



la vostra llar

Residències d'avis i Centres de dia



**MEMÒRIA
ANUAL 2021**



“La passió i la vocació ens ha portat a analitzar i millorar la nostra manera de mirar, cuidar i protegir els nostres residents”

Maria Domènech

Directora General de La Vostra Llar

L'any 2021 va ser un any ple de desafiaments per a tots, però nosaltres vam escollir des del principi afrontar-ho amb una actitud positiva. Així és com, malgrat la incertesa que provocaven els diversos repunts de la pandèmia, mai no vam perdre de vista el nostre propòsit i hem aconseguit assolir els objectius que ens havíem proposat i que es recullen en aquesta Memòria 2021.

També ha estat un any ple d'esperança, gràcies a les diverses campanyes de vacunació que prioritzaven la gent gran dins del grup de persones més vulnerables.

Som conscients que hem generat una forta resiliència com a organització i aquesta habilitat és la que ens ha permès respondre de manera més àgil a qualsevol situació inesperada que sorgís als nostres centres.

Els nostres principals objectius han estat vetllar per la protecció de la salut dels nostres residents i mantenir un entorn vital càlid i acollidor, preservant els espais de llibertat, activitats i contactes amb les famílies que tant havíem trobat a faltar durant l'any anterior.

Enmig d'aquest context, la passió i la vocació ens ha portat a analitzar i millorar la nostra manera de mirar, cuidar i protegir els nostres residents, alhora que donàvem passos tangibles per superar els reptes previstos al Pla d'Expansió de la companyia, amb la incorporació al grup dels centres de Mataró, Terrassa, Parc Güell i Clot, fins a assolir la xifra de 10 centres residencials.

Per sustentar aquest creixement, hem reforçat la nostra estructura organitzativa interna i posat en marxa un ambiciós programa intern de desenvolupament professional continuat, alineat amb la missió i els valors de l'Organització.

Aquestes iniciatives ens fan sentir amb una base segura i ben consolidada per plantejar-nos nous reptes. Entre ells l'obertura de 3 nous centres residencials, ara en construcció, i la posada en valor de tot el coneixement adquirit per crear noves oportunitats de creixement i millora.

Tot aquest creixement no seria sostenible sense contemplar aspectes de Responsabilitat Social Corporativa. A destacar d'entre les iniciatives en marxa el disseny dels eixos que conformaran el nostre full de ruta cap a un model d'organització responsable i sostenible, alineat amb els ODS de Nacions Unides.

Per acabar, només puc agrair la sensibilitat i els esforços excepcionals que, un cop més, han mostrat els i les nostres professionals, que, amb el seu entusiasme i compromís, contribueixen diàriament per convertir en realitat el nostre propòsit, posant el resident en primer lloc, pensant en gran i treballant com un sol equip, alineats amb els nostres valors corporatius.

Agraeixo també als nostres residents, famílies, accionistes i altres persones o entitats que ens acompanyen, per la seva proximitat, confiança i suport permanent que ens inspira a continuar oferint més i millors serveis per a les persones grans.

5

QUI SOM

6

Compromís amb el **TALENT**

10

COORDINACIÓ Territorial

11

Compromís amb el **CREIXEMENT**

13

Compromís amb el **DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE**

17

VISIÓ, MISSIÓ I VALORS

18

Compromís amb el **TREBALL SOCIAL**

20

Compromís amb la **QUALITAT**

22

Compromís amb el **RESPECTE PER LES PERSONES**

32

VIVÈNCIES

37

MITJANS de comunicació

QUI SOM

La Vostra Llar, com empresa especialitzada en la gestió de centres residencials de proximitat per a gent gran, té la missió d'oferir serveis assistencials i d'acompanyament amb elevats estàndards de qualitat, centrats en un tracte respectuós, familiar i càlid per a les persones que decideixen viure amb nosaltres.

El nostre focus d'atenció també són les famílies, a les que es procura implicar en la dinamització dels centres per completar el Pla de vida de l'usuari. Parem molta atenció en la ubicació dels nostres centres perquè no volem que les persones grans es desvinculin del seu entorn. Volem que mantinguin un contacte estret amb les seves famílies i amics, que comparteixin vivències i formin part del seu dia a dia.

El nostre model d'atenció integrada involucra la persona en la seva salut física i mental, en el seu benestar i autocura. Apostem per l'atenció cen-

trada en la persona que ens emplaça a garantir el seus drets i assegurar el manteniment de la seva dignitat, independència, autorealització, assistència i participació.

Respectem els valors, preferències i necessitats expressades per la persona, promovem la informació, comunicació i educació perquè l'usuari pugui decidir en tot moment i també impliquem a l'entorn de la persona (cuidadors, família, amics, veïns...) en el cas dels usuaris que ho desitgin o que no puguin prendre decisions.

Treballem des de totes les àrees amb aquest model como a eix vertebrador i, per tal d'aconseguir-ho, posem en pràctica el treball conjunt entre els diferents professionals que atenen les persones, cuidadors i famílies per garantir una valoració integral, juntament amb experts de tots els àmbits assistencials.



COMPROMÍS AMB EL TALENT

Gràcies al pla intern de detecció del talent iniciat al 2019 i, donades les circumstàncies de creixement de La Vostra Llar, hem pogut promocionar un 19% de la plantilla que forma part de Serveis Centrals i de Direcció de Centres Residencials. A més a més, continuem amb la detecció constant del talent, fent formacions i monitoratge per tal de poder potenciar-lo, fomentar-lo i crear oportunitats amb el capital humà que forma part del grup La Vostra Llar.

Conseller Delegat
CEO
Direcció General
Direcció Executiva

Marc Cucala
Daniel Rossinés
Maria Domènech
Fernando Mayán

SERVEIS CENTRALS

Finances	Derivacions	Gestió de Persones i Organització	Comercial	Màrqueting i Comunicació
Activitats	Qualitat	Coordinació Territorial	Administració	

CENTRES RESIDENCIALS

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

Desenvolupament: Noves incorporacions

El grup La Vostra Llar continua en fase d'expansió i creixement. És per aquest motiu que, al llarg del 2021, hem creat nous departaments a Serveis Centrals: Coordinació Territorial i Administració.

- **Coordinació Territorial:** Supervisa el correcte funcionament dels centres residencials, realitza suport a la Direcció dels centres en totes les seves necessitats, dubtes i consultes i realitza la implantació dels procediments i protocols vigents.
- **Administració:** Col·laboració en la realització i l'aportació de dades, informes, propostes i expedients, així com control, seguiment, registre i arxiu d'expedients i documentació.

Pel que fa als nostres Centres Residencials, durant l'any 2021 vam incorporar 6 direccions de centre noves com a conseqüència dels moviments interns, de les promocions realitzades i de seleccions externes:

- **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)

Pla formatiu

La formació dels professionals per a La Vostra Llar és un element essencial que posem a l'abast de tots els treballadors del grup per així professionalitzar-los dins de la seva categoria i dotar-los dels coneixements i aprenentatges necessaris per a poder seguir creixent tant professional com personalment.

El nombre d'hores invertides en formació pels nostres treballadors es va situar en un total de 2.876 hores, mentre que el 2020 van ser 1.048 hores.

Per el següent any 2022, ens hem marcat com objectiu seguir creixent en hores de formacions i aconseguir un 85% de mitjana d'assistència per centre.

Aquesta inversió de temps i crèdits es va destinar majoritàriament a les accions previstes en el pla anual 2021, seguint les línies estratègiques marcades pel Departament de Gestió de Persones i Organització. Hem seguit professionalitzant els treballadors amb formacions específiques de la seva categoria i, alhora, hem creat un procediment de seguiment de totes les formacions necessàries i desitjables per al grup.



Per al proper any, les línies estratègiques del pla anual seran reforçar les formacions en implementació del model ACP, juntament amb la intensificació del pla de seguiment. D'altra banda, farem formacions especialitzades de cada categoria professional, amb la finalitat d'incrementar coneixements i complir el nostre compromís amb l'aprenentatge constant per oferir un millor servei assistencial.

S'han realitzat també formacions obligatòries en Prevenció de Riscos Laborals, Manipulació d'Aliments i Primers Auxilis, així com d'altres propostes i peticions particulars de cada centre.

Adicionalment, hem creat comitès interns dins del grup amb reunions periòdiques de cada categoria professional de tots els centres, per tal de treballar en temes i qüestions importants de la seva àrea.

Per part de Direccions residencials i Serveis Centrals es va iniciar un programa de formació en habilitats directives i de lideratge, que continuarà en el 2022.

