



la vostra llar

Residencias de ancianos y Centros de día



**MEMORIA
ANUAL 2021**





“La pasión y la vocación nos ha llevado a analizar y mejorar nuestra manera de mirar, cuidar y proteger a nuestros residentes”

Maria Domènech

Directora General de La Vostra Llar

El 2021 fue un año lleno de desafíos para todos, pero nosotros escogimos desde el principio afrontarlo con una actitud positiva. Así es como, a pesar de la incertidumbre que provocaban los distintos repuntes de la pandemia, nunca perdimos de vista nuestro propósito y logramos alcanzar los objetivos que nos habíamos propuesto y que se recogen en esta Memoria 2021.

También ha sido un año lleno de esperanza, gracias a las diversas campañas de vacunación que priorizaban a las personas mayores dentro del grupo de personas más vulnerables.

Somos conscientes de que hemos generado una fuerte resiliencia como organización y esta habilidad es la que nos ha permitido responder de forma más ágil a cualquier situación inesperada que surgiera en nuestros centros.

Nuestros principales objetivos han sido velar por la protección de la salud de nuestros residentes y mantener un entorno vital cálido y acogedor, preservando los espacios de libertad, actividades y contactos con las familias que tanto habíamos echado de menos durante el año anterior.

En medio de este contexto, la pasión y la vocación nos ha llevado a analizar y mejorar nuestra forma de mirar, cuidar y proteger a nuestros residentes, a la vez que dábamos pasos tangibles para superar los retos previstos en el Plan de Expansión de la compañía, con la incorporación al grupo de los centros de Mataró, Terrassa, Parc Güell y Clot, hasta alcanzar la cifra de 10 centros residenciales.

Para sustentar este crecimiento, hemos reforzado nuestra estructura organizativa interna y puesto en marcha un ambicioso programa interno de desarrollo profesional continuado, alineado con la misión y valores de la Organización.

Estas iniciativas hacen que nos sintamos con una base segura y bien consolidada para plantear nuevos retos. Entre ellos, la apertura de 3 nuevos centros residenciales, ahora en construcción, y la puesta en valor de todo el conocimiento adquirido para crear nuevas oportunidades de crecimiento y mejora.

Todo ese crecimiento no sería sostenible sin contemplar aspectos de Responsabilidad Social Corporativa. A destacar entre las iniciativas en marcha el diseño de los ejes que conformarán nuestra hoja de ruta hacia un modelo de organización responsable y sostenible, alineado con los ODS de Naciones Unidas.

Por último, sólo puedo agradecer la sensibilidad y los esfuerzos excepcionales que, una vez más, han mostrado nuestros y nuestras profesionales, que, con su entusiasmo y compromiso, contribuyen a diario para convertir en realidad nuestro propósito, poniendo al residente en primer lugar, pensando a lo grande y trabajando como un sólo equipo, alineados con nuestros valores corporativos.

Agradezco también a nuestros residentes, familias, accionistas y otras personas o entidades que nos acompañan, por su proximidad, confianza y apoyo permanente que nos inspira a seguir ofreciendo más y mejores servicios para las personas mayores.

5

QUIÉNES SOMOS

6

Compromiso con el **TALENTO**

10

COORDINACIÓN Territorial

11

Compromiso con el **CRECIMIENTO**

13

Compromiso con el **DESARROLLO SOSTENIBLE**

17

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

18

Compromiso con el **TRABAJO SOCIAL**

20

Compromiso con la **CALIDAD**

22

Compromiso con el **RESPECTO POR LAS PERSONAS**

32

VIVENCIAS

37

MEDIOS de comunicación

QUIÉNES SOMOS

La Vostra Llar, como empresa especializada en la gestión de centros residenciales de proximidad para personas mayores, tiene la misión de ofrecer servicios asistenciales y de acompañamiento con elevados estándares de calidad, centrados en un trato respetuoso, familiar y cálido para las personas que deciden vivir con nosotros.

Nuestro foco de atención también son las familias, a las que se procura implicar en la dinamización de los centros para completar el plan de vida del usuario. Prestamos mucha atención a la ubicación de nuestros centros porque no queremos que las personas mayores se desvinculen de su entorno. Queremos que mantengan un estrecho contacto con sus familias y amigos, que compartan vivencias y formen parte de su día a día.

Nuestro modelo de atención integrada involucra a la persona en su salud física y mental, en su bienestar y autocuidado. Apostamos por

la atención centrada en la persona que nos emplaza a garantizar sus derechos y asegurar el mantenimiento de su dignidad, independencia, autorrealización, asistencia y participación.

Respetamos los valores, preferencias y necesidades expresadas por la persona, promovemos la información, comunicación y educación para que el usuario pueda decidir en todo momento y también implicamos al entorno de la persona (cuidadores, familia, amigos, vecinos...) en el caso de los usuarios que lo deseen o que no puedan tomar decisiones.

Trabajamos desde todas las áreas con este modelo como eje vertebrador y, para conseguirlo, ponemos en práctica el trabajo conjunto entre los diferentes profesionales que atienden a las personas, cuidadores y familias para garantizar una valoración integral, junto con expertos de todos los ámbitos asistenciales



COMPROMISO CON EL TALENTO

Gracias al plan interno de detección del talento iniciado en 2019, y dadas las circunstancias de crecimiento de La Vostra Llar, hemos podido promocionar un 19% de la plantilla que forma parte de Servicios Centrales y de Dirección de Centros Residenciales. Además, continuamos con la detección constante de talento, realizando formaciones y monitorización para su impulso y fomento, con el fin de crear oportunidades con el capital humano que forma parte del grupo La Vostra Llar.

Consejero Delegado
CEO
Dirección General
Dirección Ejecutiva

Marc Cucala
Daniel Rossinés
Maria Domènech
Fernando Mayán

SERVICIOS CENTRALES

Finanzas	Derivaciones	Gestión de Personas y Organización	Comercial	Marketing y Comunicación
Actividades	Calidad	Coordinación Territorial	Administración	

CENTROS RESIDENCIALES

Gràcia	Blanes	La Rambla	Les Oliveres	Parc Güell
Mataró	Reig	Les Dàlies	Terrassa	Clot

Desarrollo: Nuevas incorporaciones

El grupo La Vostra Llar continua en fase de expansión y crecimiento. Por este motivo, a lo largo de 2021, hemos creado nuevos departamentos en Servicios Centrales: Coordinación Territorial y Administración.

- **Coordinación Territorial:** Supervisa el correcto funcionamiento de los centros residenciales, realiza soporte a la Dirección de los centros en todas sus necesidades, dudas y consultas y realiza la implantación de los procedimientos y protocolos vigentes.
- **Administración:** Colaboración en la realización y la aportación de datos, informes, propuestas y expedientes, así como control, seguimiento, registro y archivo de expedientes y documentación.

Por lo que respecta a nuestros Centros Residenciales, durante el año 2021 incorporamos 6 direcciones de centro nuevas, como consecuencia de los movimientos internos, de las promociones realizadas y de selecciones externas:

- **Saul Perea** (La Vostra Llar La Rambla)
- **Anna Blasco** (La Vostra Llar Les Dàlies)
- **Sandra Pascual** (La Vostra Llar Terrassa)

- **Silvia Alonso** (La Vostra Llar Mataró)
- **Nuria Piquer** (La Vostra Llar Parc Güell)
- **Berta de Buen** (La Vostra Llar Les Oliveres)

Plan formativo

La formación de los profesionales para La Vostra Llar es un elemento esencial que ponemos a disposición de toda la plantilla del grupo para de esta forma profesionalizarlos dentro de su categoría y dotarlos de los conocimientos y aprendizajes necesarios para poder seguir creciendo tanto profesional como personalmente.

El número de horas invertidas en, formación para nuestros trabajadores alcanzó un total de 2.876 horas, frente a las 1.048 horas de 2020.

De cara al año 2022, nos hemos marcado como objetivo seguir creciendo en horas de formación y conseguir un promedio de asistencia del 85% por centro.

Esta inversión de tiempo y créditos se destinó mayoritariamente a las acciones formativas previstas en el plan anual de 2021, siguiendo las líneas estratégicas marcadas por el Departamento de Gestión de Personas y Organización. Hemos continuado profesionalizando a los trabajadores con formaciones específicas de su categoría y, al mismo tiempo, se ha creado un procedimiento de seguimiento de todas las formaciones necesarias y deseables para el grupo.



De cara al próximo año, las líneas estratégicas del plan anual serán reforzar las formaciones en implementación del modelo ACP, junto con la intensificación de su plan de seguimiento. Además, realizaremos formaciones especializadas para cada categoría profesional, con la finalidad de incrementar conocimientos y cumplir con nuestro compromiso con el aprendizaje constante para ofrecer un mejor servicio asistencial.

Se han realizado también formaciones obligatorias en Prevención de Riesgos Laborales, Manipulación de Alimentos y Primeros Auxilios, así como formaciones en diferentes disciplinas, debido a propuestas y peticiones particulares de cada centro.

Adicionalmente, hemos creado comités internos dentro del grupo, con reuniones periódicas en cada una de las categorías profesionales de todos los centros, para desarrollar temas y cuestiones específicas de su área.

Por su parte, Direcciones residenciales y Servicios centrales iniciaron un programa de formación en habilidades directivas y de liderazgo, que continuará en 2022.

Plan formativo 2021

- ✓ **90% de cumplimiento**
- ✓ **2.876 horas**
- ✓ **Inversión de 23.626€ en formaciones**



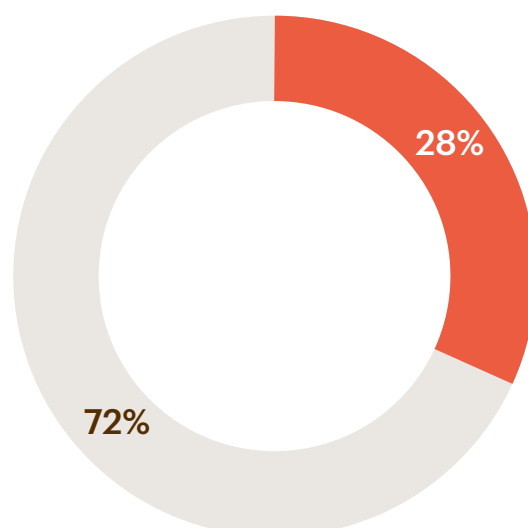
Plan anual de formación:

- Prevención de Riesgos Laborales.
- Manipulación de Alimentos.
- Primeros Auxilios.
- Formación y capacitación en el cuidado de la salud de las personas mayores (enfermedades asociadas al envejecimiento de la población, normas de higiene, test diagnósticos, control de infecciones, Equipos de Protección Individual, etc.).
- Aprendizaje en habilidades esenciales para un crecimiento personal.
- Desarrollo de las habilidades de liderazgo de los equipos de dirección y servicios centrales.
- Programas de niveles de competencia técnica y de seguridad de los profesionales.
- Programas de gestión de las emociones en situaciones de estrés e incertidumbre.
- Protección de la salud de los usuarios mediante programas de mantenimiento del bienestar emocional.
- Promoción de la actividad física (sesiones de yoga, caminatas solidarias, etc.) para prevenir lesiones derivadas del cuidado y de las movilizaciones de personas dependientes.
- Programa de concienciación para mantener una alimentación equilibrada.
- Concienciación y formación de los profesionales en la adquisición de hábitos y comportamientos respetuosos con el medio ambiente.

