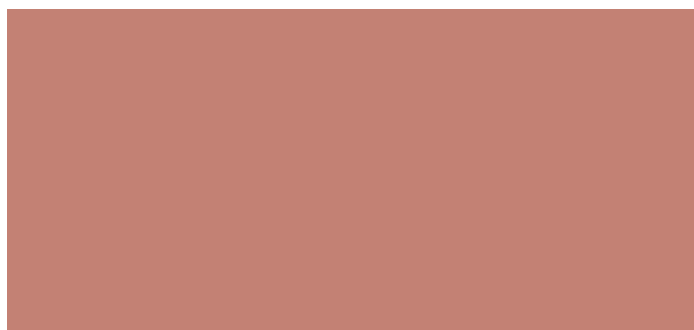
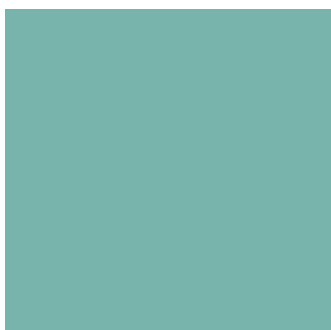


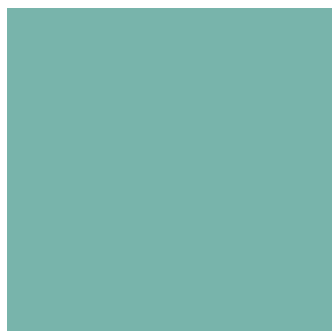
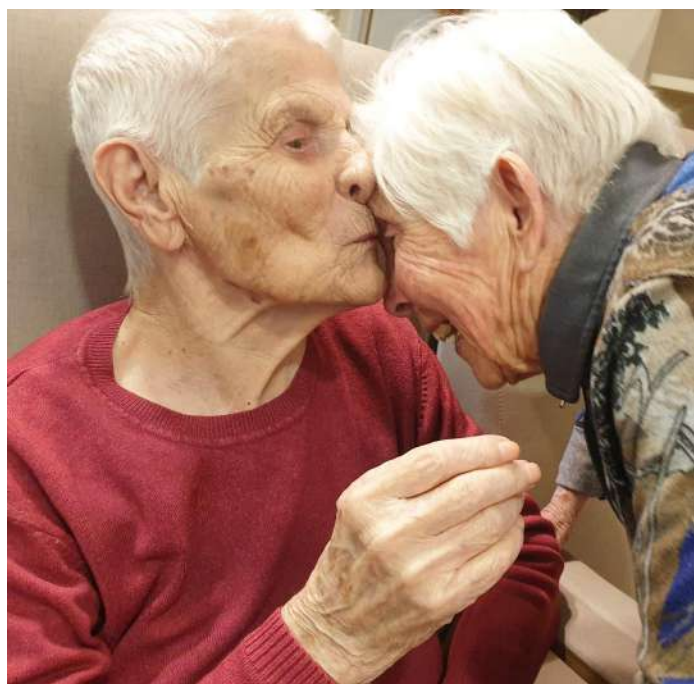


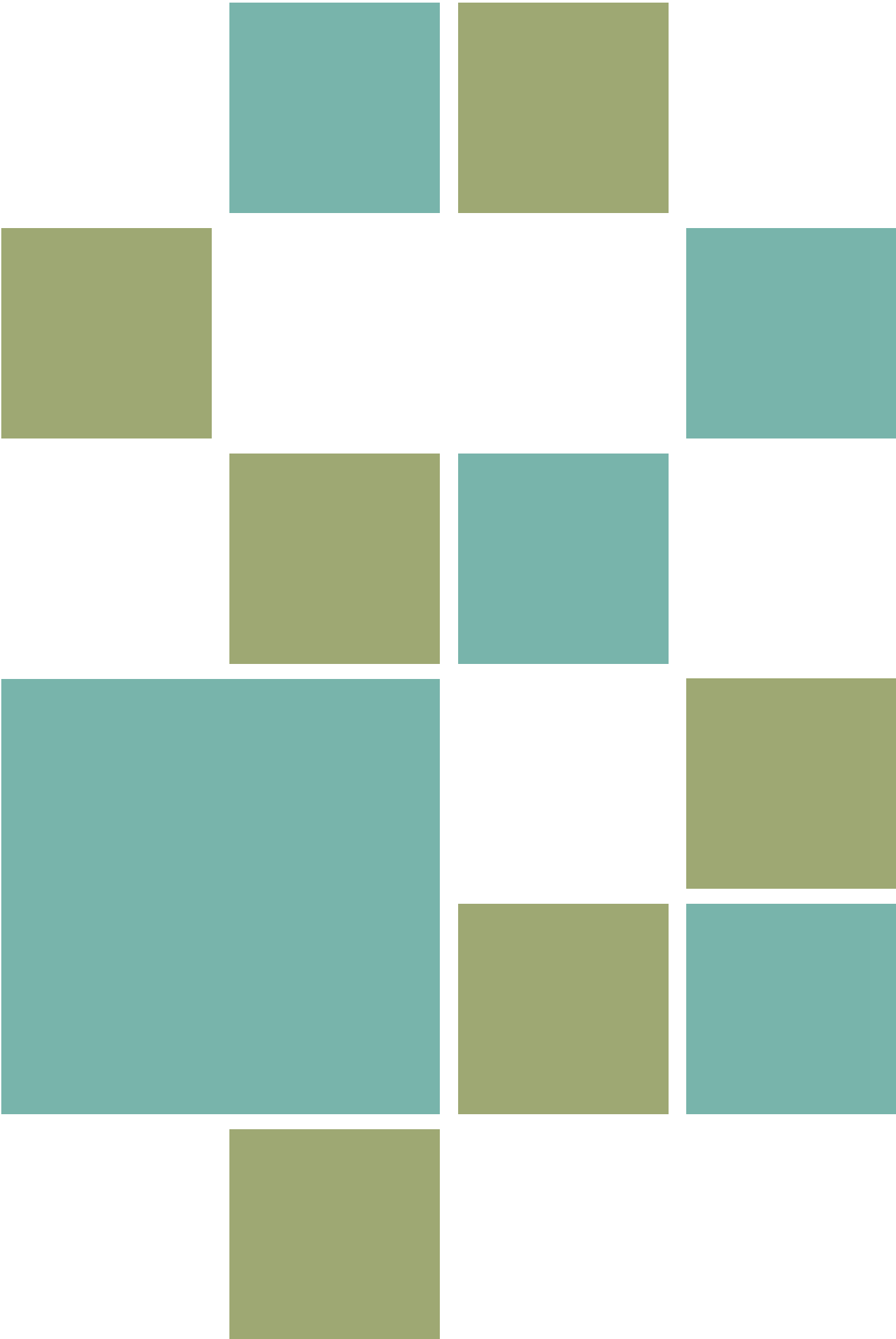
**la vostra llar**

Residències d'avis i Centres de dia



2020 **MEMÒRIA ANUAL**





Maria  
Domènech

Directora General  
de La Vostra Llar



## Ens plau presentar-los la Memòria anual 2020 del grup La Vostra Llar.

L'any 2020, ja sempre serà recordat com l'any de la pandèmia mundial COVID-19 i ens ha suposat un gran desafiament, però ha estat a l'afrontar aquest repte sense precedents, quan hem vist aflorar els valor humans més profunds.