Pla formatiu 2021

- ✓ **90% de compliment**
- ✓ **2.876 hores**
- ✓ **Inversió de 23.626€ en formacions**



Pla anual de formació:

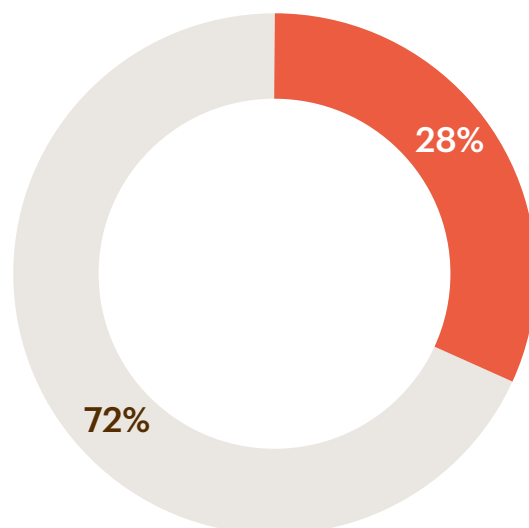
- Prevenció de Riscos Laborals.
- Manipulació d'aliments.
- Primers Auxilis.
- Formació i capacitatció en la cura de la salut de la gent gran (malalties associades a l'envelliment de la població, normes d'higiene, test diagnòstics, control d'infeccions, Equips de Protecció Individual, etc.).
- Aprenentatge en habilitats essencials per a un creixement personal.
- Desenvolupament de les habilitats de lideratge dels equips de direcció i serveis centrals.
- Programes de nivells de competència tècnica i de seguretat dels professionals.
- Programes de gestió de les emocions en situacions d'estrès i d'incertesa.
- Protecció de la salut dels usuaris mitjançant programes de manteniment del benestar emocional.
- Promoció de la activitat física (sessions de ioga, caminades solidàries, etc.) per prevenir lesions derivades de la cura i de les mobilitzacions de persones dependents.
- Programa de conscienciació per a mantenir una alimentació equilibrada.
- Conscienciació i formació dels professionals en l'adquisició d'hàbits i comportaments respectuosos amb el medi ambient.

Treballadors

La plantilla de treballadors del grup l'any 2021 va experimentar un increment de l'11% respecte a l'any anterior i un 45,3% més que l'any 2019.

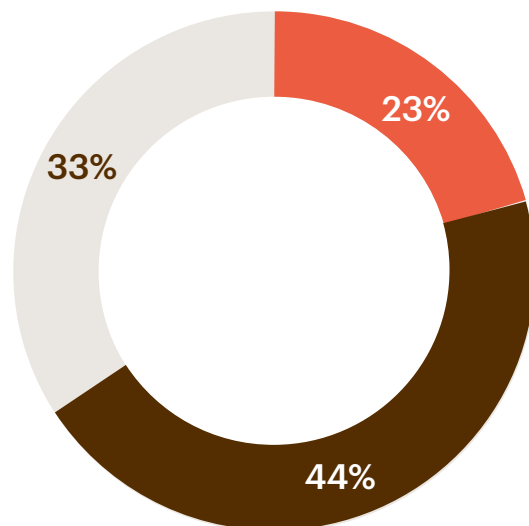
Al llarg de l'any 2021, els perfils dels treballadors/es que van formar part del grup La Vostra Llar han estat heterogenis. Van seguir predominant amb un 72% les dones, mentre que els homes van formar part del 28% restant (un 7% més de presència d'homes que l'any passat).

 Homes  Dones



Pel que fa a les edats, el 23% de la plantilla comprèn les edats d'entre 18 i 33 anys; el 44%, és a dir, quasi la meitat, comprèn l'edat d'entre 34 i 49 i el 33% restant té 50 anys o més.

 18-33  34-49  50-65



Col·laboracions

El Departament de Persones i Organització segueix posant en valor el creixement de la xarxa de contactes i col·laboradors que ens ajuden a professionalitzar i especialitzar la recerca de candidats ideals per als processos de selecció del grup. Alhora, seguim augmentant la presència en diferents portals de reclutament de personal, com participant amb col·legis, ajuntaments i entitats d'inserció laboral, donant així un afegit en bones pràctiques empresarials (RSC) i oferint oportunitats laborals a persones en col·lectius de risc d'exclusió social.

Hem pogut compartir projectes nous amb entitats com Amb les Persones, HABEMUS, Healthcare Consulting, Foment de Terrassa, Programa MAIS d'Inserció Laboral, Programa Incorpora de Fundació Intermedia, etc.

El nostre objectiu és continuar generant sinèrgies i creant vincles que ens permetin continuar incrementant la nostra xarxa de col·laboradors per seguir sumant en el projecte de La Vostra Llar.



Convenis de pràctiques amb alumnes

Després d'un 2020 complicat, amb restriccions de visites i entrades de personal extern als centres, aquest 2021 hem pogut tornar a posar en marxa les col·laboracions i els convenis d'alumnes interessats en fer les pràctiques curriculars als nostres centres. Hem acollit estudiants per ensenyar-los la nostra filosofia, com treballem, quin és el funcionament d'un servei assistencial i d'acompanyament...

Amb molts d'aquests estudiants hem iniciat una relació laboral posterior a la finalització dels convenis de pràctiques. Si bé, les mesures de restricció de les autoritats sanitàries per les "onades" de la pandèmia han anat reapareixent al llarg de l'any i han implicat la suspensió o l'ajornament d'algunes de les pràctiques, hem pogut formalitzar **més de 2.000 hores de pràctiques en els diferents centres residencials**.

Hem iniciat noves col·laboracions amb entitats, preservant els convenis amb aquelles que portem treballant amb nosaltres des de fa anys, com ara la Fundació Pere Tarrés o la Universitat de Girona. Algunes de les noves organitzacions i escoles han estat: *Delena Formació, StafFormació, Escola d'Oficis de Catalunya, Lisa Formació, Sersa, Campus training, etc.*, i instituts locals de cada àrea dels centres, com a Mataró, Escoles Freta i l'Institut Josep Puig i Cadafalch o, a La Garriga, l'Institut Miquel Tarradell, entre molts d'altres.

Fites marcades...

Dins l'expansió del grup La Vostra Llar, una de les fites marcades per cada Departament ha estat procedimentar els processos, és a dir, automatitzar i informatitzar la gestió de les actuacions de cadascun dels departaments.

L'objectiu de La Vostra Llar és garantir un mateix nivell de qualitat en l'atenció als residents i homogeneïtzar els criteris aplicats a tots els centres i als departaments de serveis corporatius.

El Departament de Persones i Organització ha prosseguit elaborant procediments rellevants per a la seva àrea, que suposen el 50% dels procediments essencials del departament esmentat.

COORDINACIÓ TERRITORIAL

Tània Diaz: “Any 2021, un any de canvis i reptes”

Ha estat un any intens, ple de canvis i reptes, amb la pandèmia molt present. Suposo que esperàvem que aquest malson desapareixeria al llarg de l'any, però no va ser així. És cert que la situació va millorar exponencialment, gràcies a l'eficàcia de les vacunes, cosa que ens va permetre pensar en un futur sense restriccions i amb els nostres grans protegits. A mesura que més persones es vacunaven, més ens apropàvem a deixar enrere la pandèmia.

A nivell professional, la Direcció General de La Vostra Llar em va proposar ocupar el càrrec de Coordinadora Territorial del grup, després d'haver estat responsable de la Direcció de dos centres residencials, La Vostra Llar La Rambla a L'Hospitalet de Llobregat i La Vostra Llar Les Dàlies al barri d'Horta-Guinardó.

D'entrada, va ser una gran sorpresa, ja que aquesta figura professional no es trobava a l'organigrama del grup i la meva incorporació va suposar un repte important. Les funcions que exercia com a directora eren molt diferents de les que havia d'assumir des del nou càrrec, però el grau d'implicació i les ganes de continuar construint eren les mateixes tant al capdavant de les residències com exercint aquest nou rol.

Entre les funcions com a Coordinadora Territorial destacaria la visió des d'un punt de vista global del funcionament correcte dels nostres centres residencials, l'acompanyament a la Direcció dels centres en totes les seves necessitats, dubtes i consultes i la implantació, juntament amb el Departament de Qualitat, dels procediments i protocols vigents a La Vostra Llar.

La funció d'acompanyament a les direccions residencials és de vital importància, ja que el dia a dia en una residència de gent gran sempre suposa un gran desafiament per a les persones encarregades de vetllar per la seva gestió, organització i seguretat. Un suport continu que facilita la seva tasca i la de tots els professionals per garantir una atenció professional i amb elevats estàndards de qualitat.

Una altra de les meves responsabilitats és supervisar la integració de nous centres al grup La Vostra Llar. A través d'un programa de mentorització, comparteixo els meus coneixements i experiències amb persones novingudes perquè puguin desenvolupar i implementar el seu perfil professional en el nou projecte empresarial, seguint els indicadors de qualitat, procediments i protocols de La Vostra Llar.

Principals funcions de la mentorització

- **Acollida:** Rebre la persona durant el procés d'incorporació a l'empresa.
- **Acompanyament:** Servir d'inspiració al mentoritzat perquè pugui prendre les seves pròpies decisions.
- **Assessorament:** Facilitar tota l'ajuda, orientació i consell als nous professionals des de la pròpia experiència.

Formar part del Departament de Coordinació Territorial permet mantenir una visió general de la nostra empresa, sense oblidar els detalls i la tasca que hi ha darrere de cada direcció de centre. L'escolta activa de les direccions residencials i dels equips interdisciplinaris que formen part de cadascuna de les nostres residències i centres de dia ens permet dirigir-nos cap a una millora contínua. Assabentar-se de què necessita aquesta persona, quines són les seves expectatives i, en definitiva, en quin punt del seu procés personal o professional es troba.

Els canvis constants i els reptes són dos conceptes que em motiven. M'ajuden a créixer i a aprendre cada dia coses noves. El grup La Vostra Llar està en fase de creixement i expansió, cosa que implica treballar amb una cohesió més gran, amb directrius clares i amb l'objectiu de potenciar els nostres valors. Som vocacionals, ens agrada la feina que fem i sempre pensem en el benestar de la nostra gent gran.

COMPROMÍS AMB EL CREIXEMENT

La Vostra Llar és un grup de residències geriàtriques creat per l'empresa G4T. Fundada l'any 1985 amb el seu primer centre a La Garriga, va néixer amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats que presenten les persones dins del procés d'envelliment.