Trabajadores

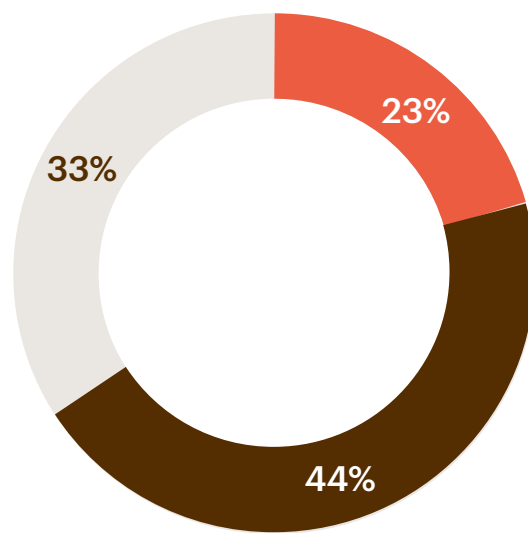
La plantilla de trabajadores del grupo en el año 2021 experimentó un incremento del 11% respecto al año anterior y del 45,3% respecto al ejercicio 2019.

A lo largo de 2021, los perfiles de los profesionales que formaron parte del grupo La Vostra Llar han sido heterogéneos. Continuaron predominando las mujeres, con una representación del 72%, mientras que los hombres se situaron en el 28% (un 7% más de presencia de hombres que el año anterior).



■ Hombres ■ Mujeres

Por lo que se refiere a la longevidad de la plantilla, el 23% tiene edades comprendidas entre los 18 y los 33 años; el 44%, es decir, casi la mitad, se sitúa entre los 34 y los 49 años y el 33% restante tiene 50 años o más.



■ 18-33 ■ 34-49 ■ 50-65

Colaboraciones

El Departamento de Personas y Organización sigue poniendo en valor el crecimiento de la red de contactos y colaboradores que nos ayudan a profesionalizar y especializar la búsqueda de candidatos ideales para los procesos de selección del grupo. Al mismo tiempo, seguimos aumentando la presencia en distintos portales de reclutamiento de personal, así como en colegios, ayuntamientos y entidades de inserción laboral, lo que supone un añadido en buenas prácticas empresariales (RSC) al ofrecer oportunidades laborales a personas de colectivos en riesgo de exclusión social.

Hemos podido compartir proyectos nuevos con entidades como Amb les Persones, HABEMUS, Healthcare Consulting, Foment de Terrassa, Programa MAIS d'Inserció Laboral, Programa Incorpora de Fundació Intermedia, etc.

Nuestro objetivo es continuar generando sinergias y creando vínculos que nos permitan continuar incrementando nuestra red de colaboradores para seguir sumando en el proyecto de La Vostra Llar.



Convenios de prácticas con alumnos

Después de un 2020 complicado, con restricciones de visitas y entradas de personal externo a los centros, este 2021 hemos podido reanudar las colaboraciones y los convenios con alumnos interesados en realizar prácticas curriculares en nuestros centros. Hemos acogido a estudiantes para enseñarles nuestra filosofía, cómo trabajamos, cuál es el funcionamiento de un servicio asistencial y de acompañamiento...

Con muchos de estos estudiantes hemos iniciado una relación laboral posterior a la finalización de los convenios de prácticas. Si bien, las medidas de restricción de las autoridades sanitarias por las "oleadas" de la pandemia han ido reapareciendo a lo largo del año y han implicado la suspensión o el aplazamiento de algunas prácticas, hemos podido formalizar **más de 2.000 horas de prácticas en los distintos centros residenciales.**

Hemos ampliado el número de entidades con las que colaboramos y, al mismo tiempo, hemos fortalecido los convenios con aquellos organismos con los que llevamos trabajando desde hace varios años, como es el caso de la Fundació Pere Tarrés o la Universidad de Girona. Entre las nuevas colaboraciones nos gustaría destacar: *Delena Formació, StaffFormació, Escola d'Oficis de Catalunya, Lisa Formació, Sersa, Campus training*, etc., así como entidades e institutos locales ligados al entorno de nuestros centros residenciales, como Escoles Freta e Instituto Josep Puig i Cadafalch en Mataró o el Instituto Miquel Tarradell en La Garriga, entre otros.

Metas marcadas...

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

El objetivo de La Vostra Llar es garantizar un mismo nivel de calidad en la atención a los residentes y homogeneizar los criterios aplicados en todos los centros y en los distintos departamentos de servicios corporativos.

El Departamento de Personas y Organización ha continuado elaborando procedimientos relevantes para su área, que suponen el 50% de los procedimientos esenciales de dicho departamento.

COORDINACIÓN TERRITORIAL

Tània Diaz: “Año 2021, un año de cambios y retos”

Ha sido un año intenso, lleno de cambios y retos, con la pandemia muy presente. Supongo que esperábamos que esta pesadilla desaparecería en el transcurso del año, pero no fue así. Es cierto que la situación mejoró exponencialmente, gracias a la eficacia de las vacunas, lo que nos permitió pensar en un futuro sin restricciones y con nuestros mayores protegidos. A medida que más personas se vacunaban, más nos acercábamos a dejar atrás la pandemia.

A nivel profesional, la Dirección general de La Vostra Llar me propuso ocupar el cargo de Coordinadora Territorial del grupo, tras haber sido responsable de la Dirección de dos centros residenciales, La Vostra Llar La Rambla en Hospitalet de Llobregat y La Vostra Llar Les Dàlies en el barrio de Horta-Guinardó.

De entrada, fue una gran sorpresa, ya que esta figura profesional no se encontraba en el organigrama del grupo y mi incorporación supuso un importante reto. Las funciones que desempeñaba siendo directora eran muy diferentes a las que debía asumir desde el nuevo cargo, pero el grado de implicación y las ganas de continuar construyendo eran las mismas tanto al frente de las residencias como ejerciendo este nuevo rol.

Entre las funciones como Coordinadora Territorial destacaría la visión desde un punto de vista global del correcto funcionamiento de nuestros centros residenciales, el acompañamiento a la Dirección de los centros en todas sus necesidades, dudas y consultas y la implantación, junto con el Departamento de Calidad, de los procedimientos y protocolos vigentes en La Vostra Llar.

La función de acompañamiento a las direcciones residenciales es de vital importancia, ya que el día a día en una residencia de ancianos siempre supone un gran desafío para las personas encargadas de velar por su gestión, organización y seguridad. Un soporte continuo que facilita su labor y la de todos los profesionales para garantizar una atención profesional y con elevados estándares de calidad.

Otra de mis responsabilidades es supervisar la integración de nuevos centros al grupo La Vostra Llar. A través de un programa de mentorización, comparto mis conocimientos y experiencias con personas recién llegadas para que puedan desarrollar e implementar su perfil profesional en el nuevo proyecto empresarial, siguiendo los indicadores de calidad, procedimientos y protocolos de La Vostra Llar.

Principales funciones de la mentorización

- **Acogida:** Recibir a la persona durante su proceso de incorporación a la empresa.
- **Acompañamiento:** Servir de inspiración al mentorizado para que pueda tomar sus propias decisiones.
- **Asesoramiento:** Facilitar toda la ayuda, orientación y consejo a los nuevos profesionales desde la propia experiencia.

Formar parte del Departamento de Coordinación Territorial permite mantener una visión general de nuestra empresa, sin olvidar los detalles y la labor que hay detrás de cada dirección de centro. La escucha activa de las direcciones residenciales y de los equipos interdisciplinarios que forman parte de cada una de nuestras residencias y centros de día nos permiten dirigirnos hacia una mejora continua. Enterarse de qué necesita esa persona, cuáles son sus expectativas y, en definitiva, en qué punto de su proceso personal o profesional se encuentra.

Los cambios constantes y los retos son dos conceptos que me motivan. Me ayudan a crecer y a aprender cada día cosas nuevas. El grupo La Vostra Llar está en fase de crecimiento y expansión, lo que implica trabajar con una mayor cohesión, con directrices claras y con el objetivo de potenciar nuestros valores. Somos vocacionales, nos gusta el trabajo que realizamos y siempre pensamos en el bienestar de nuestros mayores.

COMPROMISO CON EL CRECIMIENTO

La Vostra Llar es un grupo de residencias geriátricas creado por la empresa G4T. Fundada en el año 1985 con su primer centro en La Garriga, nació con el objetivo de dar respuesta a las necesidades que presentan las personas dentro del proceso de envejecimiento.

La Vostra Llar Residencial, S.L. se constituyó en 2019 con el objetivo de agrupar la actividad geriátrica del grupo G4T. Esta actividad, que funcionaba como una división dentro del grupo, bajo la marca comercial La Vostra Llar, pasó a formar parte de la nueva sociedad. Su objetivo actual es situarse como grupo de referencia de residencias geriátricas de formato medio.

Por este motivo, en 2019 se puso en marcha un plan de expansión que permitiera al grupo crecer de forma orgánica e inorgánica manteniendo los valores que nos definen: **Pasión por el acompañamiento, calidez en el trato,**

compromiso con el aprendizaje constante y respeto por las personas.

Después de adquirir en enero de 2021 la licencia de explotación de la residencia Voramar y pasar a denominarse La Vostra Llar Mataró, el grupo La Vostra Llar pasó a gestionar 7 residencias en Hospitalet de Llobregat, La Garriga, Mataró, Blanes, Sant Gregori (Girona) y dos en Barcelona capital, concretamente en el barrio de Guinardó y Gràcia.

Conseguimos superar con éxito la crisis sanitaria del Covid-19, la crisis económica asociada y nos embarcamos en el cumplimiento de nuestros Planes de Expansión y Crecimiento.

Actualmente, contamos con 10 centros residenciales en Barcelona y Girona, que van de las 25 a las 80 plazas, y tenemos 3 más en construcción en la provincia de Barcelona.

Nuevas incorporaciones

La Vostra Llar Terrassa se inauguró en mayo de 2021 y supuso una inversión de alrededor de 5,5 millones de euros.

La Vostra Llar Residencial continuó consolidando sus planes de expansión en el sector residencial, por la vía del crecimiento orgánico con la construcción de nuevas residencias de personas mayores y centro de día en **Esplugues de Llobregat** (Baix Llobregat), **Sabadell** y **Zona Franca de Barcelona**.

Asimismo, también se ha llevado a cabo la incorporación de centros que ya estaban funcionando bajo otras marcas, incorporándolos bajo la marca LVLL, se trata de dos centros en Barcelona (**La Vostra Llar Parc Güell** y **La Vostra Llar Clot**).

Plan de Negocio

La Vostra Llar Residencial se ha especializado en la gestión y explotación de residencias geriátricas, desvinculándose de la propiedad y apostando por la gestión.