És per aquest motiu que volem començar oferint el nostre més sincer agraïment a totes les persones, professionals, residents, famílies, voluntaris o donants, que, guiades per aquests valors que ens uneixen, ens han ofert el seu esforç, compromís i confiança, més enllà dels límits imaginables per tal de continuar oferint la millor i més càlida atenció possible als nostres residents.

Ens sentim especialment orgullosos dels nostres professionals, que mostrant una entrega extraordinària, ens han ofert propostes creatives per mantenir el contacte entre els residents i les famílies, han redissenyat nombrosos procediments per augmentar la seguretat i prevenir nous contagis, programat proves de control, reorganitzat espais i equips de treball, sempre intentant anar per endavant de les mesures de protecció d'obligatori compliment que s'anaven publicant.

Un cop controlada la situació per part de les Autoritats Sanitàries, hem continuat treballant en els objectius marcats en el nostre Pla Estratègic de Creixement 2018-2022, incidint especialment en la consolidació dels Departaments de Qualitat i Comunicació, la incorporació de nous centres al grup LVLL i la contractació de nous professionals per reforçar algunes de les àrees claus de la empresa.

Fidels als nostres valors, continuem apostant pel desenvolupament de les persones formant i promovent a professionals interns per ocupar alguns dels nous llocs de responsabilitat que s'han creat.

Aquesta memòria resumeix els resultats de tot el treball d'acompanyament i atenció realitzat durant un any excepcional per a la nostra activitat.

Us animem a continuar llegint aquestes pàgines per conèixer més a fons qui som, així com les accions organitzatives més destacades, o que han cobrat un especial protagonisme per a l'evolució del nostre projecte.

Continuarem avançant amb la mirada posada en el futur, plens d'energia i compromís. Estem convençuts que l'experiència viscuda ens ha unit i enfortit com a organització i ens ha preparat per afrontar amb molta més determinació qualsevol nou repte que el camí ens pugui deparar.

**Gràcies a tots i totes.**

# Sumari

---

Una nova vida,  
una nova llar

- 01 La Vostra Llar en xifres

---

- 02 Protegir-nos per protegir-los

---

- 03 Els nostres professionals

---

- 04 Formació en habilitats essencials i seguretat

---

- 05 Activitats dinàmiques i personalitzades

---

- 06 Salut i benestar emocional

---

- 07 Model d'atenció

---

- 08 Comunicació amb les famílies

---

- 09 Compromís renovat

---

- 10 Mitjans de comunicació

---



## La Vostra Llar en xifres

La Vostra Llar Residencial continua afermant els seus plans d'expansió en el sector residencial, amb la signatura d'un acord per a la construcció d'una nova residència d'avis i centre de dia a Esplugues de Llobregat (Barcelona). Serà el primer centre de La Vostra Llar a la comarca del Baix Llobregat.

**Un altre dels projectes que es posaran en marxa, serà la construcció d'un nou centre residencial a la Zona Franca (Barcelona), després de la signatura de l'opció de compra d'un solar al Districte de Sants Montjuïc.**

D'altra banda, s'han ultimat els treballs de decoració i equipament interior per a la inauguració de la nova residència i centre de dia La Vostra Llar Terrassa, prevista per la primavera de 2021.

**El seu disseny s'ha basat en el model d'unitats de convivència, evitant trasllats innecessaris i facilitant l'autonomia i orientació de les persones grans.**

Materials càlids, recorreguts lluminosos, espais comuns amplis i diferenciats, terrasses exteriors, zones biosaludables... per respondre a les necessitats dels usuaris i al desenvolupament del seu projecte de vida. Amb una atenció personalitzada i calidesa en el tracte per cuidar amb seguretat, prevenció i protecció.

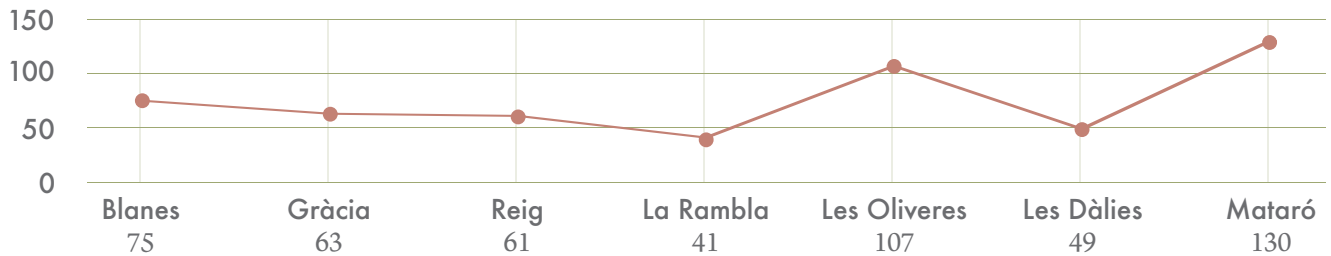
**Situada en un edifici de més de 2.780 metres quadrats al número 20 del carrer Puig Novell de Terrassa, tindrà capacitat per albergar a 72 usuaris en habitacions individuals, dobles i suites amb terrasses d'ús privat i disposarà de 15 places de centre de dia.**

Comptarà amb places d'estada permanent, temporal, de cap de setmana, de respir familiar per a descansos o vacances del familiar o cuidador, d'estada diürna i de recuperació post hospitalària.



# Persones ateses

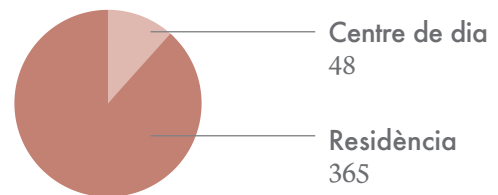
El 2020 es van atendre un total de 526 persones. La distribució per centres va ser la següent:



## Xifra de negoci

L'import net de la xifra de negoci es va situar en 7,34 milions d'euros el 2020, mentre que va arribar als 7,53 milions d'euros en l'exercici anterior, reducció motivada per la crisi sanitària.

## Places 2020



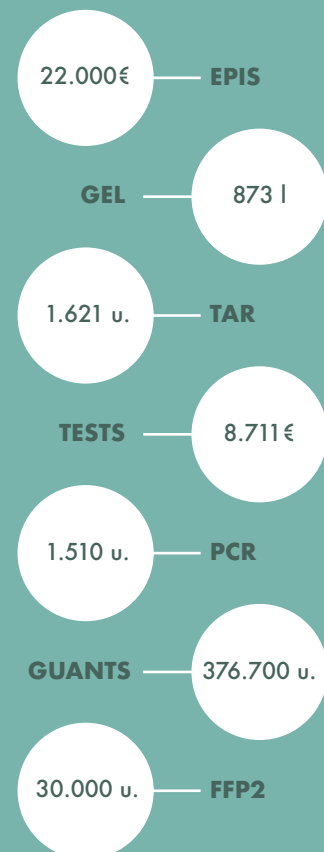
## Per protegir-los

A més de la redacció de protocols, plans de contingència i formacions destinades a assimilar les noves mesures de prevenció, es va dotar a treballadors i usuaris dels equips de protecció necessaris i es van realitzar centenars de proves de detecció.