La Vostra Llar Residencial, S.L. es va constituir el 2019 amb l'objectiu d'agrupar l'activitat geriàtrica del grup G4T. Aquesta activitat, que funcionava com una divisió dins del grup, sota la marca comercial La Vostra Llar, va passar a formar part de la nova societat. El seu objectiu actual és situar-se com a grup de referència de residències geriàtriques de format mitjà.

Per aquest motiu, l'any 2019 es va posar en marxa un pla d'expansió que permetés al grup créixer de forma orgànica i inorgànica mantenint els valors que ens defineixen: **Passió per l'acompanyament, calidesa en el tracte,**

compromís amb l'aprenentatge constant i respecte per les persones.

Després d'adquirir al gener de 2021 la llicència d'explotació de la residència Voramar i passar a anomenar-se La Vostra Llar Mataró, el grup La Vostra Llar va passar a gestionar 7 residències a L'Hospitalet de Llobregat, La Garriga, Mataró, Blanes, Sant Gregori (Girona) i dues a Barcelona capital, concretament al barri de Guinardó i Gràcia.

Vam aconseguir superar amb èxit la crisi sanitària de la Covid-19, la crisi econòmica associada i ens vam embarcar en el compliment dels nostres Plans d'Expansió i Creixement.

Actualment, comptem amb 10 centres residencials a Barcelona i Girona, que van de les 25 a les 80 places, i en tenim 3 més en construcció a la província de Barcelona.

Noves incorporacions

La Vostra Llar Terrassa es va inaugurar el maig de 2021 i va suposar una inversió de prop de 5,5 milions d'euros.

La Vostra Llar Residencial va continuar consolidant els seus plans d'expansió al sector residencial, per la via del creixement orgànic amb la construcció de noves residències de gent gran i centre de dia a **Esplugues de Llobregat** (Baix Llobregat), **Sabadell** i **Zona Franca de Barcelona**.

Així mateix, també s'ha realitzat la incorporació de centres que ja estaven funcionant sota altres marques, incorporant-los sota la marca LVLL, es tracta de dos centres a Barcelona (**La Vostra Llar Parc Güell** i **La Vostra Llar Clot**).

Pla de Negoci

La Vostra Llar Residencial s'ha especialitzat en la gestió i explotació de residències geriàtriques, desvinculant-se de la propietat i apostant per la gestió.

Les residències La Vostra Llar són explotades amb contractes d'arrendament de llarga durada d'entre 20 i 25 anys.

Pla de creixement

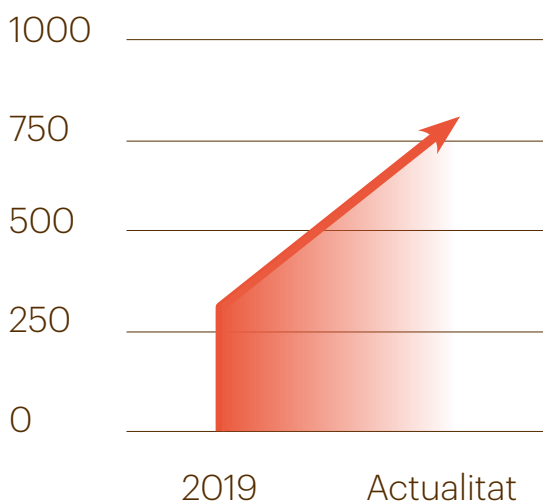
Des de l'any 2019 en què vam posar en marxa el nostre pla de creixement, el grup La Vostra Llar ha passat de gestionar 282 places de residència a les 826 actuals (tenint en compte les residències que actualment estan en fase de construcció).

Aquest creixement ha anat acompanyat d'un procés exhaustiu de revisió del nostre model organitzatiu. L'abast d'aquesta revisió ha estat molt ampli, incloent-hi l'anàlisi i la conceptualització del model d'atenció als residents, així com una definició nova dels perfils i rols de les persones clau en l'organització.

Residència

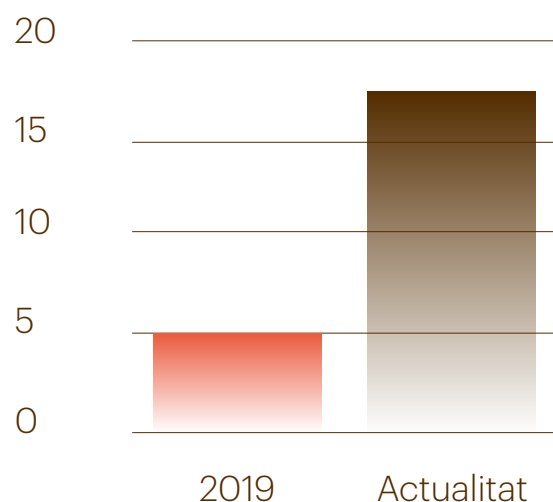
Places 2019: 282

Places actuals: 826



Xifra de negoci

Amb el compliment del pla d'expansió, hem pogut consolidar la nostra xifra de negoci, triplicant la facturació respecte a l'any 2019 i permetent al grup passar d'un volum de negoci de pràcticament **5 milions d'euros** als **18 milions actuals**. Sens dubte, un gran creixement i execució tenint en compte que en aquests dos darrers anys hem hagut de conviure i gestionar la crisi sanitària provocada per la pandèmia de la COVID-19.



Inversió

El benefici abans d'impostos es va elevar a 659.075 euros el 2021. La Vostra Llar va destinar el 20% d'aquest import a **inversions per millorar la qualitat dels seus serveis**. A destacar, els recursos destinats a innovació 27.300 euros, digitalització 22.000 euros i medi ambient, qualitat i formació 37.350 euros.

260% Augment de l'import net de la xifra de negoci des de 2019

COMPROMÍS AMB EL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Ens vam embarcar en els desafiaments de la integració de la gestió responsable i la incorporació dels objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides (ODS). Vam posar en marxa un programa per analitzar els nostres propòsits com a grup de residències i centres de dia per a gent gran. Vam identificar reptes alineats amb els objectius de desenvolupament sostenible i vam dirigir la nostra estratègia a la consecució de projectes i iniciatives concretes, tant de manera individual com en aliança amb altres entitats.

Accions específiques que ens permetin promocionar que la gent gran gaudeixi d'un envelliment digne, promoure una convivència sana basada en la tolerància entre totes les edats, enfortir la cooperació i la inclusió social, així com reivindicar una atenció humana, càlida i afectuosa.

Som plenament conscients de tot allò que poden aportar les persones grans a la nostra societat (valors, experiència, coneixements...) i volem establir les eines necessàries per impulsar les seves capacitats. Per això, volem maximitzar les seves possibilitats de creixement personal, facilitant relacions de suport per al desenvolupament d'una vida plena i compromesa amb la seva comunitat i possibilitant viure la vellesa com una etapa de creixement i desenvolupament personal.

Immersos en la crisi sanitària provocada per la pandèmia del Covid-19 ens vam adonar de la necessitat d'analitzar la nostra manera de mirar, cuidar i protegir a la gent gran per contribuir a millorar la seva qualitat de vida.

El seu aïllament, solitud, por i, de vegades, desesperança no va fer res més que reafirmar-nos en la necessitat de posar en marxa iniciatives per a millorar el seu benestar. Unes iniciatives que, malgrat l'incipient de tot allò relacionat amb la integració de la gestió responsable i la incorporació dels Objectius



OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides (ODS), vam entendre que podien contribuir a millorar no només el benestar dels grans que viuen a les nostres llars, sinó traslladar-se a la societat en general per millorar la qualitat de vida de la gent gran i les seves famílies des d'un enfocament comunitari.

Comencem a entreveure que el concepte de sostenibilitat està íntimament relacionat amb els serveis assistencials a la gent gran. Hem de prestar un servei d'atenció de qualitat a les persones a llarg termini, submergits en un entorn progressiu d'envelliment de la població i amb unes previsions de disminució demogràfica a les quals hem d'anticipar-nos amb accions i mesures concretes. Cal no oblidar que, el 2050, un terç de la població espanyola superarà els 65 anys i un 12% tindrà més de 80 anys.

El nostre sector ha de transformar-se per afrontar amb garanties aquests reptes i que l'envelliment de la població no suposi un retrocés en la qualitat de vida, que no hi hagi desigualtats i que els serveis de salut estiguin assegurats per a la gent gran i/o persones dependents.

Transformació sostenible

Amb aquestes premisses la Direcció General de La Vostra Llar va assistir a ponències, Webinars, esdeveniments i taules rodones sobre la transformació empresarial cap a la sostenibilitat i va iniciar el rumb per començar la nostra petita transformació.

Diferents estaments professionals de La Vostra Llar van ser convidats a participar en diverses jornades sobre sostenibilitat. Què és ser sostenible, com afecta les empreses, per què cal una estratègia de sostenibilitat, què són les ODS, etc.

Vam establir grups de treball en què estaven representats tots els departaments i àrees del nostre grup per a:

- Identificar de quina manera La Vostra Llar podria contribuir a la sostenibilitat del planeta.
- Descobrir possibles indicadors mitjançant els quals podríem desenvolupar accions o projectes concrets.
- Fixar un calendari amb visió a mitjà-llarg termini.
- Desenvolupar un sistema de seguiment, control i verificació mitjançant auditories internes i la creació del departament de Qualitat.
- Obtenir resultats a través d'enquestes de satisfacció i indicadors de qualitat.
- Analitzar el grau de compliment i l'assoliment dels objectius establerts.
- Aplicació de mesures correctores en cas de desviació.

Vam dissenyar els eixos que conformarien el nostre full de ruta cap a un model responsable i sostenible.