Las residencias La Vostra Llar son explotadas a través de contratos de arrendamiento de larga duración de entre 20 y 25 años.

Plan de crecimiento

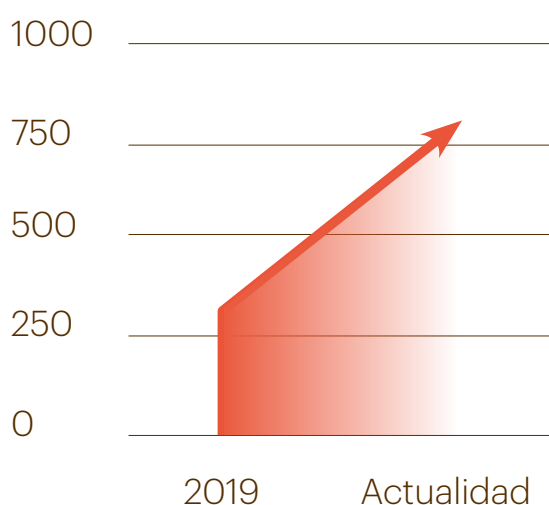
Desde el año 2019 en el que pusimos en marcha nuestro plan de crecimiento, el grupo La Vostra Llar ha pasado de gestionar 282 plazas de residencia a las 826 actuales (teniendo en cuenta las residencias que actualmente están en fase de construcción).

Este crecimiento ha ido acompañado de un exhaustivo proceso de revisión de nuestro modelo organizativo. El alcance de esta revisión ha sido muy amplio, incluyendo el análisis y la conceptualización del modelo de atención a los residentes, así como una nueva definición de los perfiles y roles de las personas clave en la organización.

Residencia

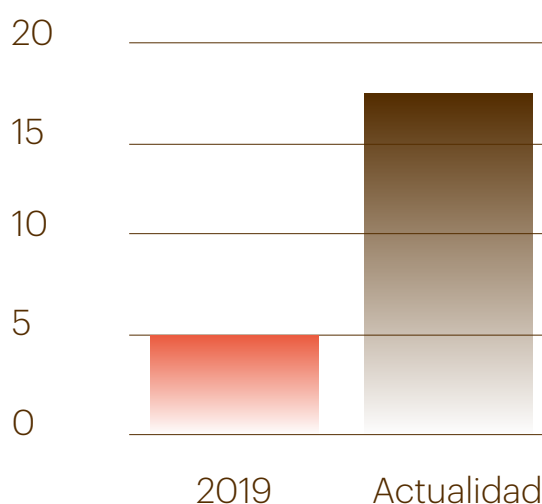
Plazas 2019: 282

Plazas actuales: 826



Cifra de negocio

Con el cumplimiento del plan de expansión, hemos podido consolidar nuestra cifra de negocio, triplicando la facturación respecto al año 2019 y permitiendo al grupo pasar de un volumen de negocio de prácticamente **5 millones de euros** a los **18 millones actuales**. Sin duda, un gran crecimiento y ejecución dado que en estos dos últimos años hemos tenido que convivir y gestionar la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19.



Inversión

El beneficio antes de impuestos se elevó a 659.075 euros en 2021. La Vostra Llar destinó el 20% de este importe a **inversiones para mejorar la calidad de sus servicios**. A destacar los recursos destinados a innovación 27.300 euros, digitalización 22.000 euros y medio ambiente, calidad y formación 37.350 euros.

260% Aumento del importe neto de la cifra de negocio desde 2019

COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Nos embarcamos en los desafíos de la integración de la gestión responsable y la incorporación de los objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS). Pusimos en marcha un programa para analizar nuestros propósitos como grupo de residencias y centros de día para personas mayores. Identificamos retos alineados con los objetivos de desarrollo sostenible y dirigimos nuestra estrategia a la consecución de proyectos e iniciativas concretas, tanto de forma individual como en alianza con otras entidades.

Acciones específicas que nos permitan impulsar que los mayores disfruten de un envejecimiento digno, promover una convivencia sana basada en la tolerancia entre todas las edades, fortalecer la cooperación y la inclusión social, así como reivindicar una atención humana, cálida y afectuosa.

Somos plenamente conscientes de todo lo que pueden aportar las personas mayores a nuestra sociedad (valores, experiencia, conocimientos...) y queremos establecer las herramientas necesarias para impulsar sus capacidades. Por eso, queremos maximizar sus posibilidades de crecimiento personal, facilitando relaciones de apoyo para el desarrollo de una vida plena y comprometida con su comunidad y posibilitando vivir la vejez como una etapa de crecimiento y desarrollo personal.

Inmersos en la crisis sanitaria provocada por la pandemia del Covid-19 nos dimos cuenta de la necesidad de analizar nuestra forma de mirar, cuidar y proteger a las personas mayores para contribuir a mejorar su calidad de vida.

Su aislamiento, soledad, miedos y, a veces, desesperanza no hizo más que reafirmarnos en la necesidad de poner en marcha iniciativas para mejorar su bienestar. Unas iniciativas que, pese a lo incipiente de todo lo relacionado con la integración de la gestión responsable y la incorporación de los Objetivos de Desarrollo

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Sostenible de Naciones Unidas (ODS), entendimos que podían contribuir a mejorar no sólo el bienestar de los mayores que viven en nuestros hogares, sino trasladarse a la sociedad en general para mejorar la calidad de vida de las personas mayores y sus familias desde un enfoque comunitario.

Empezamos a vislumbrar que el concepto de sostenibilidad está íntimamente relacionado con los servicios asistenciales a las personas mayores. Debemos prestar un servicio de atención de calidad a las personas a largo plazo, sumergidos en un entorno progresivo de envejecimiento de la población y con unas previsiones de disminución demográfica a las que debemos anticiparnos con acciones y medidas concretas. No hay que olvidar que, en 2050, un tercio de la población española superará los 65 años y un 12% tendrá más de 80 años.

Nuestro sector debe transformarse para afrontar con garantías estos retos y que el envejecimiento de la población no suponga un retroceso en la calidad de vida, que no existan desigualdades y que los servicios de salud estén asegurados para las personas mayores y/o personas dependientes.

Transformación sostenible

Con estas premisas la Dirección General de La Vostra Llar asistió a ponencias, Webinars, eventos y mesas redondas sobre la transformación empresarial hacia la sostenibilidad e inició el rumbo para empezar nuestra pequeña transformación.

Diferentes estamentos profesionales de La Vostra Llar fueron invitados a participar en diversas jornadas sobre sostenibilidad. ¿Qué es ser sostenible, cómo afecta a las empresas, por qué es necesaria una estrategia de sostenibilidad, qué son las ODS, etc.

Establecimos grupos de trabajo en los que estaban representados todos los departamentos y áreas de nuestro grupo para:

- Identificar de qué manera La Vostra Llar podría contribuir a la sostenibilidad del planeta.

- Descubrir posibles indicadores mediante los que podríamos desarrollar acciones o proyectos concretos.

- Fijar un calendario con visión a medio-largo plazo.

- Desarrollar un sistema de seguimiento, control y verificación mediante auditorías internas y la creación del departamento de Calidad.

- Obtener resultados a través de encuestas de satisfacción e indicadores de calidad.

- Analizar el grado de cumplimiento y la consecución de los objetivos establecidos.

- Aplicación de medidas correctoras en caso de desviación.

Diseñamos los ejes que conformarían nuestra hoja de ruta hacia un modelo responsable y sostenible.

DIFUNDIR: Impulsar y difundir nuestros valores como empresa, los propósitos que orientan las actitudes de nuestros equipos profesionales y su alineación con los ODS para un Envejecimiento Saludable.

Sensibilizar los diferentes estamentos profesionales respecto a los valores de La Vostra Llar. Intervención en situaciones de soledad, empoderamiento de las personas mayores y fomento de relaciones con el entorno más cercano. Construir una arquitectura comunitaria y sensibilizar a la ciudadanía.

Asesoramiento y formación a los profesionales capacitándoles para garantizar en todos los ámbitos el bienestar de las personas mayores. Realización de encuentros para el debate, la formación y la generación de impacto social. La vejez como ciclo de crecimiento y desarrollo personal que aporte a la sociedad estos valores.

ALIANZAS/COLABORACIONES: Colaboración con entidades del Tercer Sector (Caritas, Cruz Roja, etc.), fundaciones, asociaciones, ayuntamientos y empresas. Acogida de personas en riesgo de exclusión social en residencias y centros de día..

CALIDAD/AUDITORÍAS: Registrar con datos objetivos la implementación de las acciones puestas en marcha por La Vostra Llar. Recoger valoraciones, indicadores de satisfacción, verificar el grado de cumplimiento, medidas correctoras, etc.

PLAN DE EXPANSIÓN: Implementación gradual de todas las acciones puestas en marcha en los nuevos centros (Esplugues de Llobregat, Sabadell y Zona Franca de Barcelona). Transmisión de la visión, misión, valores y filosofía del grupo. Estudio para la implantación de energía asequible y no contaminante en la construcción de nuevos centros.

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Las circunstancias que estábamos viviendo con el estallido de la crisis sanitaria nos hizo especialmente más sensibles con la situación que afectaba a las personas mayores y/o dependientes y a sus familias. Fueron las grandes olvidadas de la pandemia, como, por desgracia, a menudo ocurre en conflictos o crisis humanitarias. Y esto fue el pistoletazo de salida para decidir qué nos definía, qué podíamos hacer, cómo podíamos mejorar y en qué nos gustaría convertirnos como empresa y como profesionales de la atención a la gente mayor.

En los primeros momentos de la pandemia se sucedieron la redacción de protocolos, planes de contingencia y formaciones destinadas a asimilar las nuevas medidas de prevención, “Proteger para protegerlos” fue la premisa que nos marcamos y el único horizonte a seguir.

Dotar a los trabajadores y usuarios de los equipos de protección necesarios, realizar centenares de pruebas de detección y cribados masivos, elaborar planes de sectorización, circuitos, etc. para alejar el virus de nuestros mayores implicaba al mismo tiempo alejarlos de su entorno, de sus familiares, amigos y vecinos. Protegíamos la salud física de las personas mayores, pero al mismo tiempo su salud emocional empeoraba poco a poco. Nos convertimos en su único enlace con el exterior, no había abrazos, ni besos, ni sonrisas... las mascarillas y los vestidos de astronauta (así denominaban nuestros usuarios a los Equipos de Protección Individual) incrementaban su confusión, su soledad, su tristeza...

El entorno afectivo emocional de los usuarios constituye 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.

Sin embargo, en un largo período de tiempo (durante la época más dura de la pandemia), el único entorno familiar para nuestros mayores fueron los profesionales que compartían con ellos su día a día. Una situación que también sufrían las personas mayores que vivían solas en sus domicilios, con familiares a muchos kilómetros de distancia, sin recibir visitas,

aisladas de sus seres queridos por miedo al contagio. Aquellos que contaron con un apoyo emocional, un trato cercano y cálido y establecieron estrechos vínculos con vecinos, voluntarios, asociaciones, etc. consiguieron vencer esta situación de melancolía y soledad. Porque el virus no sólo atacaba nuestra salud física, sino también mental. No hay nada peor que una persona mayor sin ganas de vivir, la tristeza y la soledad son sus peores aliados.

