaptaciones (reducción de grupos, distancias de seguridad...).

Y con estas sonrisas, escondidas bajo las mascarillas, damos por cerrado un 2020 histórico, que nos ha hecho vivir experiencias vitales de gran impacto, con mayor compromiso, profesionalidad y pasión por la atención y acompañamiento de los mayores a los que atendemos.



Un brindis a la vida. LVLL Les Oliveres.



Cartas de Reyes Rivière, Inés Martínez y Cristina Ribas.



Felicitaciones virtuales en la Diada de Sant Jordi. LVLL Les Oliveres.



Concurso Felicitación de Navidad LVLL Reig.



“Ventanas al exterior” LVLL Les Dàlies.



Visitas presenciales en contexto COVID. LVLL Les Oliveres.



Selección artículos de La Vanguardia. LVLL Les Dàlies.



Paseos terapéuticos. LVLL Mataró.



Sesiones de rehabilitación fisioterapéutica. LVLL Les Oliveres.



Menú de l'avi. LVLL Gràcia.

Modelo de atención

A lo largo de 2020, los trabajadores de La Vostra Llar llevaron a cabo diversas iniciativas –emotivas y originales– para llenar de alegría los centros residenciales e iluminar de sonrisas tanto a residentes como a compañeros de trabajo.

Se puso en marcha un Concurso en redes sociales para premiar la iniciativa que recibiera más “likes” y, aunque la ganadora fue “Cartas desde el corazón”, todas merecen ser destacadas de manera muy especial, porque reflejan el espíritu de servicio, la elevada profesionalidad y el compromiso del modelo de atención de todos nuestros profesionales.

El trato personalizado a los residentes nos permite crear vínculos muy estrechos entre el personal geriátrico, las familias y los residentes.

Navidad al alcance de todos: Sonia Morales, Gerocultora (La Vostra Llar Blanes). Al conocer que un residente por motivos de salud requería visitas constantes al hospital y confinamientos preventivos, Sonia pensó en cómo hacerle disfrutar del espíritu navideño en los momentos a solas que estaba en su habitación. Compró y colocó en su habitación un árbol de Navidad, totalmente decorado, que lleno de alegría y felicidad a nuestro residente.

El árbol gimnasta: Licett Lucia Ardila, Fisioterapeuta (La Vostra Llar Les Dàlies). Lizz ideó una manera muy original para que los residentes pudieran recuperar y mantener la autonomía funcional, a pesar del confinamiento. Se le ocurrió elaborar, junto con los residentes, un “árbol gimnasta”. Las bolas navideñas del árbol detallaban ejercicios rehabilitadores personalizados y, de esta manera, consiguió motivar y animar a los residentes, hasta convertirlos en protagonistas de su propia rehabilitación.

Cartas desde el corazón: Eva M^a Beltran, Gerocultora (La Vostra Llar Gràcia). La pandemia nos obligó a vivir en confinamiento, una situación complicada, especialmente para la gente mayor. Por eso, Eva quiso dar una sorpresa a todos los residentes. Diseñó y escribió postales personalizadas, cargadas de emoción, en las que destacaba las cualidades positivas de cada uno de los usuarios del centro.



Juntos bailamos por Navidad: Piedad Valeros, Gerocultora (La Vostra Llar Les Oliveres). Al acercarse la Navidad, Piedad quiso compartir con todos los compañeros y residentes de La Vostra Llar una actividad lúdica para disfrutar juntos de risas, diversión y alegría. Propuso realizar un vídeo de Navidad y bailar la popular canción “Jerusalema”. Su propuesta fue muy bien acogida y se grabó un precioso vídeo lleno de magia, compañerismo e ilusión.

Acercando distancias: Meritxell Vilalta, Educadora Social (La Vostra Llar La Rambla). Para que los residentes pudiesen sentirse acompañados por las personas que más querían, Meritxell pidió fotos y mensajes a las familias, que dio forma en divertidas y animadas postales, que los residentes colocaron en sus mesitas de noche. De esta forma, familias y residentes pudieron estar “juntos y en compañía”, a pesar de la distancia.