DIFONDRE: Impulsar i difondre els nostres valors com a empresa, els propòsits que orienten les actituds dels nostres equips professionals i la seva alineació amb els ODS per a un Envel·liment Saludable.

Sensibilitzar els diferents estaments professionals respecte als valors de La Vostra Llar. Intervenció en situacions de solitud, empoderament de les persones grans i foment de relacions amb l'entorn més proper. Construir una arquitectura comunitària i sensibilitzar la ciutadania.

Assessorament i formació als professionals capacitant-los per garantir en tots els àmbits el benestar de la gent gran. Realització de trobades per al debat, la formació i la generació d'impacte social. La vellesa com a cicle de creixement i desenvolupament personal que aporti a la societat aquests valors.

ALIANCES/COL-LABORACIONS: Col·laboració amb entitats del Tercer Sector (Caritas, Creu Roja, etc.), fundacions, associacions, ajuntaments i empreses. Acolliment de persones en risc d'exclusió social a residències i centres de dia.

QUALITAT/AUDITORIES: Registrar amb dades objectives la implementació de les accions posades en marxa per La Vostra Llar. Recollir valoracions, indicadors de satisfacció, verificar el grau de compliment, mesures correctores, etc.

PLA D'EXPANSIÓ: Implementació gradual de totes les accions posades en marxa als nous centres (Esplugues de Llobregat, Sabadell i Zona Franca de Barcelona). Transmissió de la visió, missió, valors i filosofia del grup. Estudi per a la implantació d'energia assequible i no contaminant a la construcció de nous centres.

VISIÓ, MISSIÓ I VALORS

Les circumstàncies que estàvem vivint amb l'esclat de la crisi sanitària ens va fer especialment més sensibles amb la situació que afectava les persones grans i/o dependents i les seves famílies. Van ser les grans oblidades de la pandèmia, com, malauradament, sovint passa en conflictes o crisis humanitàries. I això va ser el tret de sortida per decidir què ens definia, què podíem fer, com podíem millorar i en què ens agradaria convertir-nos com a empresa i com a professionals de l'atenció a la gent gran.

Als primers moments de la pandèmia es van succeir la redacció de protocols, plans de contingència i formacions destinades a assimilar les noves mesures de prevenció, "Protegir per protegir-los" va ser la premissa que ens vam marcar i l'únic horitzó a seguir.

Dotar els treballadors i usuaris dels equips de protecció necessaris, realitzar centenars de proves de detecció i cribratges massius, elaborar plans de sectorització, circuits, etc. per allunyar el virus de la nostra gent gran implicava alhora allunyar-los del seu entorn, dels seus familiars, amics i veïns. Protegíem la salut física de la gent gran, però alhora la seva salut emocional empitjorava de mica en mica. Ens vam convertir en el seu únic enllaç amb l'exterior, no hi havia abraçades, ni petons, ni somriures... les mascaretes i vestits d'astronauta (així anomenaven els nostres usuaris als Equips de Protecció Individual) incrementaven la seva confusió, la seva solitud, la seva tristesa...

L'entorn afectiu emocional dels usuaris constitueix una part primordial en el model d'atenció de La Vostra Llar, degut a la importància en el benestar del manteniment del vincle de les persones ateses amb el seu entorn més proper.

Tot i això, en un llarg període de temps (durant l'època més dura de la pandèmia), l'únic entorn familiar per a la nostra gent gran van ser els professionals que compartien amb ells el seu dia a dia. Una situació que també patien les persones grans que vivien soles als seus habitatges, amb familiars a molts quilòmetres

de distància, sense rebre visites, aïllades dels seus éssers estimats per por al contagi. Aquells que van comptar amb un suport emocional, un tracte proper i càlid i van establir vincles estrets amb veïns, voluntaris, associacions, etc. van aconseguir vèncer aquesta situació de malenconia i solitud. Perquè el virus no només atacava la nostra salut física, sinó també mental. No hi ha res pitjor que una persona gran sense ganes de viure, la tristesa i la solitud són els seus pitjors aliats.

Vam impulsar programes per mantenir el seu benestar emocional, ens vam assegurar que hi hagués una comunicació fluida i contínua entre famílies i residents, vam assignar professionals de referència a cada petit grup de convivència i, encara que vam aconseguir reduir els nivells d'ansietat i inquietud provocats per la situació d'excepcionalitat, era la proximitat, el tracte, l'empatia i l'acompanyament càlid dels nostres professionals, el que va permetre a la gent gran millorar el seu benestar.

El compromís que La Vostra Llar té amb la millora de la qualitat de vida de la gent gran ens va portar a protocolitzar el servei d'acompanyament que oferíem a la nostra gent gran, fer-ho extensible a la societat per ajudar de manera especial aquest sector de la població i, en definitiva, contribuir al bé comú.

Volíem visibilitzar la importància de proporcionar un tracte càlid, familiar i proper per millorar la salut de les persones grans, acompanyar-les en situacions de més vulnerabilitat, intervenir en situacions de solitud i sensibilitzar la societat.

Com a resposta a la sensibilització per afavorir una millora en el tracte a la gent gran, vam constituir un grup de treball, amb l'objectiu de difondre els valors característics de La Vostra Llar.

Els valors són les arrels de la cultura de La Vostra Llar, caracteritzen el comportament de tots els professionals dins de l'empresa i amb els nostres clients, expressen la manera com treballem, el com volem que ens vegin els nostres residents, i què volem que sàpiga de nosaltres la societat en general.

VISIÓ

Ser un grup de referència de residències geriàtriques de format mitjà, que siguin la llar de la nostra gent gran, on l'atenció sigui molt directa, professional i al màxim de personalitzada.

MISSIÓ

Proporcionar serveis integrals d'assistència i acompanyament, amb elevats estàndards de qualitat i un tracte respectuós, familiar i càlid, fomentant les possibilitats de desenvolupament personal de les persones grans i construint vincles de suport perquè gaudeixin d'una vida plena i siguin protagonistes del seu propi procés personal.

VALORS

PASSIÓ PER L'ACOMPANYAMENT: Sentim passió i orgull pel que fem.

CALIDESA EN EL TRACTE: Tractem als nostres residents amb amabilitat, calidesa, respecte i afecte.

COMPROMÍS AMB L'APRENTATGE CONSTANT: Aprenentatge i innovació constant per donar un millor servei.

RESPECTE PER LES PERSONES: Respecte i empatia amb les persones tot escoltant-les activament.

Cap persona gran sola

Cap persona gran pot estar sola si necessita cures especials o requereix una atenció personalitzada. Considerem prioritari la promoció del benestar de la gent gran, vetllar per la seva seguretat i tranquil·litat.

Amb la crisi sanitària molta gent gran depenent va necessitar ajuda assistencial, però no comptaven amb els recursos necessaris per poder accedir a una plaça residencial o a un centre de dia. A més, després del confinament les persones grans necessitaven serveis temporals de rehabilitació física i emocional per recuperar-se de malalties relacionades amb el sedentarisme i la immobilitat.

La Vostra Llar va crear places temporals per a aquest col·lectiu de persones amb preus i serveis de rehabilitació adaptats a les seves possibilitats econòmiques i necessitats especials. No obstant, no n'hi havia prou.

Només a través d'aliances seríem capaços de transformar l'entorn, volíem ser part de la solució i necessitàvem l'ajuda i el compromís d'altres empreses per poder avançar, "Unir-se per fer alguna cosa més gran".

Necessitàvem associar-nos amb entitats que tinguessin una visió i uns objectius compartits amb els nostres principis i valors, que posessin les persones i el planeta al centre de la seva estratègia.

La Vostra Llar va potenciar el 2021 una aliança estratègica amb l'empresa de serveis per a gent gran Vidallar Serveis, que ens possibilitava trobar solucions econòmiques per a persones en risc d'exclusió social, protegir el seus drets i garantir el seu benestar. A més, aplicaven principis de sostenibilitat al funcionament intern i als serveis que prestaven a la gent gran.

A través de Vidallar, La Vostra Llar compta amb una xarxa del voltant de 70 residències i centres de dia repartides per tot Catalunya que poden assessorar i orientar persones grans en la



recerca del centre residencial que més s'ajusta a les seves necessitats, facilitant i informant de tots els tràmits necessaris. Un servei de gestió que no té cap cost per als usuaris.

Els centres de dia, residències i habitatges tutelats associats a Vidallar Serveis van ser visitats personalment per un equip d'assessors i treballadors socials de La Vostra Llar per verificar la qualitat de les seves infraestructures, serveis prestats, conducta vocacional dels seus professionals, tracte als residents, etc.

Vam comprovar que estaven alineats amb els nostres valors i garantien el benestar de la gent gran. Confiança, professionalitat i serietat avalen l'equip professional de Vidallar per proporcionar la màxima qualitat i assistència humana a totes les persones grans.

Gràcies a aquesta aliança estratègica, La Vostra Llar aconsegueix trobar recursos assistencials amb els serveis i preus que requereixen les persones grans interessades. A través de la gestió d'ajudes

públiques, s'ofereixen solucions econòmiques, es busquen fórmules de finançament i es defensen els drets i les llibertats de la gent gran perquè no tinguin de què preocupar-se. D'aquesta manera, aconseguim que puguin atendre adequadament els costos derivats de les necessitats assistencials i convivencials.

150 persones van aconseguir tenir una atenció professional temporal o permanent el 2021, gràcies a l'aliança estratègica entre Vidallar i La Vostra Llar

Un projecte que persegueix afavorir la millora en el tracte de les persones grans i evitar situacions de risc.