Impulsamos programas para mantener su bienestar emocional, nos aseguramos que hubiera una comunicación fluida y continua entre familias y residentes, asignamos profesionales de referencia a cada pequeño grupo de convivencia y, aunque logramos reducir los niveles de ansiedad e inquietud provocados por la situación de excepcionalidad, era la proximidad, el trato, la empatía y el cálido acompañamiento de nuestros profesionales, lo que permitió a las personas mayores mejorar su bienestar.

El compromiso que La Vostra Llar tiene con la mejora de la calidad de vida de las personas mayores nos llevó a protocolizar el servicio de acompañamiento que ofrecíamos a nuestros mayores, hacerlo extensible a la sociedad para ayudar de manera especial a este sector de la población y, en definitiva, contribuir al bien común.

Queríamos visibilizar la importancia de proporcionar un trato cálido, familiar y cercano para mejorar la salud de las personas mayores, acompañarlas en situaciones de mayor vulnerabilidad, intervenir en situaciones de soledad y sensibilizar a la sociedad.

Como respuesta a la sensibilización para favorecer una mejora en el trato a las personas mayores, constituimos un grupo de trabajo, con el objetivo de difundir los valores característicos de La Vostra Llar.

Los valores son las raíces de la cultura de La Vostra Llar, caracterizan el comportamiento de todos los profesionales dentro de la empresa y hacia nuestros clientes, expresan la forma en la que trabajamos, el cómo queremos que nos vean nuestros residentes, y qué queremos que sepa de nosotros la sociedad en general.

VISIÓN

Ser un grupo de referencia de residencias geriátricas de formato medio, que sean el hogar de nuestros mayores, donde la atención sea muy directa, profesional y al máximo de personalizada.

MISIÓN

Proporcionar servicios integrales de asistencia y acompañamiento, con elevados estándares de calidad y un trato respetuoso, familiar y cálido, fomentando las posibilidades de desarrollo personal de las personas mayores y construyendo vínculos de apoyo para que disfruten de una vida plena y sean protagonistas de su propio proceso personal.

VALORES

PASIÓN POR EL ACOMPAÑAMIENTO: Sentimos pasión y orgullo por lo que hacemos.

CALIDEZ EN EL TRATO: Tratamos a nuestros residentes con amabilidad, calidez, respeto y afecto.

COMPROMISO CON EL APRENDIZAJE CONSTANTE: Aprendizaje e innovación constante para ofrecer un mejor servicio.

RESPECTO POR LAS PERSONAS: Respeto y empatía con las personas escuchándolas activamente.

Ninguna persona mayor sola

Ninguna persona mayor puede estar sola si necesita cuidados especiales o requiere una atención personalizada. Consideramos prioritario la promoción del bienestar de las personas mayores, velar por su seguridad y tranquilidad.

Con la crisis sanitaria muchas personas mayores dependientes necesitaron ayuda asistencial, pero no contaban con los recursos necesarios para poder acceder a una plaza residencial o a un centro de día. Además, después del confinamiento las personas mayores necesitaban servicios temporales de rehabilitación física y emocional para recuperarse de enfermedades relacionadas con el sedentarismo y la inmovilidad.

La Vostra Llar creó plazas temporales para este colectivo de personas con precios y servicios de rehabilitación adaptados a sus posibilidades económicas y necesidades especiales. Sin embargo, no era suficiente.

Sólo a través de alianzas seríamos capaces de transformar el entorno, queríamos ser parte de la solución y necesitábamos la ayuda y el compromiso de otras empresas para poder avanzar, "Unirse para hacer algo más grande".

Necesitábamos asociarnos con entidades que tuvieran una visión y unos objetivos compartidos con nuestros principios y valores, que pusieran a las personas y al planeta en el centro de su estrategia.

La Vostra Llar potenció en 2021 una alianza estratégica con la empresa de servicios para personas mayores Vidallar Serveis, que nos posibilitaba encontrar soluciones económicas para personas en riesgo de exclusión social, proteger sus derechos y garantizar su bienestar. Además, aplicaban principios de sostenibilidad en su funcionamiento interno y en los servicios que prestaban a los mayores.

A través de Vidallar, La Vostra Llar cuenta con una red de alrededor de 70 residencias y centros de día repartidas por toda Cataluña que pueden asesorar y orientar a personas mayores en la



búsqueda del centro residencial que más se ajusta a sus necesidades, facilitando e informando de todos los trámites necesarios. Un servicio de gestión que no tiene coste para los usuarios.

Los centros de día, residencias y viviendas tuteladas asociadas a Vidallar Serveis fueron visitadas personalmente por un equipo de asesores y trabajadores sociales de La Vostra Llar para verificar la calidad de sus infraestructuras, servicios prestados, conducta vocacional de sus profesionales, trato a los residentes, etc.

Comprobamos que estaban alineados con nuestros valores y garantizaban el bienestar de las personas mayores. Confianza, profesionalidad y seriedad avalan al equipo profesional de Vidallar para proporcionar la máxima calidad y asistencia humana a todas las personas mayores.

Gracias a esta alianza estratégica, La Vostra Llar consigue encontrar recursos asistenciales con los servicios y precios que requieren las personas mayores interesadas. A través de la gestión de

ayudas públicas, se ofrecen soluciones económicas, se buscan fórmulas de financiación y se defienden los derechos y libertades de las personas mayores para que no tengan de qué preocuparse. De esta forma, conseguimos que puedan atender adecuadamente los costes derivados de las necesidades asistenciales y convivenciales.

150 personas consiguieron tener una atención profesional temporal o permanente en 2021, gracias a la alianza estratégica entre Vidallar y La Vostra Llar

Un proyecto que persigue favorecer la mejora en el trato de las personas mayores y evitar situaciones de riesgo.

La Vostra Llar quiere seguir acompañando a las personas mayores a lo largo de su proceso de envejecimiento, contando con su compromiso y participación. Fomentar su integración social para mejorar el bienestar, mejorar las condiciones de vida y contribuir al envejecimiento activo y saludable de las personas mayores en la sociedad.

Hábitos saludables

Queremos desarrollar proyectos que transformen la realidad social, teniendo como ejes el bienestar de las personas mayores y las premisas ineludibles de la sostenibilidad.

Por eso, necesitamos contar con el compromiso de nuestros profesionales, equipos de dirección y gerencia y fomentar su sensibilización y educación. Fomentar actitudes y comportamientos favorables y responsables para conseguir un desarrollo sostenible. Provocar cambios individuales contribuye a transformar la realidad social.

Nos comprometimos a implementar la promoción de la salud en el trabajo, orientando nuestra estrategia hacia acciones para conseguir el bienestar de los trabajadores, integrando actividades de promoción de la salud.

Organizamos anualmente **JORNADAS SALUDABLES** donde se facilita (vía e-mail, de forma presencial y mediante el tablón de anuncios de la empresa) información y documentación relacionada con hábitos de vida saludable para conseguir una sensibilización en los trabajadores y que sean capaces de incorporar rutinas al trabajo diario.

EJERCICIO FÍSICO: Se envía invitación para participar en diferentes iniciativas, lanzando el reto de incluir el ejercicio en las rutinas diarias: subir y bajar escaleras (no utilizar el ascensor), realizar sentadillas cada vez que se vaya al baño, ir y volver caminando al trabajo, etc.

- Sesiones de Chi Kung, yoga, gimnasia de mantenimiento, etc. en espacios exteriores (parques, playas...). Se trabaja el cuerpo y la mente en la búsqueda de un estado de relajación y bienestar que nos aleje de las situaciones de estrés del día a día. Con todos los asistentes se realiza un picoteo saludable para compartir la experiencia y establecer vínculos relacionales.

- Participación en Caminatas Solidarias organizadas por la fundación Alzheimer Catalunya, Sant Joan de Déu, Càritas, etc.

INFORMACIÓN SOBRE DIETA SALUDABLE: Se envía dossier informativo sobre dieta saludable y alternativas para elaborar comida saludable para las oficinas centrales de La Vostra Llar en colaboración con la empresa Central Borne, empresa proveedora de productos de alimentación de los centros residenciales La Vostra Llar.

ORGANIZACIÓN DE DESAYUNO SALUDABLE:

Organización de desayunos saludables. Cada viernes, en las oficinas centrales de La Vostra Llar, se pone a disposición de los trabajadores alimentos saludables de proximidad. Se ofrece: fruta, zumos, infusiones, cereales, etc.

Las medidas para la salud y la seguridad de los cuidadores se describen en los procedimientos clave y de soporte de las residencias y centros de día La Vostra Llar. El mantenimiento de un buen estado

de salud general permitirá que su labor de cuidar se realice en las mejores condiciones. Hay que cuidar al cuidador para que pueda cuidar adecuadamente a los familiares o personas que atiende.

Por eso, cada año llevamos a cabo diferentes proyectos para la promoción de la salud de los cuidadores y trabajadores. Mantener un buen estado físico general permite prevenir posibles lesiones derivadas del cuidado y de las movilizaciones de personas con dependencia.

COMPROMISO CON EL TRABAJO SOCIAL

Como trabajadores sociales nuestra vocación es ayudar, apoyar y proteger tanto a los residentes como a sus familiares, alejándonos del asistencialismo y centrándonos en una atención profesional que ayude al desarrollo de relaciones humanas saludables y fomente cambios sociales que permitan a las personas tener una mejor calidad de vida.

Para ello, además de elaborar protocolos y procedimientos donde se estandarizan los procesos relacionados con el Trabajo Social, otra de las herramientas que hemos puesto en marcha este año son las reuniones periódicas de todos los trabajadores sociales de los centros La Vostra Llar, con la finalidad de crear una mesa de trabajo para diseñar nuevas formas de actuación y plantear propuestas de mejora para ofrecer siempre el mejor servicio a nuestros residentes y sus familias.

Evolución de plazas

En 2020, las residencias y centros de día sufrimos los efectos de la crisis sanitaria, lo que supuso de manera general un decrecimiento de la ocupación del sector. El ejercicio 2021 se convirtió en el año del crecimiento, de la evolución y de la consolidación de La Vostra Llar como un grupo de referencia en el sector de atención a las personas mayores.



Visita del servicio de Gent Gran de Terrassa y del SAAP (Servicio de atención para la autonomía personal) en la inauguración de la residencia La Vostra Llar Terrassa.

La Vostra Llar se posicionaba a principios de año con un 75% de ocupación, mientras que a finales de año contaba ya con un porcentaje del 89%, lo que supone un aumento del 12,41%. Durante el 2021 se registraron un total de 298 nuevos ingresos.

La inauguración de La Vostra Llar Terrassa supuso un aumento de 72 plazas de residencia y 15 de centro de día para el grupo. El objetivo del departamento de Trabajo Social era ganarse la confianza de los ciudadanos, organismos y entidades de una ciudad donde éramos prácticamente desconocidos. Que apostaran por un centro nuevo y que nos dieran la oportunidad de demostrar toda nuestra experiencia.