“Quien planta, recoge”: Sara Pons, Fisioterapeuta (La Vostra Llar Reig). Sara conocía el interés de algunos residentes por la floricultura, de ahí que propuso plantar un abeto en el magnífico jardín del centro y así los residentes podrían regarlo y verlo crecer cada día. La idea tuvo muy buena acogida y fueron varios los residentes que quisieron vivir el momento de la “plantada del abeto” e hicieron turnos para regarlo diariamente. Simbolizó el cierre de un año difícil para todos y, a la vez, la esperanza de la llegada de un nuevo año cargado de vida e ilusiones.



Video visitas virtuales

Al no permitirse las visitas de familias que estaban buscando un nuevo hogar para sus seres queridos, les invitamos a conocer las residencias La Vostra Llar a través de video visitas virtuales.

De una manera real y dinámica, podían descubrir nuestras instalaciones, los servicios que disfrutaban las personas que viven en La Vostra Llar y mantener entrevistas online con los equipos técnicos del centro para resolver todas sus dudas.

Ante el cambio constante de normativa y medidas a cumplir para poder ingresar en una residencia, La Vostra Llar puso en marcha vídeos explicativos, Webinars, mails informativos, así como artículos en nuestras redes sociales y medios online para facilitar a las personas interesadas y a sus familias el ingreso en un centro residencial.

En 2020, las peticiones de información y resolución de dudas a través de soportes tradicionales (consultas telefónicas, visitas presenciales, etc.) se redujeron en un 40% respecto al ejercicio anterior, frente al incremento del 120% que experimentaron los canales online.



Muchas dinámicas sociales cambiaron en los centros residenciales. Las entradas y salidas de los centros –cuando fueron permitidas–, se producían de manera protocolizada, las visitas de familiares se realizaban con cita previa y, además, en espacios predeterminados con estrictas medidas de prevención y seguridad. Todo ello incrementaba exponencialmente la necesidad de dar respuesta a las dudas que planteaba el proceso de ingreso. La atención social, a través de las nuevas tecnologías, se convirtió en un elemento clave, junto con la adaptación a las nuevas necesidades que nos demandaban las familias. Con la creación de plazas para estancias temporales pudimos ayudar a las personas que habían pasado el confinamiento en su casa y necesitaban algún tipo de rehabilitación.

Comunicación con las familias

Las familias y el entorno afectivo-emocional de los usuarios constituyen una parte primordial en el modelo de atención de La Vostra Llar, debido a la importancia en el bienestar del mantenimiento del vínculo de las personas atendidas con su entorno más cercano.

Por este motivo, en 2020 pusimos en marcha un canal permanente de comunicación con las familias, cuyas principales líneas de actuación se apoyaban en una información transparente, periódica y constantemente actualizada respecto a la vida del centro, nuevas dinámicas y adaptación de los residentes.

Con una rápida respuesta a todas las preguntas y dudas planteadas por las familias, relacionadas con los procedimientos establecidos por las autoridades sanitarias y la protocolización de pautas de actuación, mediante la ampliación de los canales habituales de comunicación.

- **Comunicados informativos vía email** que incluían información general sobre la situación del centro, aspectos relacionados con cambios en las rutinas de los residentes, información de interés general y cambios en los protocolos de prevención aplicados en los centros residenciales.

- **Comunicación telefónica diaria** desde la Dirección y equipos sanitarios de los centros residenciales sobre medidas de prevención y protección adoptadas, estado de salud de los usuarios, evolución, traslados, etc.
- Se habilitaron **nuevos teléfonos de atención permanente a las familias** en los centros residenciales a fin de resolver dudas, solicitudes de información o gestión de aquellos aspectos que precisaban una intervención inmediata.
- A fin de reducir los efectos emocionales que la falta de visitas pudiera causar en residentes y familias, **se intensificaron la realización y publicación de fotografías y vídeos** de las actividades y rutinas realizadas por los usuarios en nuestras redes sociales.
- **Se habilitaron teléfonos móviles, tablets y portátiles** para realizar videollamadas, videoconferencias, Webinars y terapias online.