Fins el lliurament de material per part de les institucions públiques i la realització de cribratges massius, que va tenir lloc a finals de maig, La Vostra Llar va finançar els EPIS necessaris i va realitzar les proves que en aquest moment oferia el mercat.

Durant els mesos de març, abril i maig, la inversió en material i mesures de protecció va ser la següent:

- Es van invertir 22.000 euros en equips de protecció: pantalles, ulleres, gorres, cobreix-sabates d'un sol ús, bates de polipropilè, màscares quirúrgiques, FFP2, FFP3, guants, gel hidroalcohòlic, etc.
- Es van realitzar proves serològiques en tots els centres residencials. Un total de 1.510 proves PCR i 1.621 proves d'antígens (TAR), que van representar una inversió de 8.711 euros.



## Els nostres professionals

El grup La Vostra Llar continua en fase d'expansió i creixement. Per això, l'estructura del grup també va ser ampliada en un 50%, donada la necessitat d'incrementar el personal en oficines centrals.

**Al llarg del 2020, es van reforçar diversos departaments i es van crear dos nous: Qualitat i Comercial.**

- **Qualitat:** Garanteix la seguretat dels nostres residents i treballadors, mitjançant la gestió de protocols, mesures de prevenció, plans de sectorització, circuits, etc.
- **Comercial:** Des de la part més humana i assistencial, s'aposta per la creació d'una xarxa de contactes i persones, que assegura el nivell de qualitat dels nostres serveis, i ofereix a familiars i persones interessades la informació necessària per incorporar-se a les nostres residències.
- **Departament de Persones i Organització:** L'augment de la plantilla del grup, així com les previsions d'adquisició i obertures de nous centres, van generar la necessitat de comptar amb un nou departament dedicat al reclutament i la creació d'un pla de formació específic.

Respecte als nostres centres residencials, es van incorporar quatre noves direccions de centre, com a conseqüència dels moviments interns i de les promocions realitzades.

## Col·laboracions externes en selecció de personal

L'atracció de talent és un dels nostres valors com a grup, d'aquí la importància de seleccionar personal a nivell intern, però també comptar i crear vincles amb organitzacions i entitats de reclutament de persones. En el moment actual, de plena expansió i creixement del grup La Vostra Llar, es fa necessària una xarxa de contactes addicional i una major fidelització.

Algunes de les col·laboracions amb les que comptem en l'actualitat són: Randstad, Talent Salut, Marlex Healthcare, Fundació Intermèdia o Adecco, alhora que també cooperem amb diferents entitats, col·legis i ajuntaments locals dels municipis on es troben els nostres centres.

Comptem amb empreses especialitzades en diferents sectors i valorem el suport que ens ofereixen, per tal de maximitzar l'eficiència dels nostres processos de selecció.



## Promocions internes

Gràcies al pla de detecció intern iniciat el 2019, hem pogut promocionar a un 2,15% de la nostra plantilla i continuar amb la detecció constant de talent, mitjançant formacions i monitoratge. La

nostra prioritat és potenciar i fomentar el talent per crear oportunitats amb el capital humà que forma part del grup La Vostra Llar.

# Fites marcades

Dins de l'expansió del grup La Vostra Llar, un dels objectius marcats ha estat la procedimentització dels processos, és a dir, automatitzar i informatitzar la gestió de les actuacions de cadascú dels departaments.

El Departament de Persones i Organització va redactar un 75% més de procediments que en l'exercici anterior i va publicar el 50% dels procediments essencials de l'esmentat departament.

# Organigrama 2020

## CENTRES RESIDENCIALS

- 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

## COMITÈ DE DIRECCIÓ

- CEO G4T Group  
Daniel Rossinés
- Direcció General  
Maria Domènech
- Direcció Executiva  
Fernando Mayán

## SERVEIS CENTRALS

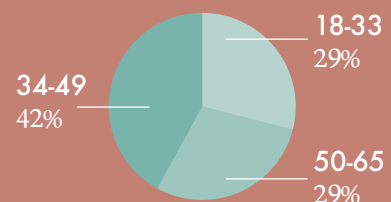
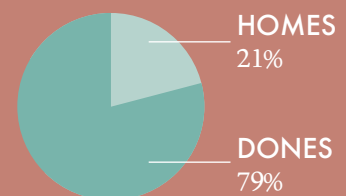
- Màrqueting i comunicació
- Administració Financera
- Activitats
- Atenció al client
- Activitat Comercial
- Qualitat
- Gestió de Persones i Organització

# Perfils de l'equip

La plantilla del grup La Vostra Llar es va elevar a 233 treballadors, un 4% més que l'any 2019.

Al llarg de 2020, els perfils dels treballadors/es que van formar part del grup La Vostra Llar van ser heterogenis. Van predominar les dones, amb una representació del 79%, mentre que els homes es van situar en el 21%, si bé cal ressaltar l'augment de la presència masculina en un 5,65% respecte a l'exercici anterior.

Pel que fa a les edats, el 42% de la plantilla, és a dir, gairebé la meitat, tenien edats compreses entre els 34 i els 49 anys, mentre que comparteixen el mateix percentatge, un 29%, respectivament, els grups més joves (entre 18 i 33 anys) i el segment d'edat superior (entre 50 i 65 anys).





## Formació en habilitats essencials i seguretat

La Vostra Llar entén la formació contínua de tots els seus treballadors com un dels seus valors fonamentals. Fomentem l'aprenentatge dels nostres equips i els dotem dels coneixements necessaris per a la realització eficaç de les seves tasques, alhora que reben formació en habilitats essencials pel seu creixement personal.

Encara que l'emergència sanitària, provocada per la pandèmia, va afectar el pla formatiu programat –moltes de les formacions calendaritzades van haver de ser suspeses–, les hores de formació es van incrementar en un 13,5% respecte a 2019 i es van situar en 1.049 hores.

**Destinem gran part dels nostres crèdits i inversió econòmica en formacions específiques de seguretat, prevenció i protecció contra la Covid-19, tant internes com externes.**

El nostre departament de Qualitat va posar en marxa iniciatives per valorar el grau de coneixement de la plantilla, tant a nivell teòric com pràctic, sobre mesures de prevenció. A destacar, l'elaboració, coordinació i supervisió d'una formació interna periòdica mitjançant tests electrònics sobre les mesures de prevenció de la Covid-19, així com la formació realitzada en tots els centres residencials en matèria de protocol·lització i sectorització (amb la creació de plans de contingència).

També destinem crèdits a la Gestió Emocional en temps de pandèmia. L'impacte de la crisi sanitària ha fet indispensable adquirir coneixements en la gestió de les nostres emocions en situacions d'estrès i incertesa.

**Volem destacar la participació dels nostres professionals en diferents Webinars, davant la necessitat de buscar nous mètodes de formació, basats en les noves tecnologies. La generació i manteniment de sinèrgies amb entitats formatives, com F&D, ACAD, GEPEAC i ACRA, ens han brindat accions formatives adaptades al context de crisi sanitària.**



El Departament de Persones i Organització s'ha marcat diferents línies estratègiques en el seu Pla Formatiu, que tenen per objectiu augmentar les hores de formació en, al menys, un 15%.

## Activitats dinàmiques i personalitzades

Els centres residencials La Vostra Llar disposen d'un programa setmanal d'activitats, adaptat a les necessitats, interessos i capacitats de les persones usuàries que s'atenen. Aquest programa és dinàmic i es modifica al llarg de l'estada de l'usuari al centre, de manera que s'ajusta i personalitza a la realitat de l'usuari en cada moment.