La apertura de La Vostra Llar Terrassa fue recogida por el municipio con muy buenas opiniones y sensaciones. Poco a poco, hemos conseguido ser reconocidos, hasta convertirnos en una pieza fundamental de la red social del municipio, lo que nos permitió atender a un total de 87 usuarios en menos de 7 meses.

Asesoramiento

Desde nuestros centros se han asesorado a un total de 1.506 personas en 2021. Personas que han sido atendidas en uno de los momentos en que les asaltan más dudas (respecto al tipo de centro a escoger, las ayudas que pueden solicitar, la documentación que deben aportar, etc.), a lo que hay que añadir sentimientos de culpabilidad erróneos por considerar que abandonan a un ser querido o que deberían haberse hecho cargo durante más tiempo de su cuidado.

Desde el departamento de Trabajo Social se insiste en tratar a cada persona con calidez y profesionalidad, atendiendo a las necesidades del residente y priorizando su bienestar y el de la familia.

Priorizamos los sentimientos de los familiares y sus seres queridos desde el primer momento, defendiendo el modelo de atención de La Vostra Llar, un hogar donde disfrutar de una nueva etapa de la vida, donde se socializa y se vive intensamente.

Cuando las familias se dan cuenta de que la atención residencial les ayuda a tener una mejor relación con su ser querido, ya que pueden

compartir momentos muy especiales, participar activamente en su vida diaria –sin tener la constante preocupación de aspectos prácticos sobre su cuidado–, y que la persona mayor recibe la atención que necesita, las dudas se disipan.

No se trata nunca de un ingreso más, sino que nos esforzamos en conocer a la persona, dialogar sobre sus expectativas, entender sus necesidades, escuchar sus gustos e intereses para así establecer un vínculo con todos los profesionales y conseguir que sientan que están en un hogar donde experimentarán bienestar, seguridad y confianza.

Distribución por centros de personas atendidas

• Terrassa:	335
• La Rambla:	127
• Blanes:	103
• Garriga:	111
• Les Dàlies:	160
• Parc Güell:	18
• Les Oliveres:	180
• Mataró:	207
• Gràcia:	265

Visibilidad

Con el objetivo de aumentar la proyección de La Vostra Llar en la sociedad catalana, hemos colaborado con diversos medios de comunicación y empresas de publicidad a lo largo del ejercicio 2021.

Empresas colaboradoras:

- Diari de Girona
- Publimaps
- Edicions MIC
- Revista Eix Maragall
- Asmab Comerç
- Publitesa

Durante el ejercicio 2021, establecimos nuevos acuerdos de colaboración con importantes empresas del sector, como MiResi, GRANSLIVING y TOPMAYORES y afianzamos nuestros vínculos con entidades con las que ya llevamos tiempo cooperando, caso de MUTUAM GÜELL o Infioresidències. El objetivo de este tipo de colaboraciones es ofrecer solución y asesoramiento al mayor número de familias posible que están interesadas en ingresar a un ser querido en un centro residencial.

COMPROMISO CON LA CALIDAD

La Calidad es el grado de cumplimiento de un conjunto de requerimientos o características de un determinado producto, sistema o, en nuestro caso, servicio. Estos aspectos a cumplir también hacen referencia al grado de satisfacción de las necesidades en relación a las expectativas.

Para implementar la calidad en cualquier centro residencial, hace falta aplicar un sistema de gestión de ésta y, en este sentido, es imprescindible que la calidad se establezca como un objetivo más de la dirección del servicio. Además, se debe generar un departamento de trabajo que gestione y sirva de guía para conseguir la máxima calidad en el servicio, siendo sostenible en tiempo y forma.

Por eso, desde hace casi tres años trabajamos en la implementación de la gestión de la calidad y los resultados empiezan a ser visiblemente notables.

En nuestro grupo, el compromiso con la calidad es firme y determinante. Tras la creación del departamento de Calidad, se empezó a trabajar en los objetivos midiendo la calidad con estándares e indicadores en relación con el cumplimiento de requerimientos y a través de encuestas anuales para valorar el grado de satisfacción.

En este sentido, hay que tener en cuenta que la calidad ha sido definida por los grandes autores como “grado de satisfacción” o “cumplimiento de requisitos y objetivos” y, por eso, cuando se implementa se deben considerar estas dos premisas sobre las cuales se fundamenta.

Desde el grupo La Vostra Llar hemos implementado sistemas de evaluación de la satisfacción a través de encuestas y auditorías internas de calidad que revisan el porcentaje de cumplimiento de los indicadores de calidad en nuestros centros.

Cabe decir que la calidad es un concepto complejo y muy amplio y que no sólo compromete al propio departamento, sino que requiere una implicación transversal que incluye al resto de áreas del grupo, así como a los profesionales que trabajan en cada una de las residencias, las personas usuarias, las familias y el entorno. Todos los departamentos del grupo realizamos visitas periódicas de soporte a los centros residenciales que persiguen una

clara orientación a los resultados y al grado de satisfacción. Todo este engranaje y el liderazgo de las Direcciones de centro y de sus respectivas áreas profesionales nos ha hecho avanzar de forma determinante.

En este sentido, hay que destacar el incremento del porcentaje de cumplimiento de los indicadores de calidad en todos los centros, con una media del 85% en materia de derechos sociales y del 88,7% en materia de higiene alimentaria en 2021. Los menús y el grado de satisfacción de las comidas fueron puntuados con un 8,27 sobre 10 de media por parte de las personas que viven en nuestras residencias y centros de día.

El año 2021 ha servido de catalizador para anclar la cultura de la calidad en todos nuestros centros a través de las auditorías internas llevadas a cabo por el departamento de Calidad. Hemos trabajado con constancia y rigor todos los indicadores de calidad en materia de acción social, sanidad y bienestar. En 2020 trazamos las líneas de Trabajo para avanzar construyendo conocimiento y cultura en el concepto de calidad y vertebramos esta estructura a través de la Atención Centrada en la Persona.

Uno de nuestros objetivos ha sido también enriquecer la calidad y el servicio de nuestros menús, así como mejorar los emplatados. Nuestro equipo de nutricionistas planifica 6 tipos de menús: Basal, texturizado, diabético, diabético estricto, hipocalórico y menú para insuficiencias renales o para personas con tratamiento de diálisis. Y, siempre que sea necesario, nuestro equipo de dietistas y nutricionistas elabora el menú más óptimo para cada persona residente.

Estas medidas de calidad también están enmarcadas en el modelo de atención centrada en la persona, por eso desde el departamento de Actividades se ha fomentado la creación de “consejos” en cada una de las residencias y centros de día. En el “Consell del’avi” las personas usuarias escogen los platos que más les gustan, que pasan a ser incluidos en los menús de La Vostra Llar, así como sus preferencias para desayunos y meriendas donde pueden escoger

entre varias posibilidades, siempre siguiendo las pautas marcadas por el equipo nutricionista y médico.

De la misma manera, en el área de acción social y bienestar nos hemos marcado unos objetivos muy claros, que desarrollamos en la Carta de Servicios, a la cual se puede acceder a través de la página web del grupo. La Vostra Llar considera primordial que nuestros usuarios y familias colaboren en la consecución de objetivos comunes para el bienestar de nuestros mayores y facilitarles que puedan hacernos llegar sus quejas, sugerencias u opiniones.

En este sentido, durante el 2021 trabajamos en la reducción, control y seguimiento de úlceras por presión, contenciones físicas y caídas. Por eso, en 2020 creamos el Comité de fisioterapeutas del grupo con quién nos marcamos objetivos y planificamos propuestas, medidas y acciones.

El ejercicio 2022 será muy significativo al evaluar bimensualmente todos los indicadores de calidad que nos marcamos en relación con los protocolos de acogida y adaptación, eliminación e incontinencia, administración de medicación, úlceras por presión, contenciones, cambios posturales, caídas y cuidado personal e higiene.

En este ámbito y en la línea de garantizar la atención centrada en la persona, también diseñamos todos los indicadores de calidad enfocados a la consecución de este objetivo. Así, hemos incluido y desarrollado de forma más extensa la gestión de los gustos y preferencias de las personas usuarias, así como su aplicación en los planes de vida de cada persona.

Para evaluar la calidad también desde el punto de vista de satisfacción, este es un resumen de los resultados de las encuestas que hemos realizado en 2021 y que debemos mantener y mejorar.

Resumen resultados encuestas de satisfacción 2021

Un **88,9%** está satisfecho con la **información recibida** por parte de los centros.

Un **99,1%** considera **justo y respetuoso** el trato que reciben de los centros.

Un **77,8%** piensa que los **centros ofrecen recursos asistenciales adecuados**.

Un **88,9%** considera que la **atención telefónica es adecuada**.

Un **90,1%** está **satisfecho con la atención recibida**.

Un **100%** considera que las **dietas se adecuan a las necesidades** nutricionales.

Un **96,7%** está **satisfecho con la infraestructura** del centro.

Un **93,2%** piensa que los **horarios de atención son adecuados**.

Un **80%** considera que el **personal del centro es accesible**.

Un **80,2%** **recomendaría** nuestros centros.

Un **70%** está satisfecho con la **información recibida** sobre cuestiones que afectan al **plan terapéutico y médico**.

Un **72,7%** está **satisfecho con los hábitos higiénicos** de atención personal.

Un **77,8%** considera que la **atención nocturna es correcta**.

Un **100%** valora positivamente el **sistema de rotación de guardias** del equipo técnico en fin de semana.

Un **85,7%** considera que **las actividades y terapias cubren las necesidades** correctamente.

Un **88,8%** está satisfecho con el **uso de RRSS** de los centros.

La puntuación media de los centros en relación con **el trato del personal** se ha situado en un **9,2**.

La satisfacción con relación a la **gestión del COVID-19** se situó en el **98,7%**.

La **nota media** que han alcanzado nuestros centros residenciales ha sido de un **8,7**.

También estamos trabajando en la especificación de cada área para conseguir detectar aquellos ámbitos de mejora y aplicar medidas correctoras o preventivas inmediatamente. En este sentido, nuestros centros están abiertos a cualquier sugerencia o aspecto a comentar y, por eso, se ha elaborado un procedimiento de seguimiento de sugerencias debidamente planificado para tratarlas con la mayor eficiencia posible. Este procedimiento también consta en la Carta de Servicios.

En conclusión, los resultados están siendo favorables por lo que refiere al cumplimiento de estándares, pero en cuanto a encuestas de satisfacción hace falta mejorar en especificidad y también en las formas de evaluación, ya que puede haber sesgos que debemos reducir, como, por ejemplo, la cantidad y calidad de respuestas recibidas en las encuestas de satisfacción. En este sentido tenemos que seguir creando pedagogía y cultura de la calidad, que incluye la recogida de datos en cuanto a evaluación y por

lo que respecta a satisfacción en relación con expectativas. Por eso, hemos diseñado otras formas de evaluación que pensamos favorecerán la recogida de información para que ésta sea aún más significativa y así podamos marcarnos objetivos más concretos y específicos.