Empatizar con las familias, informarlas acerca de cualquier noticia relevante y mantener un contacto constante entre la Dirección del centro y las familias, así como entre las familias y los residentes fue el objetivo prioritario de los centros residenciales La Vostra Llar.

2020

Compromiso renovado

Vivencias, emociones y sentimientos de los profesionales de La Vostra Llar acerca de este año 2020, que nos han hecho sentirnos orgullosos de nuestros valores como grupo y como equipo. La Pasión por el acompañamiento, la Calidez en el trato, el Compromiso con el aprendizaje constante y el Respeto por las personas nos han permitido cuidar a nuestros mayores con seguridad, prevención, protección y afecto.

Cristina García, Gerocultora (La Vostra Llar Les Oliveres)

“Un año que, sin darme cuenta, pasó de largo, pero del que me acordaré todos y cada uno de los días de mi vida. Cuando el año empezó, nadie esperaba que sería tal y como fue. Lo que tenía que ser un día cualquiera de marzo, se convirtió en una nueva realidad.

No puedo negar que fueron unos meses agotadores, de miedo e incertidumbre, pero aprendí que se tiene que ser fuerte, aunque cueste, porque somos capaces de todo cuando nos lo proponemos. Fue y sigue siendo una época que me ha hecho crecer como persona y ver que soy capaz, que me puedo superar a mí misma con lo que me proponga. Poder ayudar a otras personas y hacerles la vida mejor es una satisfacción tan grande que no se puede describir con palabras.

Año 2020, no te echaré de menos, pero siempre te recordaré, porque me has enseñado lo que quiere decir la palabra superación”.



Josefina Ramirez, Gerocultora (La Vostra Llar La Rambla)

“La Vostra Llar La Rambla es nuestra segunda casa. Vivimos, sentimos y nos emocionamos. Para mí, uno de los momentos más emocionantes de este año fue cuando nos catalogaron como residencia verde”.

Esther Escalera, Gerocultora (La Vostra Llar Reig)

“Durante estos meses sentí inquietud por no saber qué nos pasaría y miedo por las consecuencias de todo ello. He aprendido a valorar aquello que tenemos y a dar importancia a pequeños detalles, como un abrazo en un momento de necesidad”.

Fina Meléndez, Gerocultora (La Vostra Llar Blanes)

“La emergencia sanitaria nos ha demostrado la vitalidad y la fuerza interior que tenemos, sobre todo la de nuestros residentes, que han sido un ejemplo a seguir. En estos meses no han perdido la sonrisa”.

Meritxell Vilalta, Educadora Social (La Vostra Llar La Rambla)

“Para mí, lo más importante no es tanto lo que hemos vivido, sino lo que hemos aprendido. El afecto se puede dar y recibir a dos metros de distancia con una intensidad inmensa.”



Helena Puchol, Dept. Personas y Organización (Servicios Centrales)

“Mi experiencia se podría separar en dos períodos bien diferenciados: el teletrabajo y la estancia en La Vostra Llar Les Oliveres. Durante el teletrabajo, trabajábamos de lunes a domingo delante del ordenador y se sucedían las llamadas constantes para coordinarnos. Lo que gestionabas un día, ya no servía al día siguiente.

Cada vez que se comunicaba una nueva medida del Gobierno, todos nos poníamos a trabajar para que los centros pudiesen realizar los cambios, comunicarles las medidas y gestionar el personal de la manera más sencilla posible.

El volumen de trabajo crecía de forma exponencial día tras día y la tensión también. No obstante, todo quedaba diluido cuando veíamos a nuestros compañeros y usuarios sonriendo.

Recuerdo que el 9 de abril de 2020, me llamaron para pedirme que fuera a Girona. Era una oportunidad para poder aportar y ayudar todavía más. El director del centro me ofreció permanecer en su casa el tiempo que durara mi estancia en Girona. Hice la maleta y me fui, sin saber cuándo volvería.

Llegué a La Vostra Llar Les Oliveres el 10 de abril y de las vivencias y emociones vividas, tanto divertidas como tristes, he aprendido mucho.