Amb l'objectiu de mantenir la vinculació amb l'entorn social de l'usuari, el programa també es modifica en funció de les festivitats populars i del període estacional en què ens trobem.

El programa d'activitats es dissenya i desenvolupa per l'equip interdisciplinari de cada centre. En concret, l'equip d'auxiliars, fisioterapeuta, psicòleg/a, educador/a social i terapeuta ocupacional són els que duen a terme aquestes activitats.

L'objectiu del programa és oferir un ventall d'activitats lúdic-terapèutiques que millorin la qualitat de vida, el benestar emocional, cognitiu i relacional dels usuaris. Al seu torn, el nostre focus d'atenció, a més de l'usuari, són les famílies, a les quals es procura implicar en la dinamització del centre. Per tant, la intervenció des de l'àrea d'activitats, no va dirigida només als usuaris, sinó que també va dirigida a la família, com una eina per aconseguir completar el Pla de Vida de l'usuari.

En l'entrevista inicial amb l'usuari recopilem informació relativa a la seva història personal, hàbits, gustos i preferències. Aquests indicadors ens serveixen de marc de referència i permeten una proposta personalitzada d'activitats, ajustada als seus interessos, en concret, sota el model de treball d'Atenció Centrada en la Persona (ACP).

Tota aquesta informació queda registrada en el nostre programari de gestió de manera històrica, el que ens permet el plantejament de noves actuacions de cara al futur.

Amb l'objectiu de complementar els programes d'activitats dels propis centres, disposem d'un programa anual d'activitats a nivell de grup que inclou tres grans àrees: activitats grupals, teràpies grupals i activitats solidàries i/o cooperatives.

Pel que fa a l'àrea d'activitats grupals, es compon de propostes molt variades, desenvolupades pel personal propi del centre, en què es convida a participar a les famílies. Sovint, aquestes activitats fan referència a activitats relacionades amb festes populars (Reis, Carnestoltes, Sant Jordi...) i inclouen, en moltes ocasions, un component gastronòmic i lúdic, valorat molt positivament pels usuaris. En aquestes activitats, cal destacar la implicació de l'equip assistencial en el seu conjunt que fa possible el seu desenvolupament. Aquestes activitats es duen a terme de forma mensual durant tot l'any.



Guanyadora Concurs Castanyera 2020.  
LVLL Les Dàlies.

Pel que fa a l'àrea de **teràpies grupals**, es tracta de sessions amb un caire més terapèutic (motriu, cognitiu, funcional...), que són desenvolupades tant per professionals interns com externs. Aquestes teràpies es presenten en format de cicles quadrimestrals i es desenvolupen de forma quinzenal en sessions d'una hora de durada.



Taller Bellánima, expressió i moviment. LVLL La Rambla.

Les **activitats solidàries i/o cooperatives** fan referència a activitats o projectes en què col·laborem amb entitats sense ànim de lucre o altres institucions (universitats, col·legis, associacions...). Aquestes activitats es realitzen de forma puntual durant tot l'any.



Sorteig solidari d'un patinet elèctric per a la Marató de TV3. LVLL Gràcia.

# Emocions

La crisi sanitària va provocar restriccions d'entrades en els centres de personal extern, suspensió de visites de famílies, juntament amb la distribució dels usuaris en petits grups de convivència. Es van implementar mesures per protegir la salut dels usuaris als que atenem i es van impulsar programes per mantenir el seu benestar emocional.

Un dels aspectes que considerem prioritari va ser assegurar una comunicació fluïda i contínua entre famílies i residents mitjançant videotrucades. Per aconseguir aquest objectiu, va ser necessari proveir als centres amb dispositius propis i assignar professionals de referència en cadascun dels centres per gestionar aquestes trobades.

L'arribada d'aquests dispositius va permetre apropar distàncies amb les famílies i reduir els nivells d'ansietat i inquietud provocats per la situació d'excepcionalitat.



Videotrucades amb les famílies. LVLL Reig.

Els equips interdisciplinaris dels centres van aconseguir que, tant usuaris com famílies, mantinguessin constants trobades virtuals que van permetre mantenir viva i activa la relació entre avis i nets, estar presents visualment o auditivament en aniversaris i trobades familiars, a més de conèixer en tot moment l'estat general de la persona i ser participants de les seves activitats diàries en el centre.

Les noves tecnologies s'han integrat en els centres residencials com a eines imprescindibles per a la intervenció i atenció de les persones grans i les seves famílies, i s'han incorporat en les dinàmiques diàries dels centres La Vostra Llar.

També ens han permès mantenir el contacte amb tècnics especialistes i continuar desenvolupant sessions terapèutiques de manera virtual. Aquestes trobades han fet possible contactar amb la realitat externa als centres i viure moments molt emotius. Les noves tecnologies han creat nous espais per compartir experiències, emocions i sentiments, tan necessaris en aquests moments vitals tan significatius.

D'aquesta manera, activitats conjuntes que teníem programades pel 2020 es van adaptar al nou format digital, com actuacions musicals en streaming o el tradicional concert de Nadal.



Trobades virtuals amb terapeutes externs. LVLL La Rambla.

I, complint rigorosament amb les mesures de prevenció marcades pel Departament de Salut, es van dur a terme també activitats amb escoles i instituts, empreses, fundacions, etc., entre les que ens agradaria destacar les següents:



Concert de Nadal amb alumnes de l'Escola Alpes. LVLL La Rambla.

Intercanvi de postals de Nadal entre alumnes de diferents escoles i usuaris dels centres La Vostra Llar, així com felicitacions nadalenques grupals a través de trobades virtuals amb joves.



Concert per YouTube del Messies de Handel. LVLL.



Intercanvi de postals de Nadal. LVLL Les Dàlies.

## Voluntariat

El programa de voluntariat dels centres també es va veure afectat per les restriccions. La presència de voluntariat en els centres es va veure reemplaçada per trobades virtuals.

A destacar i, per descomptat, agrair enormement la col·laboració de persones anònimes que, de forma altruista, van voler ajudar i acompanyar a les nostres persones grans. Van oferir recursos d'entreteniment i van enviar cartes de suport.



Trobada virtual amb voluntaris Escola Joan XXIII de Bellvitge. LVLL La Rambla.

La implicació de les famílies en les activitats i teràpies d'aquest any s'ha intensificat, amb l'objectiu que els usuaris poguessin sentir la seva proximitat i compartir activitats significatives.

Activitats tradicionals, com la de Sant Jordi, van modificar la seva presentació. Els usuaris van rebre missatges i mostres d'afecte de les seves famílies a través d'escrius, dibuixos, vídeos, missatges de veu o fotos.

La sollicitud de participació de les famílies en les activitats conjuntes ha estat freqüent al llarg de l'any, en concret, en un 40% de les activitats conjuntes, sent la seva resposta, participació i acceptació molt favorable.

Aquest any, com a novetat, hem dut a terme una iniciativa conjunta amb les famílies, el Concurs de Postals de Nadal. Les famílies van participar amb la seva creativitat en el procés de disseny de la postal de Nadal del grup LVLL.