La implementación de la gestión de la calidad implica a todas las personas usuarias, departamentos, centros, familias y entorno. En este sentido, caminamos a la vez y en la misma dirección desde todas las áreas para avanzar hacia la progresiva mejora de la calidad en nuestros centros. La pasión por el cuidado, el trato cálido y el acompañamiento profesional de las personas que viven en los centros La Vostra Llar es un objetivo compartido por todos los equipos multidisciplinares. Por eso, trabajamos incansablemente recordando siempre la premisa de cuidar a las personas como a ellas les gustaría ser cuidadas y no como a nosotros nos gustaría que nos cuidaran.

COMPROMISO CON EL RESPETO POR LAS PERSONAS

La situación epidemiológica ha provocado nuevos desafíos en todos los ámbitos, especialmente en el ámbito asistencial y, en concreto, en todos aquellos que nos dedicamos al cuidado de las personas. El foco principal de nuestra labor diaria es situar a la persona como eje central de nuestra intervención, siguiendo el marco de referencia del Modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP).

Siguiendo esta línea y para conseguir este objetivo, el primer paso a tener en cuenta es realizar una recogida de información amplia (y, siempre que sea posible, previa al ingreso) de las características de la persona (fortalezas, preferencias, gustos y necesidades), que son las que nos servirán de guía para poder realizar un plan de actividades personalizado y ajustado a las necesidades del momento de la persona.

El ingreso en un centro residencial, a pesar de comportar numerosos cambios a nivel personal, familiar y social, también debe proporcionar al usuario los recursos necesarios para que este

proceso sea lo más natural posible, reduciendo ansiedades y posibilitando una nueva etapa vital, que sea disfrutada con serenidad y respete la historia de vida previa.

Las preferencias, gustos y necesidades de la persona serán indicadores claves para detectar cuáles de las actividades que se ofrecen en el centro pueden ser más adecuadas y tendrán mayor aceptación entre los usuarios. A veces, también sucede que los usuarios descubren dentro de los centros residenciales nuevas aficiones que llenan su tiempo libre.

Dado que el perfil de los usuarios de las residencias y centros de día experimenta un continuo cambio y que la llegada de la pandemia también ha promovido múltiples adaptaciones de las normas que rigen el día a día, el programa de actividades pasa a ser una herramienta viva y flexible que ofrece un amplio abanico de actividades y talleres adaptados a las personas que conviven en nuestros centros residenciales.

Actividades significativas

El programa semanal de actividades de los centros La Vostra Llar no sería posible sin la intervención de todo el equipo interdisciplinario. Auxiliares, fisioterapeutas, psicólogos, educadores sociales, terapeutas ocupacionales y equipo de cocina suman esfuerzos y consiguen que el programa de actividades se pueda llevar a cabo en excelentes condiciones.

A destacar también la importancia primordial que tienen las actividades significativas dentro del día a día de los centros. Conocer hábitos, gustos y aficiones previas de los usuarios y poder dar continuidad a las mismas es uno de los objetivos principales que nos marcamos para conseguir que los usuarios se sientan como en casa y puedan decidir cómo quieren vivir esta nueva etapa de su vida.



Rompecabezas. LVLL Terrassa.



Artes plásticas. LVLL Les Dàlies.



Tiempo de lectura. LVLL Mataró.

Actividades conjuntas

Más allá del programa semanal de cada uno de los centros, ofrecemos una **planificación de actividades conjuntas a nivel de grupo** que, a menudo, tiene relación con festividades, tradiciones o celebraciones populares arraigadas en nuestra cultura. La comida, la convivencia y la diversión tienen un papel protagonista. Estas actividades se realizan de forma mensual y suponen la implicación de todo el equipo asistencial de los centros.

Algunos ejemplos de estas actividades son los siguientes:



Taller de abanicos. LVLL Terrassa.



Paellada popular. LVLL Gràcia.

Cuando nos planteamos el programa de actividades es indispensable incluir a las familias y, por tanto, hacerlas partícipes del mismo. Actividades específicas como, por ejemplo, el intercambio de mensajes navideños a través del buzón de Navidad fue una nueva propuesta de este año que tuvo muy buena acogida entre usuarios, profesionales y familias.

Otra actividad enfocada a las familias y amigos fue el “Concurso de postales de Navidad” en el que se elaboran de manera artesanal tarjetas y, de entre todas ellas, se escoge la imagen que representará la postal navideña de La Vostra Llar. Esta iniciativa es el segundo año que se lleva a cabo y, en este tiempo, ha ido aumentando el grado de participación de las familias.

Familias: Comunicación y participación

Las múltiples restricciones que hemos sufrido en los centros residenciales durante este año de pandemia han provocado que sigamos potenciando actividades o acciones en las que las nuevas tecnologías permiten crear espacios de encuentro, nuevas vías de comunicación con las familias y herramientas innovadoras de trabajo con los residentes.



Videollamadas. LVLL Les Dàlies.



Estimulación cognitiva con tablets. LVLL Reig.



Carnaval en familia. LVLL Reig.

La comunicación entre residentes y familias ha ido variando a lo largo del año, según el momento de la pandemia en la que nos encontrábamos. Los residentes han podido combinar las videollamadas con familiares y las preciadas visitas presenciales que tanto echábamos de menos. La participación de las familias en las propuestas que ofrecen los centros va en aumento cada año e, incluso, algunas de ellas se animan a participar en propuestas más atrevidas, como la del Carnaval en familia, donde se invitaba y premiaba a las familias que vinieran disfrazadas durante las visitas a los residentes en los centros.



Buzón de Navidad. LVLL Gràcia.



Entrega felicitaciones de Navidad. LVLL Mataró.

Como comentábamos anteriormente, otra nueva vía de comunicación que tuvo muy buena acogida entre familiares, residentes y personal fue el buzón de Navidad. Se colocó, durante las fiestas navideñas, en la entrada de los centros residenciales y todos pudieron participar para aportar su mensaje navideño personalizado. Pudieron expresar y, al mismo tiempo, recibir mensajes de cariño.

Recursos tecnológicos y encuentros presenciales

2021 ha sido el año escogido para apostar, probar y generalizar nuevas fórmulas de intervención con los residentes, como es el caso de las gafas virtuales con la empresa OROI. Desde el primer momento, se han podido comprobar los múltiples beneficios a nivel social, emocional y cognitivo de esta herramienta en personas con

un perfil cognitivo severo. Esta experiencia inmersiva en 360º permite evocar recuerdos, vivir emociones y sensaciones en un entorno único. La cuidada selección de paisajes y la amplia oferta de material audiovisual permite vivir una experiencia personalizada, según los gustos y preferencias del usuario.



Gafas de realidad virtual. LVLL Les Oliveres.

A pesar de ser conocedores de las ventajas que nos aportan los recursos virtuales y siendo conscientes de que es nuestro futuro, los encuentros presenciales son de vital importancia para el bienestar emocional de nuestros residentes. Por eso, hemos continuado apostando por las celebraciones presenciales en la medida en que las normas de prevención marcadas por el Departamento de Salud nos lo permitían. Hemos podido volver a disfrutar de los tradicionales conciertos de Navidad y eventos con los alumnos de escuelas del entorno de los centros, aunque al aire libre y respetando las distancias de seguridad requeridas.

No menos emocionante ha sido poder recuperar las actuaciones musicales en vivo donde los residentes y profesionales han podido bailar, reír y compartir momentos en un ambiente distendido y festivo.



Concierto de Villancicos. Escola Petit Estel. LVLL Terrassa.



Concierto de Villancicos. Escola Freta. LVLL Mataró.



Actuación Grupo Cabana. LVLL Gràcia.



Sesión de cine. LVLL Les Oliveres.

Como novedad, para amenizar las frías tardes de invierno se ha incorporado la plataforma Netflix, que nos ha permitido combinar sesiones de cine y documentales y disfrutar del sabor de las palomitas. Un servicio de *streaming* que ofrece una amplia filmografía que se ajusta al listado de preferencias y gustos de nuestros usuarios.

Recuperar la normalidad



Premio al Talento 2021. Maria Jesús Montero. Responsable de turno de LVLL Mataró.

Con el objetivo de recuperar la normalidad y la integración en el entorno social cercano, se reanudaron los paseos terapéuticos. Recorridos por los alrededores de los centros residenciales que modificaron positivamente el estado anímico y funcional de los usuarios, que se habían visto mermados por las cuarentenas y aislamientos a causa de la pandemia.

Entre las actividades que hemos mantenido durante todo el año, nos gustaría destacar el “Menú de l’avi”, que incluye propuestas de menús especiales escogidos en asamblea por los residentes y que degustan de forma mensual.



Menú de l’avi. LVLL Mataró.

Este 2021 ha sido un periodo difícil tanto para los residentes como para los trabajadores de los centros, dadas las condiciones y contexto en el que se ha desarrollado su día a día. Es por eso que ideamos el “Concurso al Talento 2021” como una fórmula para reconocer y compensar el esfuerzo y dedicación que han llevado a cabo los profesionales de La Vostra Llar durante el año.

Tras presentar, cada uno de los centros, las candidaturas al concurso, se llevaron a cabo votaciones y la trabajadora Maria Jesús Montero (responsable de turno de LVLL Mataró) se alzó con el premio por su capacidad resolutoria, implicación y compromiso con su trabajo.



Paseo terapéutico. LVLL La Rambla.

Otras actividades que se han celebrado a lo largo del año han sido las fiestas de cumpleaños donde el centro se engalana para homenajear a los residentes que cumplen años ese mes y todo el mundo participa de la fiesta con una merienda especial, música y buena compañía.



Fiesta de cumpleaños. LVLL Les Dàlies.

Por su parte, las terapias conjuntas a nivel de grupo, que se llevan a cabo de forma semanal a través de empresas externas, se vieron afectadas por las restricciones sanitarias del momento. En concreto, en 2021 las terapias que se han podido desarrollar de forma más continua han sido las sesiones de terapia asistida con perros (TAA) en colaboración con la empresa ItCan.

Son numerosos los estudios que evidencian los múltiples beneficios a nivel físico, funcional y emocional que aportan este tipo de terapia en el ámbito de la tercera edad. La proximidad, contacto e intercambio con los animales supone un espacio en el que poder socializar, expresar emociones y sentimientos, así como evocar recuerdos del pasado. La presencia de los perros de terapia entra dentro de las rutinas de los residentes que esperan con muchas ganas su presencia cada semana.



Terapia asistida con perros. LVLL Parc Güell.



Taller de expresión corporal y movimiento Bellànima. LVLL La Rambla.

A destacar también las iniciativas espontáneas de los trabajadores de nuestros centros que han demostrado una proactividad más allá de su trabajo al presentar proyectos innovadores. Por ejemplo, el equipo de auxiliares del centro La Vostra Llar Gràcia organizó un Concurso literario de relatos para expresar emociones ante la COVID. Los residentes pudieron expresar en palabras todas sus vivencias acerca de la pandemia y liberar emociones no compartidas. Fue un momento mágico y terapéutico para todos los que participaron en la actividad.



Concurso literario de relatos sobre la COVID. LVLL Gràcia.