La Vostra Llar vol seguir acompanyant les persones grans al llarg del seu procés d'envelliment, comptant amb el seu compromís i participació. Fomentar la seva integració social per millorar el benestar, millorar les condicions de vida i contribuir a l'envelliment actiu i saludable de les persones grans a la societat.

Hàbits saludables

Volem desenvolupar projectes que transformin la realitat social, tenint com a eixos el benestar de la gent gran i les premisses ineludibles de la sostenibilitat.

Per això, necessitem comptar amb el compromís dels nostres professionals, equips de direcció i gerència i fomentar la seva sensibilització i educació. Fomentar actituds i comportaments favorables i responsables per aconseguir un desenvolupament sostenible. Provocar canvis individuals contribueix a transformar la realitat social.

Ens vam comprometre a implementar la promoció de la salut a la feina, orientant la nostra estratègia cap a accions per aconseguir el benestar dels treballadors, integrant activitats de promoció de la salut.

Organitzem anualment **JORNADES SALUDABLES** on es facilita via e-mail (de manera presencial i mitjançant el tauler d'anuncis de l'empresa) informació i documentació relacionada amb hàbits de vida saludable per aconseguir una sensibilització en els treballadors i que siguin capaços d'incorporar rutines al treball diari.

EXERCICI FÍSIC: S'envia invitació per a participar en diferents iniciatives, llençant el repte d'incloure l'exercici a les rutines diàries: pujar i baixar escales (no utilitzar l'ascensor), realitzar esquats cada vegada que se'n vagi al bany, anar i tornar caminant a la feina, etc.

- Sessions de Txi Kung, ioga, gimnàstica de manteniment, etc. a espais exteriors (parcs, platges...). Es treballa el cos i la ment en la recerca d'un estat de relaxació i benestar que ens allunyi de les situacions d'estrès del dia a dia. Amb tots els assistents es realitza un pica-pica saludable per a compartir l'experiència i establir vincles relacionals.

- Participació en Caminades Solidàries organitzades per la fundació Alzheimer Catalunya, Sant Joan de Déu, Càritas, etc.

INFORMACIÓ SOBRE DIETA SALUDABLE: S'envia dossier informatiu sobre dieta saludable i alternatives per elaborar menjar saludable per a les oficines centrals de La Vostra Llar en col·laboració amb l'empresa Central Borne, empresa proveïdora de productes d'alimentació dels centres residencials La Vostra Llar.

ORGANITZACIÓ D'ESMORZAR SALUDABLE:

Organització d'esmorzars saludables. Cada divendres, a les oficines centrals de La Vostra Llar es posa a disposició dels treballadors aliments saludables de proximitat. S'hi ofereix: fruita, sucs, infusions, cereals, etc.

Les mesures per a la salut i la seguretat dels cuidadors es descriuen en els procediments clau i de suport de les residències i centres de dia La Vostra Llar. El manteniment d'un bon estat

de salut general permetrà que la seva tasca de cuidar es faci en les millors condicions. Només amb la cura del cuidador es podrà tenir cura dels familiars o persones que s'atenen.

Per això, cada any portem a terme diferents projectes per a la promoció de la salut dels cuidadors i treballadors. Mantenir un bon estat físic general permet prevenir possibles lesions derivades de la cura i de les mobilitzacions de persones amb dependència.

COMPROMÍS AMB EL TREBALL SOCIAL

Com a treballadors socials la nostra vocació és ajudar, recolzar i protegir tant als residents com als seus familiars, allunyant-nos de l'assistencialisme i centrar-nos en una atenció professional que ajudi al desenvolupament de relacions humanes saludables i fomenti canvis socials que permetin a les persones tenir una millor qualitat de vida.

Per això, a més d'elaborar protocols i procediments on s'estandarditzen els processos relacionats amb el Treball Social, una altra de les eines que hem posat en marxa aquest any són les reunions periòdiques de tots els treballadors socials dels centres La Vostra Llar, amb la finalitat de crear una taula de treball per dissenyar noves formes d'actuació i plantejar propostes de millora per oferir sempre el millor servei als nostres residents i les seves famílies.

Evolució de places

El 2020, les residències i centres de dia vam patir els efectes de la crisi sanitària, fet que va suposar de manera general un decreixement de l'ocupació del sector. El 2021 es va convertir en l'any del creixement, de l'evolució i de la consolidació de La Vostra Llar com a grup de referència del sector d'atenció a la gent gran.



Visita del servei de Gent Gran de Terrassa y del SAAP (Servei d'atenció per l'autonomia personal) a la inauguració de la residència La Vostra Llar Terrassa.

La Vostra Llar es posicionava a principis d'any amb un 75% d'ocupació, mentre que a finals d'any ja comptava amb un 89%, fet que suposa un augment del 12,41%. Durant el 2021 hi ha hagut un total de 298 nous ingressos.

La inauguració de La Vostra Llar Terrassa va suposar un augment de 72 places de residència i 15 de centre de dia per al grup. L'objectiu del departament de Treball Social era guanyar-se la confiança dels habitants, els organismes i les entitats d'una ciutat on érem pràcticament desconeguts. Que apostessin per un centre nou i que ens donessin l'oportunitat de demostrar tota la nostra experiència.

L'obertura de La Vostra Llar Terrassa va ser recollida pel municipi amb molt bones opinions i sensacions. A poc a poc, ens hem anat fent un nom, fins a convertir-nos en una peça fonamental de la xarxa social del municipi, cosa que ens va permetre atendre un total de 87 usuaris en menys de 7 mesos.

Assessorament

Des dels nostres centres s'han assessorat un total de 1.506 persones el 2021. Persones que han estat ateses en un dels moments en què els assalten més dubtes (respecte al tipus de centre a escollir, els ajuts que poden sol·licitar, la documentació que han d'aportar, etc.), a la qual cosa cal afegir sentiments de culpabilitat erronis per considerar que abandonen un ésser estimat o que haurien d'haver-se fet càrrec durant més temps de la seva cura.

Des del departament de Treball Social s'insisteix a tractar cada persona amb calidesa i professionalitat, atenent les necessitats del resident i prioritzant-ne el seu benestar i el de la família.

Prioritzem els sentiments dels familiars i els seus éssers estimats des del primer moment, defensant el model d'atenció de La Vostra Llar, una llar on viure una nova etapa de la vida, on se socialitza i viu intensament.

Quan les famílies s'adonen que l'atenció residencial els ajuda a tenir una millor relació amb el seu ésser estimat, ja que poden compartir moments molt especials, participar activa-

ment a la seva vida diària –sense la constant preocupació sobre aspectes pràctics de la seva cura–, i que la persona gran rep l'atenció que necessita, els dubtes es dissipen.

No es tracta mai d'un ingrés més, sinó que ens esforcem a conèixer la persona, dialogar sobre les seves expectatives, entendre les seves necessitats, escoltar els seus gustos i interessos per així establir un vincle amb tots els professionals i aconseguir que sentin que estan en una llar on experimentaran benestar, seguretat i confiança.

Distribució per centres de persones ateses

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

Visibilitat

Amb l'objectiu d'augmentar la projecció de La Vostra Llar a la societat catalana, hem col·laborat amb diversos mitjans de comunicació i empreses de publicitat al llarg de l'exercici 2021.

Empreses col·laboradores:

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

Durant l'exercici 2021, vam establir nous acords de col·laboració amb importants empreses del sector, com MiResi, GRANS LIVING i TOPMAYORES i vam refermar els nostres vincles amb entitats amb què ja portem temps cooperant, cas de MUTUAM GÜELL o Inforesidències. L'objectiu d'aquest tipus de col·laboracions és oferir solució i assessorament al nombre més gran de famílies possible que estan interessades a ingressar un ésser estimat en un centre residencial.

COMPROMÍS AMB LA QUALITAT

La Qualitat és el grau de compliment d'un conjunt de requeriments o característiques d'un determinat producte, sistema o, en el nostre cas, servei. Aquests aspectes a complir també tenen a veure amb el grau de satisfacció de les necessitats enfront les expectatives.

Per tal d'implementar la qualitat, a qualsevol centre residencial, cal aplicar un sistema de gestió d'aquesta i, en aquest sentit, és imprescindible que la qualitat s'estableixi com un objectiu més de la direcció del servei. A més cal generar un departament de treball que gestioni i serveixi de guia per arribar a assolir la màxima qualitat en el servei, essent sostenible en temps i forma.

Per això, des de fa gairebé tres anys treballem en la implementació de la gestió de la qualitat i els resultats comencen a ser visiblement notables.

Al nostre grup, el compromís amb la qualitat és ferm i determinant. Després de la creació del departament de Qualitat, es va començar a treballar en els objectius mesurant la qualitat amb estàndards/indicadors en relació al compliment de requeriments i amb enquestes anuals per valorar el grau de satisfacció.

En aquest sentit, cal tenir en compte que la qualitat ha estat definida per els grans autors com a "grau de satisfacció" o com a "compliment de requisits i objectius" i, per això, quan s'implementa s'han de tenir en compte aquestes dues premisses sobre les quals es fonamenta.

Des del grup La Vostra Llar hem implementat sistemes d'avaluació de la satisfacció a través d'enquestes i auditories internes de qualitat que revisen el percentatge de compliment dels indicadors de qualitat als nostres centres.