S'han viscut moments emocionalment molt intensos. Les famílies han donat suport i han valorat el sobreesforç dels professionals que, dia a dia, s'han dedicat a vetllar pel benestar, la seguretat i la protecció dels seus familiars.

El contacte continu amb les famílies ha estat un dels focus d'atenció i una de les activitats que han centrat gran part del nostre treball diari. Donades les restriccions de visites als centres, les famílies s'acostaven per mantenir un contacte més estret amb els seus éssers estimats i vam viure escenes molt emotives.

Quan les autoritats sanitàries van autoritzar les visites presencials, la gestió de les mateixes va captar bona part de l'activitat en els centres residencials. Visites programades amb restriccions de temps, seguint escrupolosament els protocols de seguretat del Departament de Salut, que van permetre que famílies i usuaris poguessin compartir moments molt especials.

Passat el moment més crític de la pandèmia, la nostra màxima prioritat ha estat recuperar la normalitat i les rutines prèvies, seguint sempre les mesures de protecció marcades per Salut.

La recuperació d'activitats i costums prèvies és necessària per modificar estats anímics, funcionals i emocionals, que s'han vist afectats per aquesta situació d'excepcionalitat. L'equip professional dels centres es va marcar l'objectiu de mantenir l'autonomia, el benestar psíquic i l'estat emocional dels usuaris. Activitats que entren dins de les rutines diàries dels centres s'han anat reincorporant amb algunes adaptacions (reducció de grups, distàncies de seguretat...).

I amb aquests somriures, amagats sota les màscares, donem per tancat un 2020 històric, que ens ha fet viure experiències vitals de gran impacte, amb més compromís, professionalitat i passió per l'atenció i acompanyament de la gent gran que atenem.



Un brindis a la vida. LVLL Les Oliveres.



Cartes de Reyes Rivièrre, Inés Martínez i Cristina Ribas.



Felicitações virtuals en la Diada de Sant Jordi. LVLL Les Oliveres.



Concurs Felicitació de Nadal. LVLL Reig.



"Finestres a l'exterior". LVLL Les Dàlies.



Visites presencials en context COVID.  
LVLL Les Oliveres.



Selecció articles de La Vanguardia.  
LVLL Les Dàlies.



Passejades terapèutics.  
LVLL Mataró.



Menú de l'avi. LVLL Gràcia.



Sessions de rehabilitació fisioterapèutica.  
LVLL Les Oliveres.

## Model d'atenció

Al llarg de 2020, els treballadors de La Vostra Llar van dur a terme diverses iniciatives –emotives i originals– per omplir d'alegria els centres residencials i il·luminar de somriures tant a residents com a companys de treball.

Es va posar en marxa un Concurs en xarxes socials per premiar la iniciativa que rebés més “likes” i, encara que la guanyadora va ser “Cartes des del cor”, totes mereixen ser destacades de manera molt especial, perquè reflecteixen l'esperit de servei, l'elevada professionalitat i el compromís del model d'atenció de tots els nostres professionals.

El tracte personalitzat als residents ens permet crear vincles molt estrets entre el personal geriàtric, les famílies i els residents.

**Nadal a l'abast de tothom: Sonia Morales, Gerocultora (La Vostra Llar Blanes).** Al conèixer que un resident per motius de salut requeria visites constants a l'hospital i confinaments preventius, la Sonia va pensar en com fer-li gaudir de l'esperit nadalenc en els moments a soles que estava a la seva habitació. Va comprar i va col·locar a la seva habitació un arbre de Nadal, totalment decorat, que va omplir d'alegria i felicitat al nostre resident.

**L'arbre gimnasta: Licett Lucia Ardila, Fisioterapeuta (La Vostra Llar Les Dàlies).** La Lizz va idear una manera molt original perquè els residents poguessin recuperar i mantenir l'autonomia funcional, tot i el confinament. Se li va ocórrer elaborar, juntament amb els residents, un “arbre gimnasta”. Les boles nadalencues de l'arbre detallaven exercicis rehabilitadors personalitzats i, d'aquesta manera, va aconseguir motivar i animar els residents, fins convertir-los en protagonistes de la seva pròpia rehabilitació.

**Cartes des del cor: Eva M<sup>a</sup> Beltran, Gerocultora (La Vostra Llar Gràcia).** La pandèmia ens va obligar a viure en confinament, una situació complicada, especialment per a la gent gran. Per això, l'Eva va voler donar una sorpresa a tots els residents. Va dissenyar i escriure postals personalitzades, carregades d'emoció, que destacaven les qualitats positives de cadascun dels usuaris del centre.



**Junts ballem per Nadal: Piedad Valeros, Gerocultora (La Vostra Llar Les Oliveres).** A l'apropar-se el Nadal, la Piedad va voler compartir amb tots els companys i residents de La Vostra Llar una activitat lúdica per gaudir junts de rialles, diversió i alegria. Va proposar realitzar un vídeo de Nadal i ballar la popular cançó "Jerusalema". La seva proposta va ser molt ben acollida i es va gravar un preciós vídeo ple de màgia, companyerisme i il·lusió.

**Apropant distàncies: Meritxell Vilalta, Educadora Social (La Vostra Llar La Rambla).** Perquè els residents poguessin sentir-se acompanyats per les persones que més estimaven, la Meritxell va demanar fotos i missatges a les famílies, als que va donar forma i va encabir dins divertides i animades postals, que els residents van col·locar en les seves tauletes de nit. D'aquesta manera, famílies i residents van poder estar "junts i en companyia", tot i la distància.

**"Qui planta, recull": Sara Pont, Fisioterapeuta (La Vostra Llar Reig).** La Sara coneixia l'interès d'alguns residents per la floricultura i, per aquest motiu, va proposar plantar un avet en el magnífic jardí del centre i així els residents podrien regar-lo i veure'l créixer cada dia.

La idea va tenir molt bona acollida, nombrosos residents van voler viure el moment de la "plantada de l'avet" i van fer torns per regar diàriament. Va simbolitzar el tancament d'un any difícil per a tots i, alhora, l'esperança de l'arribada d'un nou any carregat de vida i il·lusions.



## Vídeo visites virtuals

Al no estar permeses les visites de famílies que estaven buscant una nova llar per als seus éssers estimats, els van convidar a conèixer les residències La Vostra Llar a través de vídeo visites virtuals.

D'una manera real i dinàmica, podien descobrir les nostres instal·lacions, els serveis que gaudeixen les persones que viuen a La Vostra Llar i mantenir entrevistes en línia amb els equips tècnics del centre per a resoldre tots els dubtes.

Davant el canvi constant de normativa i mesures a complir per poder ingressar en una residència, La Vostra Llar va posar en marxa vídeos explicatius, Webinars, mails informatius, així com articles en les nostres xarxes socials i mitjans online per facilitar a les persones interessades i a les seves famílies l'ingrés en un centre residencial.

A l'any 2020, les peticions d'informació i resolució de dubtes a través de suports tradicionals (consultes telefòniques, visites presencials, etc.) es van reduir en un 40% respecte a l'exercici anterior, mentre que els canals online van experimentar un increment del 120%.