Sensibilización y concienciación

Como empresa socialmente comprometida, La Vostra Llar también incluye dentro de su calendario de actividades la celebración de fechas tan significativas como, por ejemplo: el Día Mundial contra el Cáncer de Mama, el Día Internacional de la Mujer, el Día Mundial del Cuidador, el Día Mundial del Alzheimer... En estas jornadas, usuarios y trabajadores disfrutan de menús especiales y actividades enfocadas a la sensibilización y difusión de estos días conmemorativos.



Día Mundial contra el Cáncer de Mama. LVLL La Rambla.



Día Internacional de la Mujer. LVLL Mataró.



Día Mundial del Alzheimer. LVLL Mataró.

Acciones solidarias, sociales e intergeneracionales

Y, por último, pero no menos importante, debemos destacar las acciones solidarias, sociales y de intercambio intergeneracional con entidades con las que durante este año hemos colaborado, ya sea de forma puntual o sistemática.

Gracias a todas ellas, hemos aprendido conjuntamente y hemos establecido vínculos afectivos que sumamos a nuestra historia, con el único objetivo de hacer lo máximo posible para mejorar la calidad de vida de las personas mayores.



Fundación Aste BCN: Jóvenes estudiantes de universidades de Barcelona participan a lo largo del curso académico en proyectos que promueven el voluntariado social con personas mayores. Con esta asociación sin ánimo de lucro hemos intercambiado videollamadas con los residentes, nos han acompañado en paseos terapéuticos y hemos colaborado en proyectos conjuntos por la Diada de Sant Jordi.



La Marató de TV3: A través de compras de productos navideños realizamos donativos en sus campañas solidarias. Este año, La Marató estuvo dedicada a un grupo de problemas de salud mental muy comunes que afectan a una de cada cuatro personas en algún momento de la vida, con un elevado impacto social, sanitario y de la calidad de vida de las personas afectadas y de su entorno.



Colaboración con el **GRUP MUTUAM** para ofrecer Equipos de atención psicosocial (EAPS), dentro del programa "Atención integral a personas con enfermedades avanzadas" de Fundació La Caixa.



Participación en el Concurso de postales de Navidad "Gent Gran, Gent Artista", que organiza anualmente la **Asociación Catalana de Recursos Asistenciales (ACRA)**, donde la creatividad, el talento y el esfuerzo de los usuarios son los grandes protagonistas.



Rosistirem: Empresa proveedora de rosas de Sant Jordi, cuya compra se destina a fines sociales y con la que colaboramos desde hace más de dos años.



Cintorasur: Proyecto digital, realizado en Sevilla, que desarrolla una plataforma para promover intercambios intergeneracionales entre jóvenes y mayores. Trabajamos la ilusión, la creatividad y la innovación desde la emoción y los valores de dos generaciones diferentes, pero con muchas vivencias y/o experiencias por compartir.



Colaboración de los residentes y el equipo de psicología de La Vostra Llar Blanes con universitarios de 4º curso de **Psicología** para su trabajo de fin de carrera, titulado "Estimulación cognitiva en personas con demencia leve-moderada".



Colaboración con la asociación **La Garriga Modernista** que tiene por objetivo divulgar el modernismo en el municipio. Esta entidad organizó un desfile de trajes modernistas para todos los residentes de La Vostra Llar Reig de La Garriga.



Participación del centro La Vostra Llar Gràcia de Barcelona en el "Concurso de balcones, portales y comercios adornados" de las **Fiestas del barrio de Gràcia**.

LVLL Gràcia resultó ganador de un merecido 3er premio al trabajo, esfuerzo y creatividad que demostraron residentes y profesionales del centro al engalanar la fachada de la residencia.

Por otro lado, los centros La Vostra Llar han colaborado con escuelas y academias del entorno, entre otras: la Escuela Alpes de Hospitalet de Llobregat, Escuela Vedruna Gràcia de Barcelona, Escuela Petit Estel de Terrassa, Escuela Freta de Mataró, etc.

Son cada vez más los proyectos cooperativos con otras entidades en los que participamos y donde las personas mayores pasan a ser las grandes protagonistas: Explican sus historias

de vida, describen el presente y contemplan el futuro que nos espera.

Para rendir homenaje a las personas mayores a las que atendemos y cuidamos día a día, en Navidad realizamos un vídeo con todos los profesionales de los centros.

Con estas divertidas imágenes decimos adiós a un 2021 que ha supuesto nuevos retos y aprendizajes vitales para todos nosotros.



Elisa Tomás

Coordinación Trabajo Social

“El residente es una persona con circunstancias y características propias”



Mi incorporación a La Vostra Llar fue todo un reto profesional. Soy trabajadora social con vocación de servicio, me encanta el contacto directo con los residentes y, sobre todo, con sus familias. Apostar por un puesto en los Servicios Centrales de La Vostra Llar creía que supondría dejar de lado estas funciones, pero nada más lejos de la realidad. Desde mi puesto tengo una visión global de la gestión del Trabajo Social, sin perder de vista en ningún momento las necesidades y de-

seos de los usuarios. Porque el residente no es un número, es una persona con circunstancias y características propias “por y para” la que trabajamos. Intento involucrarme, en la medida de lo posible, en el proceso de ingreso de nuevos residentes y no desaprovecho la oportunidad de hablar con los familiares para no perder esa visión social que me define.

No se puede entender el puesto de Coordinación de Trabajo Social si estás desconectado de la sociedad y de sus necesidades. Y, pese a que mi objetivo final es estandarizar las formas de trabajo y aumentar el número de personas atendidas, creo firmemente que es imposible hacerlo si desconoces las necesidades e inquietudes que definen a las familias y a los residentes.

Al final, mi propósito es estandarizar procesos, que todo el equipo de Trabajo Social de La Vostra Llar se encamine hacia el mismo objetivo y que cuente con las mismas herramientas. El trabajador social es una figura imprescindible para los centros residenciales. Es el punto de referencia para las familias, al primero que conocen y al que se dirigen y transmiten todas sus inquietudes. Por tanto, mi objetivo es que estén preparados y formados para cumplir sus tareas profesionales con ilusión y profesionalidad.

Anna Blasco

Dirección La Vostra Llar Les Dàlies

“Meses cultivando para poder comenzar a recoger frutos”



Recuerdo los primeros días de mi incorporación a La Vostra Llar con nervios y dudas. Mi entrada fue progresiva, primero como Trabajadora Social, después como Adjunta de Dirección, hasta alcanzar las capacidades y habilidades necesarias para asumir la Dirección de La Vostra Llar Les Dàlies y aplicar mis propios criterios.

Hasta entonces, mi experiencia en el ámbito sociosanitario se había focalizado en jóvenes con problemas de salud mental, pero quería ampliar mis aptitudes a otra de mis pasiones, la atención a las personas mayores.

En un contexto de crisis sanitaria y en un ámbito en el que tenía que asumir un aprendizaje constante, identificamos con ayuda del equipo del centro –al que fui conociendo a través de mis responsabilidades en diferentes áreas de trabajo–

cuáles eran las necesidades de nuestros mayores, sus deseos y preferencias. Primero tenía que conocer al equipo y todo lo relacionado con el servicio asistencial a los mayores. Meses cultivando para poder comenzar a recoger frutos.

Lo más impactante del principio fue la dificultad para entablar vínculos con los residentes. Recuerdo que cada día entraba en la residencia saludando a cada uno de nuestros mayores, preguntando cómo habían pasado la noche, recordando qué habían cenado... y prácticamente ninguno sabía quién era. No se acordaban de mí, debido a sus trastornos cognitivos, una situación que me costó encajar.

En la actualidad, he creado lazos con todas las personas residentes, incluso con aquellas que sufren un deterioro cognitivo más severo (saben que les puedo ayudar y que pueden acudir a mí siempre que lo necesiten). Pese a proceder del ámbito social y sanitario, observar de cerca las alteraciones cognitivas más frecuentes entre las personas mayores, la demencia, la enfermedad del Alzheimer, la enfermedad de Parkinson, etc. incrementó más, si cabe, mi interés por ampliar conocimientos y aumentar mi formación para realizar mi trabajo desde la tolerancia y el respeto que las personas mayores merecen.

A lo largo de los meses, comencé a asimilar las “despedidas”, decir adiós a uno de nuestros mayores siempre es muy doloroso, pero me quedo con la satisfacción de conseguir velar por su bienestar durante todo el tiempo que viven con nosotros en su nuevo hogar.

Nunca se me había pasado por la cabeza que tendría que enfrentarme a una pandemia con cambios constantes de protocolos, distancia social, restricciones de entrada a la residencia de familia y amigos. Esta realidad vivida hizo que las residencias dejaran de ser lugares transitados y, por tanto, las familias depositaban una confianza plena en todos los profesionales del centro, que siempre les agradeceré.

Mi objetivo principal es transmitir la importancia de la calidad en el trato que proporcionamos en la residencia La Vostra Llar Les Dàlies, así como ofrecer las herramientas para ser mejores profesionales cada día: Formaciones, charlas, reuniones de equipo, entre otras. Esta realidad pretende fomentar las buenas prácticas y, partiendo del respeto por la persona usuaria, favorecer su bienestar y calidad de vida.

En cuanto al equipo multidisciplinar, supone un reto trabajar por la cohesión de la plantilla y la coordinación entre responsables, auxiliares y técnicos. El mundo social engloba una diversidad de opiniones, todas válidas, pero lo importante es que nuestro objetivo es común: Ofrecer una atención personalizada y profesional en un ambiente familiar, cálido y humano.

Como directora espero seguir manteniendo el vínculo y la confianza tanto de las familias como de los usuarios y usuarias, así como de todo el equipo que forma parte de La Vostra Llar Les Dàlies para alcanzar la excelencia en el cuidado y atención de las personas mayores.

Sandra Pascual

Dirección La Vostra Llar Terrassa

*“Ser mayor no depende de la edad,
sino de la actitud”*



Este 2021, en La Vostra Llar Terrassa, lo podemos resumir como ilusionante. Inauguramos el centro a finales de mayo, con la esperanza de que fuera el año que terminara la pandemia, con la alegría del nuevo proyecto y la ilusión de todo el equipo de empezar nuestra aventura: La apertura de una residencia nueva, moderna y acogedora para acoger con cariño y profesionalidad a nuestros mayores de Terrassa.

Recordamos con ternura la llegada de nuestros primeros residentes y como, casi sin darnos cuenta, nuestro hogar iba creciendo mes a mes: nuevos residentes, nuevas familias y nuevos trabajadores.

Ha sido un año en el que nos hemos ido conociendo, hasta afianzar los vínculos de la que ahora es nuestra familia. Hemos trabajado con

ganas y superación, pese a la sombra que nos acompañaba, la de la pandemia, con sucesivas restricciones y un control continuo para protegernos y proteger a los nuestros.

Es un placer formar parte de un grupo como La Vostra Llar, donde encuentras apoyo ante cualquier duda o imprevisto que pueda surgir, dispones de soporte en todas las áreas que son clave para la Dirección del centro (Administración, Calidad, Recursos Humanos, Actividades, Comunicación...) y en el que se garantiza un aprendizaje constante a través de la puesta en marcha de continuos programas de formación para todos los profesionales.