Val a dir que la qualitat és un concepte complex i molt ampli i que no només implica al propi departament, sinó que requereix una implicació transversal que inclou a la resta de departaments del grup, així com als professionals que treballen a cadascun d'aquests centres, les persones usuàries, les famílies i l'entorn. Tots els departaments del grup realitzem visites periòdiques de suport als

centres que persegueixen una clara orientació als resultats i al grau de satisfacció. Tot aquest engranatge i el lideratge de les Direccions de centre i de les seves àrees professionals ens han fet avançar de forma determinant.

En aquest sentit, cal destacar que ha augmentat el percentatge de compliment d'indicadors de qualitat a tots els centres, arribant el 2021 a una mitja del 85% en matèria de drets socials i del 88,7% en matèria d'higiene alimentària. Els menús i satisfacció dels àpats han estat puntuats amb un 8,27 sobre 10 de mitja per part de les persones usuàries dels centres.

L'any 2021 ha estat un any que ha fet de catalitzador per ancorar la cultura de la qualitat a tots els nostres centres a través de les auditories internes del departament de Qualitat. Hem estat treballant amb constància i rigor tots els indicadors de qualitat en matèria d'acció social, sanitat i benestar. L'any 2020 ja vam traçar les línies de treball per avançar construint coneixement i cultura en el concepte de qualitat i vam vertebrar aquesta estructura a través de l'Atenció Centrada en la Persona.

Un dels nostres objectius ha estat també enriquir la qualitat i servei dels àpats i la millora dels emplatats. El nostre equip de nutricionistes planifica 6 tipus de menús: Basal, texturitzat, diabètic, diabètic estricte, hipocalòric i menú per insuficiències renals o persones amb tractament de diàlisi. I, sempre que calgui, el nostre equip de dietistes i nutricionistes elabora el menú més òptim per a cada persona resident.

Aquestes mesures de qualitat també han estat embotellades per la visió d'atenció centrada en la persona, per això des del departament d'Activitats s'ha fomentat la creació dels "consells" als centres. Al "Consell de l'avi" les persones usuàries escullen els menjars que més els agraden, que passen a ser inclosos als menús de La Vostra Llar, així com les seves preferències per esmorzars i berenars on poden triar entre varies possibilitats, sempre seguint les pautes marcades per l'equip nutricionista i mèdic.

De la mateixa manera, en l'àrea d'acció social i benestar ens hem marcat uns objectius molt clars que desenvolupem a la Carta de Serveis, a la qual es pot accedir a través de la pàgina web del grup. La Vostra Llar considera primordial que els nostres usuaris i famílies també col·laborin en l'assoliment d'objectius comuns per al benestar de la nostra gent gran i facilitar que ens puguin fer arribar les seves queixes, suggeriments o opinions.

En aquest sentit, durant el 2021 hem estat treballant en reducció, control i seguiment d'úlceres per pressió, contencions físiques i caigudes. Per això, al 2020 vam crear el Comitè de fisioterapeutes del grup amb qui ens vam marcar objectius i ens vam planificar per aconseguir-los.

L'exercici 2022 serà molt significatiu, ja que avaluarem bimensualment tots els indicadors de

qualitat que ens vam marcar en relació als protocols d'acollida i adaptació, eliminació i incontinència, administració de medicació, úlceres per pressió, contencions, canvis posturals, caigudes i cura personal i higiene.

En aquest àmbit i en la línia de garantir l'atenció centrada en la persona, també vam dissenyar tots els indicadors enfocats en l'assoliment d'aquest objectiu. Així, hem inclòs i hem desenvolupat de forma més extensa la gestió de gustos i preferències de les persones usuàries, així com l'aplicació d'aquests en els plans de vida de cada persona.

Per tal d'avaluar la qualitat també des del punt de vista de satisfacció, aquest és un resum dels resultats de les enquestes que hem fet el 2021 i que hem de mantenir i millorar.

Resum resultats enquestes de satisfacció 2021

Un **88,9%** està satisfet amb la **informació rebuda** per part dels centres.

Un **99,1%** considera **just i respectuós el tracte** que reben dels centres.

Un **77,8%** pensa que els **centres ofereixen recursos assistencials adequats**.

Un **88,9%** considera que **l'atenció telefònica és adequada**.

Un **90,1%** està **satisfet amb l'atenció rebuda**.

Un **100%** considera que **les dietes són adequades a les necessitats** nutricionals.

Un **96,7%** està **satisfet amb la infraestructura** del centre.

Un **93,2%** pensa que **els horaris d'atenció són adequats**.

Un **80%** considera que **el personal del centre és accessible**.

Un **80,2%** **recomanaria** els nostres centres.

Un **70%** està **satisfet amb la informació rebuda** sobre qüestions que afecten al **pla terapèutic i mèdic**.

Un **72,7%** està **satisfet amb els hàbits higiènics** d'atenció personal.

Un **77,8%** considera que **l'atenció nocturna és correcte**.

Un **100%** valora **positivament el sistema de rotació de guàrdies** de l'equip tècnic en cap de setmana.

Un **85,7%** considera que **les activitats i teràpies cobreixen les necessitats** correctament.

Un **88,8%** està satisfet amb **l'ús de XXSS** dels centres.

La puntuació mitja dels centres en relació al **tracte del personal** ha estat d'un **9,2**.

La satisfacció en relació a la **gestió del COVID19** ha estat del **98,7%**.

La **nota mitja** amb la qual han estat puntuats els nostres centres ha estat d'un **8,7**.

De la mateixa manera, estem treballant en l'especificació de cada àrea per aconseguir detectar aquells àmbits de millora i aplicar-hi mesures correctores o preventives immediatament. En aquest sentit, els nostres centres estan oberts a qualsevol suggeriment o aspecte a comentar i, per això, s'ha elaborat un procediment de seguiment de suggeriments degudament planificat per tractar-les amb la major eficiència possible. Aquest procediment també consta a la Carta de Serveis.

En conclusió, els resultats estant essent favorables pel que fa a compliment d'estàndards, però pel que fa a enquestes de satisfacció cal millorar en l'especificitat i també en les formes d'avaluació, ja que poden haver-hi biaixos que cal reduir, com, per exemple, la quantitat i qualitat de respostes rebudes en les enquestes de satisfacció. En aquest sentit, cal seguir fent pedagogia i creant cultura de la qualitat, que inclou la recollida de dades quant a avaluació

i pel que fa a satisfacció en relació a expectatives. Per això, hem dissenyat altres formes d'avaluació que pensem que afavoriran a que la recollida d'informació encara sigui més significativa i així puguem marcar-nos objectius més acorats.

La implementació de la gestió de la qualitat implica a totes les persones usuàries, departaments, centres, famílies i entorn. En aquest sentit, fem passes alhora des de totes les àrees i en la mateixa direcció, avançant cap a la progressiva millora de la qualitat als nostres centres.

La passió per la cura, el tracte càlid i l'acompanyament professional de les persones que viuen als centres La Vostra Llar és un objectiu compartit per tots els equips multidisciplinaris. Per això, treballem incansablement recordant sempre la premissa de cuidar a les persones com a elles els hi agradaria ser cuidades i no com a nosaltres ens agradaria que ens cuidessin.

COMPROMÍS AMB EL RESPECTE PER LES PERSONES

La situació epidemiològica ha provocat nous desafiaments en tots els àmbits, en especial, en l'àmbit assistencial i, en concret, en tots aquells que ens dediquem a la cura de les persones. El focus principal de la nostra tasca diària és situar la persona com l'eix central de la nostra intervenció, seguint el marc de referència del Model d'Atenció Centrat en la Persona (ACP).

Seguint aquesta línia i per aconseguir-ho, el primer pas a tenir en compte és realitzar una recollida d'informació àmplia (i, sempre que sigui possible, prèvia a l'ingrés) de les característiques de la persona (fortaleses, preferències, gustos i necessitats) que són les que ens serviran de guia per a poder realitzar un pla d'activitats personalitzat i ajustat a les necessitats del moment de la persona.

L'ingrés a un centre residencial, tot i comportar nombrosos canvis a nivell personal, familiar i social, també ha de proporcionar a l'usuari els recur-

sos necessaris per tal que aquest procés sigui el més natural possible, reduint ansietats i possibilitant una nova etapa vital viscuda amb serenor i respectant la seva història de vida prèvia.

Les preferències, gustos i necessitats de la persona seran indicadors claus per detectar quines de les activitats que s'ofereixen al centre poden ser més adequades i tindran més acceptació entre els usuaris. De vegades, també succeeix que els usuaris descobreixen dins dels centres residencials noves aficions que omplen el seu temps lliure.

Donat que el perfil dels usuaris de les residències i centres de dia experimenta un continu canvi i que l'arribada de la pandèmia també ha promogut múltiples adaptacions de les normes que regeixen el dia a dia, el programa d'activitats passa a ser una eina viva i flexible que ofereix un ampli ventall d'activitats i tallers adaptats a les persones que conviuen als nostres centres residencials.

Activitats significatives

El programa setmanal d'activitats dels centres La Vostra Llar no seria possible sense la intervenció de tot l'equip interdisciplinari. Auxiliars, fisioterapeutes, psicòlegs, educadors socials, terapeutes ocupacionals i equip de cuina sumen esforços i fan que el programa d'activitats es pugui dur a terme en excel·lents condicions.

A destacar també la importància cabdal que tenen les activitats significatives dins del dia a dia dels centres. El conèixer hàbits, gustos i aficions prèvies dels usuaris i poder donar-li continuïtat a les mateixes és un dels objectius principals que ens marquem per tal d'aconseguir que els usuaris se sentin com a casa i puguin decidir com volen viure aquesta nova etapa de la seva vida.



Puzles. LVLL Terrassa.



Arts plàstiques. LVLL Les Dàlies.