La gestión del personal era complicada. Cada día analizabas los trabajadores que tenías en planta y gestionabas el turno del día siguiente.

Hay muchas cosas a destacar de todo lo que viví: la predisposición a ayudar de todos los compañeros, entidades, amigos, familiares y personas anónimas, la previsión de contar con EPIS desde el primer momento con los que proteger y protegerlos, los constantes cambios de habitación por aislamientos temporales, los días en los que tenías que animar a alguien cansado sin poder abrazarlo y los que necesitabas que te animaran a ti para poder continuar, poder ver lo mejor y lo peor de cada uno, no abrazar, no tocar y aprender a sonreír con los ojos, pues toda expresión era con la mirada.

Y, como no, destacar la valentía de nuestros residentes. Echaban de menos a sus familias y cualquier gesto de afecto que pudieras ofrecerles, siempre te lo devolvían con creces. Una experiencia para recordar y no olvidar.



Ángeles López, Atención al cliente (Servicios Centrales)

Cuando se desató la pandemia, no dio tiempo a pensar, sólo supe que mi sitio era estar en La Vostra Llar Gràcia para aportar mi granito de arena. Llegaba a la residencia llena de fuerza para hacer lo necesario por garantizar el bienestar de nuestros residentes y hacer que su día a día fuera lo más "normal" posible.

Enfundados en plástico afrontábamos el día con cambios constantes en los protocolos a seguir, aislamientos preventivos, reorganización de habitaciones, cambio de ropa y enseres, comunicación constante con las familias, etc.

Siempre, sin perder la calma, todos en equipo, todos a una (equipo de limpieza, cocina, técnicos, auxiliares, dirección, servicios centrales...) para garantizar la seguridad y protección de nuestros residentes.

Hubo nervios y dudas, fruto de la incredulidad. No sabíamos realmente a qué nos estábamos enfrentando. La información de las autoridades sanitarias y gubernamentales era imprecisa y lo único que podíamos hacer era cuidar con mimo de nuestros residentes, como siempre hacemos.

A pesar de haber sido la peor experiencia de mi vida, también ha sido la mejor, porque fuimos un gran equipo, nos unimos por la mejor de las causas (proteger la salud de nuestros usuarios) y luchamos con todas nuestras fuerzas, pese a las dificultades. Desde el minuto uno, todos y cada uno de nosotros dimos el cien por cien de nuestras capacidades por nuestros abuelos y abuelas... Y nos vimos recompensados por sus sonrisas y agradecimientos.



Marta Planas, Dirección centro residencial (La Vostra Llar Gràcia)

Se cerraron las puertas de los centros residenciales en un acto de protección hacia nuestros mayores, acompañado de un sentimiento de incertidumbre y desconcierto.

Sin darnos cuenta entramos en una vorágine, digna de olvidar, o quizás no, porque hay que preguntarse qué pasó y hacia dónde nos dirigimos.

La emergencia sanitaria irrumpió sin darnos tiempo de reacción, su magnitud y dureza hizo balancear a la sociedad y puso en jaque al sistema sanitario. Los acontecimientos se superponían con tanta rapidez, que apenas dejaban margen de actuación, pero las fuerzas y energías se mantenían intactas para cuidar y proteger a nuestros mayores.

¿Cómo lo vivimos? Es complicado definir en unas líneas, qué sentimientos te invaden en situaciones tan inusuales como las que vivimos. En aquel momento, era un ir y venir de nuevas acciones, nuevos protocolos, cambios constantes, momentos de angustia, de lucha, de sacar fuerzas, de dar cariño y protección...

Ahora, con el tiempo suficiente para asumir lo vivido, podemos decir que vimos nacer nuevos sentimientos, vivimos momentos de unión, esperanza, risas, acompañamiento...

Todos éramos uno y uno éramos todos, juntos hicimos posible un día más. La sonrisa de nuestros mayores, el agradecimiento de las familias y la esperanza de que todo pasaría daba pie a encarar un día más con la fuerza y el orgullo de formar parte del equipo humano del que nos rodeamos.