Unas premisas que nos facilitan el día a día a nivel burocrático y permiten focalizar nuestra

atención y esfuerzos en velar por el bienestar de nuestros residentes.

Contamos con un equipo interdisciplinario especializado que siente pasión por la atención a nuestros mayores, lo que se refleja en un ambiente y actitud positiva que marca el día a día de nuestro centro.

Queremos que nuestros residentes se sientan queridos y acompañados. Recuerdo como nos alegramos cuando ganamos nuestro primer premio en La Vostra Llar, en el concurso "Castañera del año 2021". La motivación de nuestros mayores a la hora de participar en todo tipo de propuestas (concursos de disfraces, fiestas o bailes) es un ejemplo de vida... Porque: "Ser mayor no depende de la edad, sino de la actitud".

Silvia Alonso

Dirección La Vostra Llar Mataró

"Las personas mayores deben ser protagonistas del cambio de paradigma"



Cuando hace más de diez años me adentré en el mundo de la geriatría, impulsada por el amor que mis abuelos me habían transmitido, lo hice consciente de que era necesario cambiar el paradigma y la mirada que existía hacia la vejez.

Siempre me ha gustado trabajar con las personas mayores, personas con gran valor, sensibilidad y conocimientos, entregadas a dar y recibir. Es realmente un privilegio, así lo siento y lo intento transmitir a las personas que me acompañan en este camino. Privilegio de poder ofrecer lo mejor de nosotros para contribuir a mejorar su día a día y, al mismo tiempo, compartir y recibir todo lo que ellos nos transmiten. Con esto

quiero decir que no estamos únicamente para atender a nuestros mayores, sino para integrar todo lo que ellos nos ofrecen: Valores, experiencia, conocimientos y sensibilidad. Y debemos cumplir con el responsable agradecimiento que eso merece. Nuestro trabajo se basa en un continuo dar y recibir para dignificar la vejez y, al mismo tiempo, la labor de los profesionales del sector. Dignificar el presente por el que transita cada persona, dignificar el paso de la madurez a la vejez y, finalmente, dignificar los finales de vida. Ese es el reto que está más presente en mí.

Hace ocho años llegué a La Vostra Llar Mataró con la ilusión de cumplir con este reto y responsabilidad. En aquellos momentos lo hacía como educadora social, con pasión por el acompañamiento e infinitas ganas de dar lo mejor de mí, de contribuir a favorecer un envejecimiento activo y saludable, garantizando los derechos de las personas usuarias y haciéndolas ser protagonistas de su propio proceso vital. La organización y dinamización de actividades, talleres y terapias me ofrecía compartir mucho tiempo con los residentes y generar un vínculo muy valioso. Conocer sus historias de vida, su bagaje, te permite situar su presente, establecer metas y dirigir objetivos que los hagan sentir reconocidos, importantes, acompañados y cuidados. Durante estos años, la Dirección General de La Vostra Llar siempre me ha facilitado herramientas para evolucionar en mi desarrollo personal y profesional. De esta forma, fui adquiriendo más responsabilidades con la gestión de parte del equipo profesional y, más adelante, desde

la posición de Adjunta de Dirección, comencé a realizar tareas de gestión de la propia residencia. Este año 2021 ha sido un año muy especial y también ha supuesto un desafío. Gracias a la política de promoción interna del talento me ofrecieron la oportunidad de dirigir la residencia La Vostra Llar Mataró. Un salto profesional que, si bien supone un reto en sí mismo, se convierte en un mayor desafío en una situación de crisis sanitaria.

El cambio de rol supuso un antes y un después para mí, con la responsabilidad de velar por el bienestar de las personas mayores, asegurar el mantenimiento de su dignidad, independencia, autorrealización, asistencia y estimulación, junto con la atención y acompañamiento a sus familias. Y también con el cometido de cuidar a

los profesionales para que el centro sea un lugar en el que siempre estén presentes nuestros valores: Respeto, calidez, profesionalidad, compromiso, confianza y aprendizaje constante.

Mi visión como directora es conseguir que las personas mayores tengan la mejor calidad de vida posible, que puedan disfrutar de un envejecimiento saludable en un hogar donde reciben atención profesional, afecto y diversión. Un hogar que sea tanto asistencial como estimulativo, donde sientan el calor de estar en su casa, el respeto y el cariño tanto de sus familias como de todos los profesionales. Verlos felices y asegurar su bienestar es una gran fuente de motivación para seguir innovando cada día y encaminar esta profesión hacia la evolución que merece.

“No sólo vivir, sino motivos para vivir, un envejecimiento digno supone vivir la vejez de forma positiva”

Este cambio de paradigma implica situar a la persona realmente en el centro de toda intervención, darle un papel activo, ser conscientes de que el cambio de domicilio no implica el final de su trayecto vital sino una continuación. Por eso, es necesario conocer la historia de vida de todos los residentes, su historial, sus preferencias, su red social, con el fin de organizar conjuntamente su plan de vida dentro y fuera de la residencia.

“Nuestro desafío es que nuestros residentes vivan la vejez con plenitud”

Y, por eso, la resiliencia juega un papel vital en el proceso de envejecimiento. La resiliencia es la habilidad que tienen las personas para adaptarse de manera positiva a las situaciones adversas. Las personas mayores resilientes son aquellas que conservan su propia identidad, pese a cambios como el rol social o la imagen corporal. Pese a las limitaciones o dificultades a las que se hace frente durante el proceso de envejecimiento, es necesario que trabajemos la resiliencia de las personas usuarias, porque esta herramienta les ayudará a superar los cambios que se presenten, sean biológicos, psicológicos o sociales.

Somos conscientes de que cuando las personas mayores consiguen activar su capacidad resiliente mejora su calidad de vida y disfrutan de su propio bienestar. Los profesionales contribuimos en mayor medida a su activación, junto con una correcta estimulación de prácticas de autovaloración, autoestima y autocuidado.

El extraordinario equipo humano de La Vostra Llar Mataró continuaremos poniendo la mirada en el presente y en el futuro para alcanzar cada reto que se nos plantee, dignificando la vejez y contribuyendo en el acompañamiento y la mejora del día a día de nuestra gente mayor con la dedicación y la pasión que nos caracteriza.

DESPEDIMOS EL AÑO CON PROPÓSITOS

Desde La Vostra Llar se ha creado la iniciativa **"Año nuevo, propósitos nuevos"**.

Los centros residenciales han llevado a cabo diferentes propósitos integradores, lúdicos y creativos para formar equipo, disfrutar de un excelente ambiente de trabajo y continuar reforzando lazos con los residentes. Entre los propósitos presentados destacamos los siguientes:

La Vostra Llar Gràcia:

"Con el fin de mejorar en nuestro trabajo y en la calidad de la atención a nuestros mayores instalaremos dos huchas:

1.- En la primera depositaremos una tarjeta escrita por cada acción que realicemos que nos haga más fuertes como equipo y que mejore nuestra atención hacia los usuarios.

2.- En la otra hucha pondremos una tarjeta escrita por cada acción que llevemos a cabo que nos haga alejarnos como equipo y que repercuta en la atención de nuestros usuarios".



La Vostra Llar Terrassa:

"Nuestro propósito es realizar un álbum virtual de momentos entrañables o divertidos con nuestros residentes. Nos proponemos participar todos los trabajadores, sea cual sea nuestra categoría, aportando fotografías, vídeos o relatos con la intención de dar importancia a los pequeños momentos de nuestro día a día que hacen que nuestra residencia sea un Hogar.

Nos marcamos como objetivo realizar dos fotos/vídeos entrañables al mes o, en su defecto, 24 durante todo el año."



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Vostra Llar ha potenciado 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, Visión, Misión, Valores y buenas prácticas.

La Vanguardia ha publicado diferentes artículos en los que han participado profesionales, residentes y familiares de La Vostra Llar donde se han recogido nuestras opiniones, vivencias y consideraciones sobre la crisis sanitaria, la nueva realidad de las residencias, aislamientos, vacunación, reanudación de las visitas, etc.

• *Salut provoca otra confusión con los tests rápidos en las visitas a residencias*



Una vecina de Barcelona, ayer, se sometió a la prueba antes de visitar a su hermana en La Vostra Llar.

• *Paseos y lágrimas en la residencia*



Antonia y Cecilia, de 93 y 87 años, lloraron al volver a pisar la calle por primera vez desde hace once meses en La Vostra Llar Gràcia.

• *Las residencias son hoy el hogar más seguro*



En las residencias, en la imagen el centro La Vostra Llar La Rambla de Hospitalet, se vuelve a brindar con cava.

• *Mujeres, el frente anticovid*



Cristina García, gerocultora en la residencia La Vostra Llar.

• *Vuelven los besos “familiares” dentro de las residencias*



La Vostra Llar Les Dàlies de Barcelona.

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 participamos en la campaña JUNTOS SOM + FORTS y en la primera reunión presencial de la junta directiva de ACRA después de 17 meses, que contó con la asistencia de Fernando Mayán, Director ejecutivo de La Vostra Llar, como nuevo vocal de la junta directiva de ACRA.



“Telenotícies vespre” de **TV3** reflejó el impacto de la crisis sanitaria en nuestras personas mayores con entrevistas a diferentes usuarios de nuestros centros residenciales.



Televisió de Girona visitó la residencia La Vostra Llar Blanes para hablar de la mejora de la situación en la Región Sanitaria de Girona, después de la campaña de vacunación y comprobar cómo había mejorado el bienestar emocional de nuestros residentes.



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 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 vivencias, anécdotas y experiencias de su vida en una residencia de ancianos.



La revista **Alimarket** publicó diferentes artículos refiriéndose al plan estratégico de crecimiento de La Vostra Llar, próximos proyectos y apertura de nuevos centros.

• *El grupo La Vostra Llar abre su octava residencia en Terrassa*



• *La Vostra Llar adquiere el control de la residencia Parc Güell y avanza nuevos proyectos*



• *La Vostra Llar asume la gestión integral de la residencia Voramar y avanza en dos nuevos proyectos*



Terrassadigital, Canal Terrassa Vallès, Geriatricarea y dependencia.info dieron a conocer de la mano de los protagonistas (usuarios, profesionales y familias) nuestro modelo de atención centrada en la persona (ACP), campaña de vacunación, nuevas tecnologías, así como las novedades y proyectos más significativos, objetivos y evolución de La Vostra Llar.



El **Diari de Girona** publicó el nuevo modelo de atención emocional al final de la vida que pusieron en marcha las residencias La Vostra Llar Blanes y La Vostra Llar Les Oliveres de Sant Gregori para mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en un proceso de enfermedad avanzada y de sus familiares. También realizó entrevistas a familiares y equipo médico de la residencia Les Oliveres para hablar sobre el aislamiento de las personas mayores en los momentos más complicados de la crisis sanitaria y la importancia de recibir el cariño de su entorno más cercano.

• *Plan sobre "atención en el final de la vida"*



Una nova vida, una nova llar



la vostra **llar**

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