Moltes dinàmiques socials van canviar en els centres residencials. Les entrades i sortides dels centres –quan van ser permeses–, es produïen de manera protocol·litzada, les visites de familiars es realitzaven amb cita prèvia i, a més, en espais pre-determinats amb estrictes mesures de prevenció i seguretat. Tot això incrementava exponencialment la necessitat de donar resposta als dubtes que plantejava el procés d'ingrés. L'atenció social, a través de les noves tecnologies, es va convertir en un element clau, juntament amb l'adaptació a les noves necessitats que ens demanaven les famílies. Amb la creació de places per a estades temporals vam poder ajudar a les persones que havien passat el confinament a casa i necessitaven algun tipus de rehabilitació.

## Comunicació amb les famílies

Les famílies i l'entorn afectiu-emocional dels usuaris constitueixen una part primordial en el model d'atenció de La Vostra Llar, a causa de la importància en el benestar del manteniment de l'enllaç de les persones ateses amb el seu entorn més proper.

Per aquest motiu, el 2020 vam posar en marxa un canal permanent de comunicació amb les famílies, les principals línies d'actuació es recolzaven en una informació transparent, periòdica i constantment actualitzada respecte a la vida del centre, noves dinàmiques i adaptació dels residents.

Amb una ràpida resposta a totes les preguntes i dubtes plantejats per les famílies, relacionades amb els procediments establerts per les autoritats sanitàries i la protocol·lització de pautes d'actuació, mitjançant l'ampliació dels canals habituals de comunicació.

- Comunicats informatius via correu electrònic que inclouen informació general sobre la situació del centre, aspectes relacionats amb canvis en les rutines dels residents, informació d'interès general i canvis en els protocols de prevenció aplicats en els centres residencials.

- Comunicació telefònica diària des de la Direcció i equips sanitaris dels centres residencials sobre mesures de prevenció i protecció adoptades, estat de salut dels usuaris, evolució, trasllats, etc.
- Es van habilitar nous telèfons d'atenció permanent a les famílies en els centres residencials per tal de resoldre dubtes, sol·licituds d'informació o gestió d'aquells aspectes que necessiten una intervenció immediata.
- Per tal de reduir els efectes emocionals que la manca de visites pogués causar en residents i famílies, es van intensificar la realització i publicació de fotografies i vídeos de les activitats i rutines realitzades pels usuaris en les nostres xarxes socials.
- Es van habilitar telèfons mòbils, tablets i portàtils per realitzar videotrucades, videoconferències, Webinars i teràpies online.

Empatitzar amb les famílies, informar-les sobre qualsevol notícia rellevant i mantenir un contacte constant entre la Direcció del centre i les famílies, així com entre les famílies i els residents va ser l'objectiu prioritari dels centres residencials La Vostra Llar.



# 2020

## Compromís renovat

Vivències, emocions i sentiments dels professionals de La Vostra Llar sobre aquest any 2020, que han fet sentir-nos orgullosos dels nostres valors com a grup i com a equip. La Passió per l'acompanyament, la Calidesa en el tracte, el Compromís amb l'aprenentatge constant i el Respecte per les persones ens han permès tenir cura de la nostra gent gran amb seguretat, prevenció, protecció i afecte.

### Cristina García, Gerocultora (La Vostra Llar Les Oliveres)

"Un any que, sense adonar-me'n, va passar de llarg, però del que m'enrecordaré tots i cada un dels dies de la meva vida. Quan l'any va començar, ningú esperava que seria tal com va ser. El que havia de ser un dia qualsevol de març, es va convertir en una nova realitat.

No puc negar que van ser uns mesos esgotadors, de por i incertesa, però vaig aprendre que s'ha de ser fort, encara que costi, perquè som capaços de tot quan ens ho proposem. Va ser i segueix sent una època que m'ha fet créixer com a persona i veure que sóc capaç, que em puc superar a mi mateixa amb el que em proposi. Poder ajudar altres persones i fer-los la vida millor és una satisfacció tan gran que no es pot descriure amb paraules.

Anys 2020, no et trobaré a faltar, però sempre et recordaré, perquè m'has ensenyat el que vol dir la paraula superació".



### Josefina Ramirez, Gerocultora (La Vostra Llar La Rambla)

"La Vostra Llar La Rambla és la nostra segona casa. Hi vivim, sentim i ens emocionem. Per a mi, un dels moments més emocionants d'aquest any va ser quan ens van catalogar com a residència verda".

### Ester Escalera, Gerocultora (La Vostra Llar Reig)

"Durant aquests mesos vaig sentir inquietud per no saber què ens passaria i por per les conseqüències de tot plegat. He après a valorar allò que tenim i donar importància a petits detalls, com una abraçada en un moment de necessitat".

## Fina Meléndez, Gerocultora (La Vostra Llar Blanes)

“L’emergència sanitària ens ha demostrat la vitalitat i la força interior que tenim, sobretot la dels nostres residents, que han sigut un exemple a seguir. En aquests mesos no han perdut el seu somriure”.

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

“Per a mi, el més important no és tant el que hem viscut, sinó el que hem après. L’afecte es pot donar i rebre a dos metres de distància amb una intensitat immensa”.



## Helena Puchol, Dept. Persones i Organització (Serveis Centrals)

“La meva experiència es podria separar en dos períodes ben diferenciats: el teletreball i l’estada a La Vostra Llar Les Oliveres. Durant el teletreball, treballàvem de dilluns a diumenge davant de l’ordinador i realitzàvem trucades constants per coordinar-nos. El que gestionaves un dia, ja no servia a l’endemà.

**Cada vegada que es comunicava una nova mesura del Govern, tots ens posàvem a treballar per tal que els centres poguessin fer els canvis, comunicar les mesures i gestionar el personal de la manera més senzilla possible.**

El volum de feina creixia de forma exponencial dia rere dia i la tensió també. No obstant això, tot quedava diluït quan vèiem als nostres companys i usuaris somrient.

Recordo que el 9 d’abril de 2020, em van trucar per demanar-me que anés a Girona. Era una oportunitat per poder aportar i ajudar encara més. El director del centre em va oferir romandre a casa seva el temps que durés la meva estada a Girona. Vaig fer la maleta i me’n vaig anar, sense saber quan tornaria.

**Vaig arribar a La Vostra Llar Les Oliveres el 10 d’abril i de les vivències i emocions viscudes, tant les divertides com les tristes, he après molt.**

**La gestió del personal era complicada. Cada dia analitzàvem els treballadors que teníem en plantilla i gestionàvem el torn del dia següent.**

Hi ha moltes coses a destacar de tot el que vaig viure: la predisposició a ajudar de tots els companys, entitats, amics, familiars i persones anònimes, la previsió de comptar amb EPIS des del primer moment amb els quals protegir i protegir-nos, els constants canvis d’habitació per aïllaments temporals, els dies en què havia d’animar a algú cansat sense poder abraçar-lo i els que necessitava que t’animessin a tu per poder continuar, poder veure el millor i el pitjor de cadascú, no abraçar, no tocar i aprendre a somriure amb els ulls, ja que tota expressió era amb la mirada.

I, com no, destacar la valentia dels nostres residents. Trobaven a faltar les seves famílies i qualsevol gest d’afecte que poguessis oferir-los, sempre t’ho tornaven amb escreix. Una experiència per recordar i no oblidar.



## Ángeles López, Atenció al client (Serveis Centrals)

Quan va esclatar la pandèmia, no va donar temps a pensar, només vaig saber que el meu lloc era ser a La Vostra Llar Gràcia per aportar el meu granet de sorra. Arribava a la residència plena de força per fer el necessari per garantir el benestar dels nostres residents i fer que el seu dia a dia fos el més "normal" possible.