"Bendita la crisis que te hizo crecer"



Esta crisis sanitaria nos ha dado pie a crecer como personas, a vivir el día a día, a sacar provecho del vértigo, tomar conciencia, crecer, equivocarnos y, pese a todo, Continuar.

Tània Diaz, Dirección centro residencial (La Vostra Llar Les Dàlies)

Este último año se puede resumir en una palabra “CRECIMIENTO”. Crecimiento personal y profesional. La situación que hemos vivido nos ha llevado a dar lo mejor de cada uno de nosotros, tanto en el ámbito personal como profesional.

Antes de la pandemia, nuestros residentes podían disfrutar de sus familiares, compañeros y cuidadores con proximidad, sin planificaciones, ni restricciones. Posteriormente, tuvimos que adaptarnos a una nueva realidad, siempre manteniendo un contacto estrecho con las familias de los residentes, imprescindible para todos: residentes, familias y profesionales.

Aplicas todo aquello que has puesto por escrito en un plan de contingencia (una palabra que ya forma parte de nuestro día a día, pero que, hasta ese momento, nunca habíamos utilizado), se agudizan los protocolos de seguridad, las medidas de prevención y protección, se suceden los cambios de habitación, espacios protegidos...

Mantienes una comunicación permanente con las familias, autoridades sanitarias y organismos oficiales. El día a día cambia en todos los aspectos. Llegas a las 8 de la mañana para poder coincidir con los compañeros que salen de noche y evaluar la situación.

Atender las necesidades de nuestros residentes, proteger su salud y velar por su bienestar, físico y emocional eran y son nuestras prioridades. Las videoconferencias y llamadas diarias mantenían la tranquilidad de familiares y residentes y hacían que los días fueran mejores. Las visitas diarias del médico responsable del CAP y la gran labor de nuestro Equipo Sanitario fue clave para proteger a nuestros mayores.



En momentos así, todos hemos afianzado nuestro compromiso de ofrecer el mejor servicio a nuestros mayores y sus familias, haciendo en cada momento lo que era necesario, con pasión, profesionalidad, compromiso y entrega. No hace falta decir, o puede que sí, que me siento muy ORGULLOSA de los equipos profesionales de La Vostra Llar. El esfuerzo realizado ha sido extraordinario.

A un año vista y sin que haya acabado la pandemia, el futuro es prometedor. Las vacunas nos han devuelto a una casi normalidad, los centros residenciales son entornos seguros y los residentes pueden volver a disfrutar de su tiempo con sus familiares, felices y conectados con lo que realmente son, los abuelos, padres, hermanos o tíos de muchas personas que los quieren.

Sergi Carmona, Dirección centro residencial (La Vostra Llar Les Oliveres)



A veces hay que recordar de dónde venimos, porque como seres humanos tenemos una gran capacidad e instinto innato en reagruparnos y apoyarnos en los momentos en que vemos peligrar nuestra existencia.

Luchamos por objetivos comunes, como hemos venido haciendo a lo largo de nuestra historia.

Las personas somos únicas y diferentes. Esta diferencia es la que nos hace crecer como colectivo y, en nuestro caso, como equipo de La Vostra Llar Les Oliveres. A pesar de las dificultades, hemos demostrado saber estar y hacer frente a las situaciones de nervios, tensión, incertidumbre o preocupación que hemos vivido en estos meses.

Aunque el impacto emocional ha sido duro, una mirada, una sonrisa o una palabra han sido nuestra mejor herramienta de trabajo para combatir una situación que nunca en la vida podríamos haber imaginado.

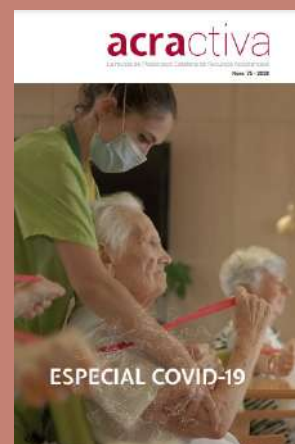
Como director de Les Oliveres he vivido estos últimos meses con una sensación de alerta y también de esperanza. Una esperanza alimentada por las conversaciones con nuestras personas mayores, que siempre tienen una historia que contar de sus épocas difíciles y nos hablan de cómo las hicieron frente y las superaron. Y la de alerta, puesto que hay que seguir trabajando para cerrar este episodio de la historia de la humanidad..., porque sí, será Historia.