Temps de lectura. LVLL Mataró.

Activitats conjuntes

Més enllà del programa setmanal de cadascun dels centres, oferim una **planificació d'activitats conjuntes a nivell de grup** que, sovint, té relació amb festivitats, tradicions o celebracions populars arrelades a la nostra cultura. El menjar, la convivència i la diversió tenen un paper protagonista. Aquestes activitats es duen a terme de forma mensual i suposen la implicació de tot l'equip assistencial dels centres.

Alguns exemples d'aquestes activitats són els següents:



Taller de ventalls. LVLL Terrassa.



Arrossada popular. LVLL Gràcia.

Quan ens plantejem el programa d'activitats és indispensable incloure a les famílies i, per tant, fer-les partícips del mateix. Activitats específiques com, per exemple, l'intercanvi de missatges nadalencs a través de la bústia de Nadal va ser una nova proposta d'aquest any que va tenir molt bona acollida entre usuaris, treballadors i famílies.

Una altra activitat enfocada a les famílies i amics va ser el "Concurs de postals de Nadal", un concurs on s'elaboren postals artesanals i, d'entre totes elles, s'escull la imatge que representarà la postal nadalenca de La Vostra Llar. Aquesta iniciativa és el segon any que es porta a terme i, en aquest temps, ha anat augmentant el grau de participació per part de les famílies.

Famílies: Comunicació i participació

Les múltiples restriccions que hem patit als centres residencials durant aquest any de pandèmia ens han portat a seguir potenciant activitats o accions on les noves tecnologies ens permeten crear espais de trobada, noves vies de comunicació amb les famílies i eines innovadores de treball amb els residents.



Videotrucades. LVLL Les Dàlies.



Estimulació cognitiva amb tablets. LVLL Reig.



Carnestoltes en família. LVLL Reig.

La comunicació entre residents i famílies ha anat variant al llarg de l'any, segons el moment de la pandèmia en que ens trobàvem. Els residents han pogut combinar les videotrucades amb familiars i les preuades visites presencials que tant trobàvem a faltar. La participació de les famílies en les propostes que ofereixen els centres cada any va en augment i, fins i tot, algunes d'elles s'animen inclús amb propostes més atrevides, com la del Carnestoltes en família, on es convidava i premiava a les famílies que vinguessin disfressades durant les visites als residents als centres.



Bústia de Nadal. LVLL Gràcia.



Entrega felicitacions de Nadal. LVLL Mataró.

Com comentàvem anteriorment, una altra nova via de comunicació que va tenir molt bona acollida entre familiars, residents i personal va ser la bústia de Nadal. Es va col·locar, durant les festes nadal·lenques, a l'entrada dels centres residencials i tots van poder participar per aportar el seu missatge nadalenc personalitzat. Cadascun va poder expressar i alhora rebre missatges afectius.

Recursos tecnològics i trobades presencials

El 2021 ha estat l'any escollit per apostar, provar i generalitzar noves fórmules d'intervenció amb els residents, com és el cas de les ulleres virtuals amb l'empresa OROI. Des del primer moment, s'ha pogut comprovar els múltiples beneficis a nivell social, emocional i cognitiu d'aquesta eina en persones amb un perfil cog-

nitiu sever. Aquesta experiència immersiva en 360° permet evocar records, viure emocions i sensacions en un entorn únic. La selecció acurada de paisatges i l'àmplia oferta de material audiovisual permet viure una experiència personalitzada, segons els gustos i preferències de l'usuari.



Ulleres de realitat virtual. LVLL Les Oliveres.

Tot i ser coneixedors de les avantatges que els recursos virtuals ens aporten i sent conscients que és el nostre futur, les trobades presencials són de vital importància per al benestar emocional dels nostres residents. Per això, hem continuat apostant per les celebracions presencials en la mesura que les normes de prevenció marcades pel Departament de Salut ens ho permetien. Hem pogut tornar a gaudir dels tradicionals concerts de Nadal i esdeveniments amb els alumnes d'escoles de l'entorn dels centres, tot i ser a l'aire lliure i respectant les distàncies de seguretat requerides.

No menys emocionant ha estat poder recuperar les actuacions musicals en viu on els residents i professionals han pogut ballar, riure i compartir moments en un ambient distés i festiu.



Cantada de Nades. Escola Petit Estel. LVLL Terrassa.



Cantada de Nades. Escola Freta. LVLL Mataró.



Actuació Grupo Cabana. LVLL Gràcia.



Sessió de cinema. LVLL Les Oliveres.

Com a novetat, per amenitzar les fredes tardes d'hivern s'ha incorporat la plataforma Netflix, que ens ha permès combinar sessions de cinema i documentals i gaudir del sabor de les crispets. Un servei de *streaming* que ofereix una àmplia filmografia que s'ajusta a la llista de preferències i gustos dels nostres usuaris.

Recuperar la normalitat



Premi al Talent 2021. Maria Jesús Montero.
Cap de torn de LVLL Mataró.

Amb l'objectiu de recuperar la normalitat i la integració en l'entorn social pròxim, es van reprendre els passeigs terapèutics. Recorreguts pels voltants dels centres residencials que van modificar positivament el estat anímic i funcional dels usuaris, que s'havien trobat minvats per les quarantenes i aïllaments causats per la pandèmia.

Entre les activitats que hem mantingut durant tot l'any, ens agradaria destacar el "Menú de l'avi", que inclou propostes de menús especials escollits en assemblea pels residents i dels que fan un tastet de forma mensual.



Menú de l'avi. LVLL Mataró.

Aquest 2021 ha estat un període difícil tant pels residents com pels treballadors dels centres, donades les condicions i context en el que s'ha desenvolupat el seu dia a dia. És per això que vam idear el "Concurs al Talent 2021" com una fórmula per reconèixer i compensar l'esforç i dedicació que han portat a terme els professionals de La Vostra Llar durant l'any.

Després de presentar, cadascun dels centres, les candidatures al concurs, es van fer votacions i la treballadora Maria Jesús Montero (responsable de torn de LVLL Mataró) es va endur el premi per la seva capacitat resolutiva, implicació i compromís amb la seva feina.



Passeig terapèutic. LVLL La Rambla.

Altres activitats que s'han celebrat al llarg de l'any han estat les festes d'aniversaris on el centre s'engalana per a rebre homenatge als residents que fan anys aquell mes i tothom participa de la festa amb un berenar especial, música i bona companyia.



Festa d'aniversari. LVLL Les Dàlies.

D'altra banda, les teràpies conjuntes a nivell de grup, que es porten a terme de forma setmanal a través d'empreses externes, es van veure afectades per les restriccions sanitàries del moment. En concret, aquest 2021 les teràpies que s'han pogut desenvolupar de forma més continua han estat les sessions de teràpia assistida amb gossos (TAA) en col·laboració amb l'empresa ItCan.

Són nombrosos els estudis que evidencien els múltiples beneficis a nivell físic, funcional i emocional que aporten aquest tipus de teràpia en l'àmbit de la tercera edat. La proximitat, contacte i intercanvi amb els animals suposa un espai on poder socialitzar, expressar emocions i sentiments i evocar records del passat. La presència dels gossos de teràpia entra dins de les rutines dels residents que esperen amb moltes ganes la seva presència cada setmana.



Teràpia assistida amb gossos. LVLL Parc Güell.



Taller d'expressió corporal i moviment Bellànima. LVLL La Rambla.

A destacar també les iniciatives espontànies dels treballadors dels nostres centres que han demostrat una proactivitat més enllà de la seva feina amb la presentació de projectes innovadors. Per exemple, l'equip d'auxiliars del centre La Vostra Llar Gràcia de Barcelona va organitzar un Concurs literari de relats per expressar emocions davant la COVID. Els residents van poder expressar en paraules totes les seves vivències sobre la pandèmia i alliberar emocions no compartides. Va ser un moment màgic i terapèutic per a tots els qui van participar de l'activitat.



Concurs literari de relats sobre la COVID. LVLL Gràcia.

Sensibilització i conscienciació

Com a empresa socialment compromesa, La Vostra Llar també inclou dins del seu calendari d'activitats la celebració de dates tan significatives com, per exemple: el Dia Mundial contra el Càncer de Mama, el Dia Internacional de la Dona, el Dia Mundial del Cuidador, el Dia Mundial de l'Alzheimer... En aquestes jornades, usuaris i treballadors gaudeixen de menús especials i activitats enfocades a la sensibilització i difusió d'aquests dies commemoratius.



Dia Mundial contra el Càncer de Mama. LVLL La Rambla.



Dia Internacional de la Dona. LVLL Mataró.



Dia Mundial de l'Alzheimer. LVLL Mataró.

Accions solidàries, socials i intergeneracionals

I, per últim, però no menys important, hem de destacar les accions solidàries, socials i d'intercanvi intergeneracional amb entitats amb les que durant aquest any hem col·laborat, ja sigui de forma puntual o sistemàtica.

Gràcies a totes elles, hem après conjuntament i hem establert vincles afectius que sumem a la nostra història per tal de fer el màxim possible per millorar la qualitat de vida de les persones grans.



Fundació ASTE BCN: Joves estudiants d'universitats de Barcelona participen al llarg del curs acadèmic en projectes que promouen el voluntariat social amb

gent gran. Amb aquesta associació sense ànim de lucre hem intercanviat videotrucades amb els residents, ens han acompanyat en passeigs terapèutics i hem col·laborat en projectes conjunts per la Diada de Sant Jordi.