Enfundats en plàstic afrontàvem el dia amb canvis constants en els protocols a seguir, aïllaments preventius, reorganització d'habitacions, canvi de roba i estris, comunicació constant amb les famílies, etc.

Sempre, sense perdre la calma, tots en equip, tots a una (equip de neteja, cuina, tècnics, auxiliars, direcció, serveis centrals...) per garantir la seguretat i protecció dels nostres residents.

Hi va haver nervis i dubtes, com a resultat de la incredulitat. No sabíem realment a què ens estàvem enfrontant. La informació de les autoritats sanitàries i governamentals era imprecisa i l'única cosa que podíem fer era tenir cura dels nostres residents, com sempre fem.

Tot i haver sigut la pitjor experiència de la meua vida, també ha sigut la millor, perquè vam ser un gran equip, ens vam unir per la millor de les causes (protegir la salut dels nostres usuaris) i vam lluitar amb totes les nostres forces, malgrat les dificultats. Des del minut un, tots i cadascú de nosaltres, vam donar el cent per cent de les nostres capacitats pels nostres avis i àvies... I ens vam veure recompensats pels seus somriures i agraïments.



## Marta Planas, Direcció centre residencial (La Vostra Llar Gràcia)

Es van tancar les portes dels centres residencials en un acte de protecció cap la nostra gent gran, acompanyat d'un sentiment d'incertesa i desconcert.

Sense adonar-nos vam entrar en una voràgine, digna d'oblidar, o potser no, perquè cal preguntar-se què va passar i cap a on ens dirigim.

L'emergència sanitària va irrompre sense donar-nos temps de reacció, la seva magnitud i duresa va fer balancejar a la societat i va posar en escac al sistema sanitari. Els esdeveniments es superposaven amb tanta rapidesa, que amb prou feines deixaven marge d'actuació, però les forces i energies es mantenien intactes per cuidar i protegir a la nostra gent gran.

Com ho vam viure? És complicat definir en unes línies, quins sentiments t'envaeixen en situacions tan inusuals com les que vam viure. En aquell moment, era un anar i venir de noves accions, nous protocols, canvis constants, moments d'angoixa, de lluita, de treure forces, de donar afecte i protecció...

Ara, amb el temps suficient per assumir el viscut, podem dir que vam veure néixer nous sentiments, vam viure moments d'unió, esperança, rialles, acompanyament...

Tots érem un i un érem tots, junts vam fer possible un dia més. El somriure de la gent gran, l'agraïment de les famílies i l'esperança que tot passaria donava peu a encarar un dia més amb la força i l'orgull de formar part de l'equip humà que ens envoltava.

**"Beneïda la crisi que et va fer créixer"**

Aquesta crisi sanitària ens ha donat peu a créixer com a persones, a viure el dia a dia, a treure profit del vertigen, prendre consciència, créixer, equivocar-nos i, malgrat tot, Continuar.



## Tània Diaz, Direcció centre residencial (La Vostra Llar Les Dàlies)

Aquest últim any es pot resumir en una paraula “CREIXEMENT”. Creixement personal i professional. La situació que hem viscut ens ha portat a donar el millor de cadascú de nosaltres, tant en l'àmbit personal com professional.

Abans de la pandèmia, els nostres residents podien gaudir dels seus familiars, companys i cuidadors amb proximitat, sense planificacions, ni restriccions. Posteriorment, ens vam adaptar a una nova realitat, sempre mantenint un contacte estret amb les famílies dels residents, imprescindible per a tots: residents, famílies i professionals.

Apliques tot allò que has posat per escrit en un pla de contingència (una paraula que ja forma part del nostre dia a dia, però que, fins a aquell moment, mai havíem utilitzat), s'aguditzen els protocols de seguretat, les mesures de prevenció i protecció, se succeeixen els canvis d'habitació, espais protegits...

Mantens una comunicació permanent amb les famílies, autoritats sanitàries i organismes oficials. El dia a dia canvia en tots els aspectes. Arribes a les 8 del matí per poder coincidir amb els companys que surten de nit i avaluar la situació.

Atendre les necessitats dels nostres residents, protegir la seva salut i vetllar pel seu benestar, físic i emocional eren

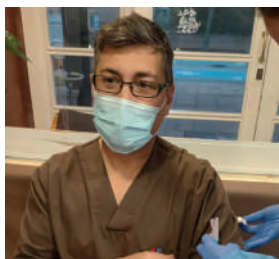
i són les nostres prioritats. Les videoconferències i trucades diàries mantenien la tranquil·litat de familiars i residents i feien que els dies fossin millors. Les visites diàries del metge responsable del CAP i la gran tasca del nostre Equip Sanitari va ser clau per protegir a la nostra gent gran.



En moments així, tots hem refermat el nostre compromís d'oferir el millor servei a la nostra gent gran i les seves famílies, fent en cada moment el que calia, amb passió, professionalitat, compromís i entrega. No cal dir, o potser sí, que em sento molt ORGULLOSA dels equips professionals de La Vostra Llar. L'esforç realitzat ha sigut extraordinari.

A un any vista i sense que hagi acabat la pandèmia, el futur és prometedor. Les vacunes ens han tornat a una quasi normalitat, els centres residencials són entorns segurs i els residents poden tornar a gaudir del seu temps amb els seus familiars, feliços i connectats amb el que ells realment són, els avis, pares, germans o oncles de moltes persones que els estimen.

## Sergi Carmona, Direcció centre residencial (La Vostra Llar Les Oliveres)



A vegades cal recordar d'on venim, perquè com a éssers humans tenim una gran capacitat i instint innat en reagrupar-nos i recolzar-nos en els moments en què veiem perillar la nostra existència.

Lluitem per objectius comuns, com venim demostrant al llarg de la nostra història.

Les persones som úniques i diferents. Aquesta diferència és la que ens fa créixer com a col·lectiu i, en el nostre cas, com equip de La Vostra Llar Les Oliveres. Tot i les dificultats, hem demostrat saber estar i fer front a les situacions de nervis, tensió, incertesa o preocupació que hem viscut en aquests mesos.

Encara que l'impacte emocional ha estat dur, una mirada, un somriure o una paraula han estat la nostra millor eina de treball per combatre una situació que mai a la vida podríem haver imaginat.

Com a director de Les Oliveres he viscut aquests darrers mesos amb una sensació d'alerta i també d'esperança. Una esperança alimentada per les converses amb les nostres persones grans, que sempre tenen una història a explicar de les seves èpoques difícils i ens parlen de com les van fer front i les van superar. I la d'alerta, ja que cal seguir treballant per tancar aquest episodi de la història de la humanitat..., perquè sí, serà Història.

# 2020

## Mitjans de comunicació

La Vostra Llar va incrementar la seva presència en els mitjans de comunicació per donar a conèixer la nostra actuació en el sector dels recursos assistencials, la qualitat dels nostres serveis, valors i bones pràctiques davant d'una crisi sanitària sense precedents.

Professionals de La Vostra Llar van analitzar i van explicar les experiències viscudes durant la pandèmia a la revista ACRAActiva de l'Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA). També van informar sobre una iniciativa, el Consell de l'Avi, mecanisme participatiu integrat per usuaris, personal i familiars d'usuaris no autònoms, per incorporar els plats favorits dels usuaris en els menús de cada centre.