2020

Medios de comunicación

La Vostra Llar incrementó su presencia en los medios de comunicación para dar a conocer nuestra actuación en el sector de los recursos asistenciales, la calidad de nuestros servicios, valores y buenas prácticas ante una crisis sanitaria sin precedentes.

Profesionales de La Vostra Llar analizaron y explicaron las experiencias vividas durante la pandemia en la revista ACRAActiva de la Asociación Catalana de Recursos Asistenciales (ACRA). También informamos acerca de una iniciativa, el Consell de l'Avi, mecanismo participativo integrado por usuarios, personal y familiares de usuarios no autónomos, para incorporar los platos favoritos de los usuarios en los menús de cada centro.



La Vanguardia y el programa “El Balcó” de la cadena SER Cataluña se hicieron eco de una amistad nacida con el coronavirus. María (100 años) y Núria (91 años) se conocieron solo meses antes de que el coronavirus cambiara sus vidas en el centro La Vostra Llar Gràcia.



La revista Alimarket publicó diferentes artículos en los que incidía en la estrategia de expansión del grupo, proyectos en marcha, avances en la construcción de la nueva residencia de Terrassa y firma del convenio de colaboración con CSA Dental para prestar sus servicios de odontología geriátrica en los centros La Vostra Llar.



Entrevista de Daniel Rossinés, CEO del grupo La Vostra Llar, en TV3, para visibilizar la enfermedad del ELA con el reto de natación en aguas abiertas “Upside Down Challenge” que permitió recaudar fondos para su investigación.



La caravana del programa de TV3 “Moltes gràcies” visitó en su recorrido La Vostra Llar Les Oliveres.



El Diari de Girona se hizo eco de las distintas iniciativas telemáticas llevadas a cabo por los centros residenciales La Vostra Llar para mantener un contacto estrecho entre familiares y usuarios durante los meses de confinamiento (videollamadas, publicaciones constantes en redes sociales de fotografías, vídeos, etc.).



En el programa “És gran ésser gran” de Ràdio Estel, que patrocina Inforesidencias, la Dirección de los centros La Vostra Llar resolvieron consultas de los oyentes en materia de prevención, salud y seguridad, explicaron sus servicios, características y tipología de sus plazas, así como el programa de actividades y terapias alternativas que se imparte en los centros. También participaron usuarios de los centros La Vostra Llar que explicaron sus vivencias, anécdotas y experiencias de su vida en una residencia de ancianos.



L'H digital resaltó las donaciones de material sanitario que diferentes empresas de Hospitalet de Llobregat entregaron a las residencias de la ciudad y, entre ellas, al centro La Vostra Llar La Rambla.

Las entrevistas en medios de comunicación nos permiten dar a conocer de la mano de los protagonistas (usuarios, profesionales y familias) nuestro modelo de atención centrada en la persona (ACP), así como las novedades y proyectos más significativos, objetivos y evolución.

La Medalla de Oro es:

Para nuestras personas mayores en general y, en especial, para las que comparten su vida en centros residenciales.

Han visto como se marchaban compañeros y amistades de los últimos años, viviendo una situación de incertidumbre sin la presencia física de sus queridos familiares.

La Medalla de Plata es:

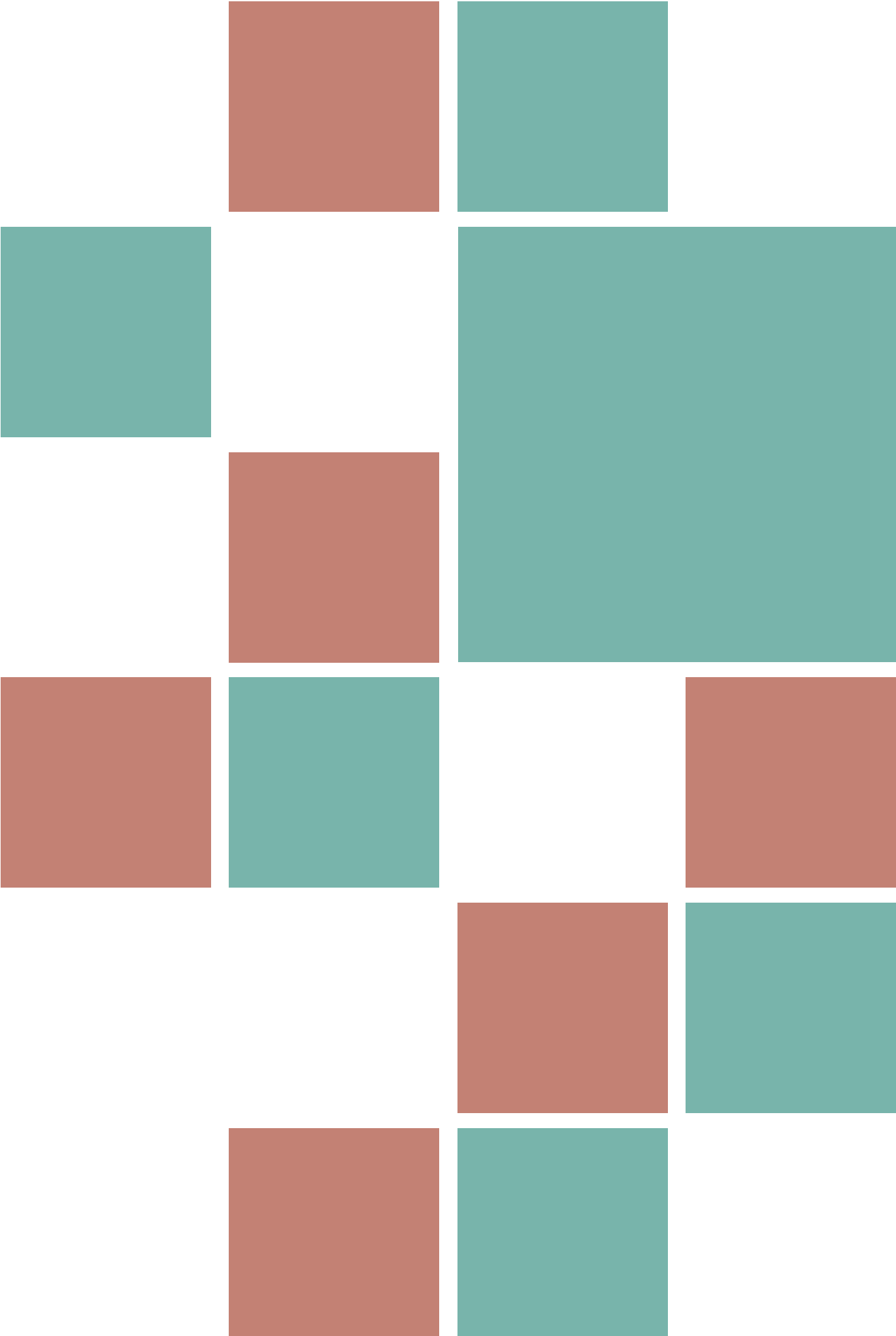
Para las familias, que han tenido una gran comprensión y una paciencia infinita.

Ante esta situación tan excepcional que hemos vivido y, sobre todo, para aquellas familias que han perdido a sus seres queridos.

La Medalla de Bronce es:

Para todos los profesionales del sector y, en especial, los de las residencias de mayores. Técnicos y Dirección de centros que han estado en contacto permanente con las familias para informarles ante cualquier cambio en el estado de sus seres queridos, gestionando video-llamadas y visitas concertadas.

Pero, sobre todo, para las gerocultoras y los gerocultores que han estado en primera línea constantemente, en ningún momento han bajado la guardia y siempre han ofrecido una palabra, una mirada, una sonrisa... Un gesto de cariño a los residentes.



una
NOVA
VIDA

una
NOVA
LLAR



la vostra llar

Rambla Catalunya 98, 5° 1ª
08008 Barcelona
lavostrallar@lavostrallar.com