La Vanguardia i el programa "El Balcó" de la cadena SER Catalunya es van fer ressò d'una amiatat nascuda amb el coronavirus. La Maria (100 anys) i la Núria (91 anys) es van conèixer només mesos abans que el coronavirus canviés les seves vides en el centre La Vostra Llar Gràcia.



La revista Alimarket va publicar diferents articles en els quals incidia en l'estratègia d'expansió del grup, projectes en marxa, avenços en la construcció de la nova residència de Terrassa i signatura del conveni de col·laboració amb CSA Dental per prestar els seus serveis d'odontologia geriàtrica en els centres La Vostra Llar.



El Daniel Rossinés, CEO del grup La Vostra Llar, va ser entrevistat a TV3 per visibilitzar la malaltia de l'ELA amb el repte de natació en aigües obertes "Upside Down Challenge", que va permetre recaptar fons per a la seva investigació.



La caravana del programa de TV3 "Moltes gràcies" va visitar en el seu recorregut La Vostra Llar Les Oliveres.



El Diari de Girona va publicar les diferents iniciatives telemàtiques dutes a terme pels centres residencials La Vostra Llar per mantenir un contacte estret entre familiars i usuaris durant els mesos de confinament (videotrucades, publicacions constants en xarxes socials de fotografies, vídeos, etc.).



Al programa "És gran ésser gran" de Ràdio Estel, que patrocina Inforesidències, la Direcció dels centres La Vostra Llar van resoldre consultes dels oients en matèria de prevenció, salut i seguretat, van explicar els seus serveis, característiques i tipologia de les seves places, així com el programa d'activitats i teràpies alternatives que s'imparteix en els centres. També van participar usuaris dels centres La Vostra Llar que van explicar les seves vivències, anècdotes i experiències de la seva vida en una residència d'avis.



L'H digital va ressaltar les donacions de material sanitari que diferents empreses de l'Hospitalet de Llobregat van lliurar a les residències de la ciutat i, entre elles, al centre La Vostra Llar La Rambla.

Les entrevistes en mitjans de comunicació ens permeten donar a conèixer de la mà dels protagonistes (usuaris, professionals i famílies) el nostre model d'atenció centrada en la persona (ACP), així com les novetats i projectes més significatius, objectius i evolució.

## La Medalla d'Or és:

---

Per als nostres persones grans en general i, especialment, per les que comparteixen la seva vida en centres residencials.

Han vist com marxaven companys i amistats dels darrers anys, vivint una situació d'incertesa sense la presència física dels seus estimats familiars.

## La Medalla de Plata és:

---

Per les famílies, que han tingut una gran comprensió i una paciència infinita.

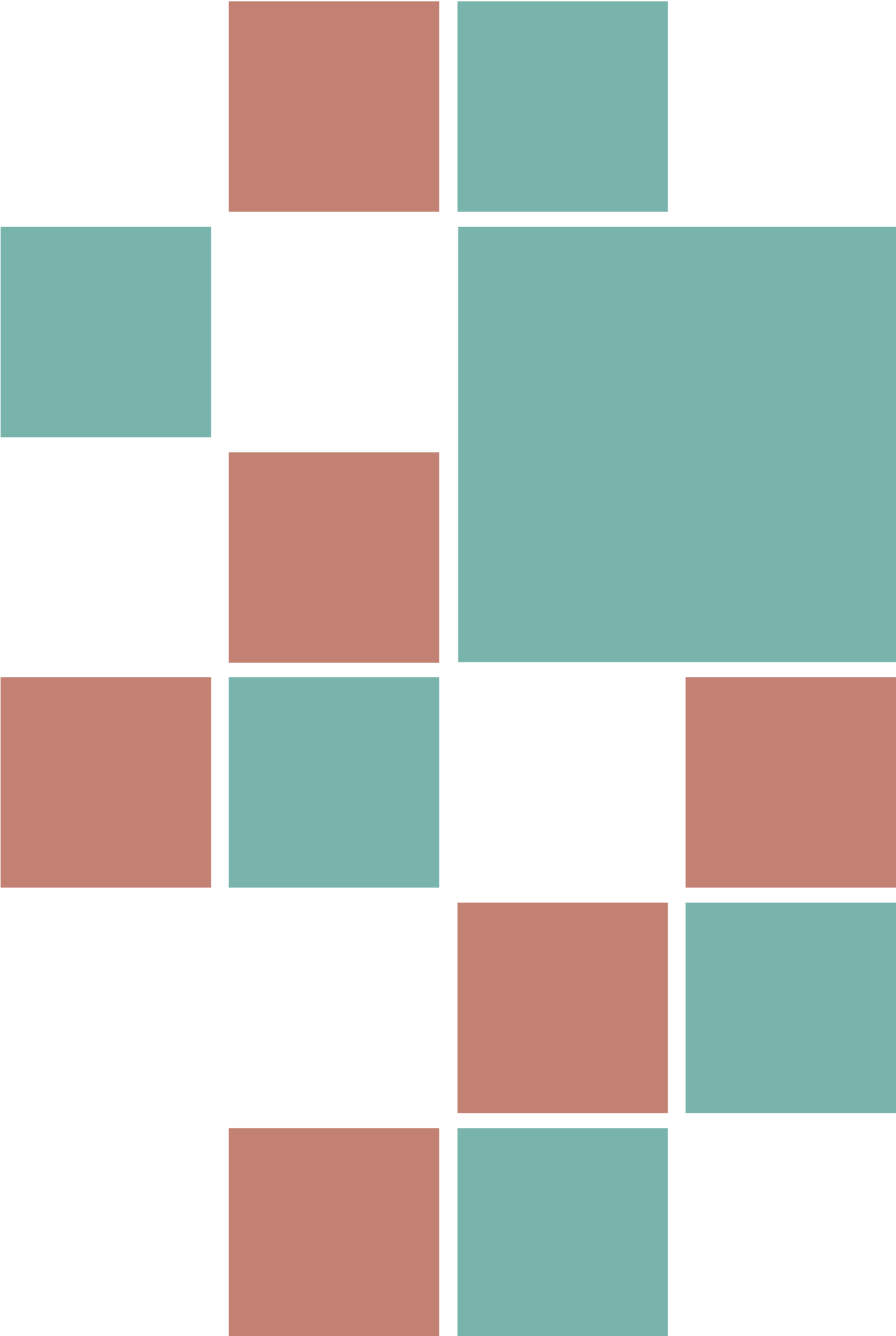
Davant aquesta situació tan excepcional que hem viscut i, sobretot, per aquelles famílies que han perdut als seus éssers estimats.

## La Medalla de Bronze és:

---

Per tots els professionals del sector i, especialment, els de les residències de gent gran. Tècnics i Direcció de centres que han estat en contacte permanent amb les famílies per informar davant de qualsevol canvi en l'estat dels seus éssers estimats, organitzant videotrucades i visites concertades.

Però, sobretot, per als gerocultors i les gerocultores que han estat en primera línia constantment, en cap moment han baixat la guàrdia i sempre han ofert una paraula, una mirada, un somriure... Un gest d'afecte als residents.



una  
NOVA  
VIDA

una  
NOVA  
LLAR



*la vostra llar*

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