La Marató de TV3: A través de compres de productes nadalencs realitzem donatius a les seves campanyes solidàries. Aquest any, La Marató va estar dedicada a un grup de

problemes de salut mental molt comuns que afecten una de cada quatre persones en algun moment de la vida, amb un elevat impacte social, sanitari i de la qualitat de vida de les persones afectades i del seu entorn.



Col·laboració amb el **GRUP MUTUAM** per oferir Equips d'atenció psicossocial (EAPS), dins del programa "Atenció integral a persones amb malalties avançades" de Fundació La Caixa.



Participació al Concurs de postals de Nadal "Gent Gran, Gent Artista", que organitza anualment l'**Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA)**, on la creativitat, el talent i l'esforç dels usuaris són els grans protagonistes.



Rosistirem: Empresa proveïdora de roses de Sant Jordi, la compra de les quals es destina a fins socials i amb la que col·laborem des de fa més de dos anys.



Cintorasur: Projecte digital, realitzat a Sevilla, que desenvolupa una plataforma per promoure intercanvis intergeneracionals entre joves i gent gran. Vam treballar la il·lusió, la creativitat i la innovació des de l'emoció i els valors de dues generacions diferents, però amb moltes vivències i/o experiències per compartir.



Col·laboració dels residents i l'equip de psicologia de La Vostra Llar Blanes amb universitaris de 4t curs de **Psicologia** per al seu treball de fi de grau, titulat "Estimulació cognitiva en persones amb demència lleu-moderada".



Col·laboració amb l'associació **La Garriga Modernista** que té per objectiu divulgar el modernisme al municipi. Aquesta entitat va organitzar una desfilada de vestits modernistes per a tots els residents de La Vostra Llar Reig de La Garriga.



Participació del centre La Vostra Llar Gràcia de Barcelona en el "Concurs de balcons, portalades i comerços guarnits" de les **Festes del barri de Gràcia**.

LVLL Gràcia va resultar guanyador d'un merescut 3r premi pel treball, esforç i creativitat que hi van posar residents i professionals del centre en engalanar la façana de la residència.

D'altra banda, els centres La Vostra Llar han col·laborat amb escoles i acadèmies de l'entorn, entre altres: l'Escola Alpes de l'Hospitalet de Llobregat, Escola Vedruna Gràcia de Barcelona, Escola Petit Estel de Terrassa, Escola Freta de Mataró, etc.

Són cada vegada més els projectes cooperatius amb altres entitats en què participem i on les persones grans passen a ser les grans

protagonistes: Expliquen les seves històries de vida, descriuen el present i preveuen el futur que ens espera.

Per rendir homenatge a la gent gran a la que atenem i cuidem dia a dia, al Nadal realitzem un vídeo amb tots els professionals dels centres. Amb aquestes divertides imatges diem adéu a un 2021 que ha suposat nous reptes i aprenentatges vitals per a tots nosaltres.



Elisa Tomás

Coordinació Treball Social

“El resident és una persona amb circumstàncies i característiques pròpies”



La meva incorporació a La Vostra Llar va ser tot un repte professional. Sóc treballadora social amb vocació de servei, m'encanta el contacte directe amb els residents i, sobretot, amb les famílies. Apostar per un lloc als Serveis Centrals de La Vostra Llar creia que suposaria deixar de banda aquestes funcions, però res més lluny de la realitat. Des del meu lloc tinc una visió global de la gestió del Treball Social, sense perdre de vista en cap moment les necessitats i els desitjos

dels usuaris. Perquè el resident no és un número, és una persona amb circumstàncies i característiques pròpies “per i per a” la que treballem. Intento involucrar-me, en la mesura que sigui possible, en el procés d'ingrés de nous residents i no desaprofito l'oportunitat de parlar amb els familiars per no perdre aquesta visió social que em defineix.

No es pot entendre el lloc de Coordinació de Treball Social si estàs desconnectat de la societat i de les seves necessitats. I, malgrat que el meu objectiu final és estandarditzar les formes de treball i augmentar el nombre de persones ateses, crec fermament que és impossible fer-ho si desconeixes les necessitats i les inquietuds de les famílies i els residents.

Al final, el meu propòsit és estandarditzar processos, que tot l'equip de Treball Social de La Vostra Llar s'encamini cap al mateix objectiu i que compti amb les mateixes eines. El treballador social és una figura imprescindible per als centres residencials. És el punt de referència per a les famílies, al primer que coneixen i al que es dirigeixen i transmeten totes les seves inquietuds. Per tant, el meu objectiu és que estiguin preparats i formats per complir aquesta feina amb il·lusió i professionalitat.

Anna Blasco

Direcció La Vostra Llar Les Dàlies

“Mesos cultivant per poder començar a recollir fruits”



Recordo els primers dies de la meva incorporació a La Vostra Llar amb nervis i dubtes. La meva entrada va ser progressiva, primer com Treballadora Social, després com Adjunta de Direcció, fins a assolir les capacitats i habilitats necessàries per assumir la Direcció de La Vostra Llar Les Dàlies i aplicar els meus propis criteris.

Fins aleshores, la meva experiència en l'àmbit sociosanitari s'havia focalitzat en joves amb problemes de salut mental, però volia ampliar les meves aptituds a una altra de les meves passions, l'atenció a la gent gran.

En un context de crisi sanitària i en un àmbit en què havia d'assumir un aprenentatge constant, vaig identificar amb ajuda de l'equip del centre –al que vaig anar coneixent a través de les meves responsabilitats en diferents àrees de

treball- quines eren les necessitats de la nostra gent gran, els seus desitjos i preferències. Primer havia de conèixer l'equip i tot allò relacionat amb el servei assistencial a la gent gran. Mesos cultivant per poder començar a recollir fruits.

El més impactant del principi va ser la dificultat per entaular vincles amb els residents. Recordo que cada dia entrava a la residència saludant cadascun dels nostres grans, preguntant com havien passat la nit, recordant què havien sopat... i pràcticament cap sabia qui era. No es recordaven de mi, degut als seus trastorns cognitius, una situació que em va costar encaixar.

Actualment, he creat llaços amb totes les persones residents, fins i tot amb aquelles que pateixen un deteriorament cognitiu més sever (saben que els puc ajudar i que poden acudir a mi sempre que ho necessitin). Tot i procedir de l'àmbit social i sanitari, observar de prop les alteracions cognitives més freqüents entre la gent gran, la demència, la malaltia de l'Alzheimer, la malaltia de Parkinson, etc. va incrementar encara més el meu interès per ampliar coneixements i augmentar la meva formació per realitzar la meva feina des de la tolerància i el respecte que la gent gran mereix.

Al llarg dels mesos, vaig començar a assimilar els "comiats", dir adéu als nostres majors sempre és molt dolorós, però em quedo amb la satisfacció d'aconseguir vetllar pel seu benestar durant tot el temps que viuen amb nosaltres en la seva nova llar.

No m'havia passat mai pel cap que m'hauria d'enfrontar a una pandèmia amb canvis constants de protocols, distància social, restriccions d'entrada de família i amics a la residència. Aquesta realitat viscuda va fer que les residències deixaran de ser llocs transitats i, per tant, les famílies dipositaven una confiança plena en tots els professionals del centre, que sempre els agrairé.

El meu objectiu principal és transmetre la importància de la qualitat en el tracte que proporcionem a la residència La Vostra Llar Les Dàlies, així com oferir les eines per ser millors professionals cada dia: Formacions, xerrades, reunions d'equip, entre d'altres. Aquesta realitat pretén fomentar les bones pràctiques i, partint del respecte per la persona usuària, afavorir-ne el benestar i la qualitat de vida.

Pel que fa a l'equip multidisciplinari, suposa un repte treballar per la cohesió de la plantilla i la coordinació entre els responsables, els auxiliars i els tècnics. El món social engloba una diversitat d'opinions, totes vàlides, però el que és important és que el nostre objectiu és comú: Oferir una atenció personalitzada i professional en un ambient familiar, càlid i humà.

Com a directora espero seguir mantenint el vincle i la confiança tant de les famílies com dels usuaris i usuàries, així com de tot l'equip que forma part de La Vostra Llar Les Dàlies per assolir l'excel·lència en la cura i l'atenció de la gent gran.

Sandra Pascual

Direcció La Vostra Llar Terrassa

*"Ser gran no depèn de l'edat,
sinó de l'actitud"*



Aquest 2021, a La Vostra Llar Terrassa, el podem resumir com il·lusionant. Vam inaugurar el centre a finals de maig, amb l'esperança de que fos l'any que acabés la pandèmia, amb l'alegria del nou projecte i la il·lusió de tot l'equip de començar la nostra aventura: L'obertura d'una residència nova, moderna i acollidora per atendre amb afecte i professionalitat els nostres grans de Terrassa.

Recordem amb tendresa l'arribada dels nostres primers residents i com, gairebé sense adonar-nos-en, la nostra llar anava creixent mes a mes: nous residents, noves famílies i nous treballadors.

Ha estat un any on ens hem anat coneixent, fins a consolidar els vincles de la que ara és la nostra família. Hem treballat amb ganes i superació, tot i l'ombra que ens acompanyava, la de la pandè-

mia, amb successives restriccions i un control continu per protegir-nos i protegir als nostres.

És un plaer formar part d'un grup com La Vostra Llar, on trobes recolzament davant de qualsevol dubte o imprevist que pugui sorgir, disposes de suport a totes les àrees que són clau per a la Direcció del centre (Administració, Qualitat, Recursos Humans, Activitats, Comunicació...) i on es garanteix un aprenentatge constant a través de la posada en marxa de continus programes de formació per a tots els professionals.

Unes premisses que ens faciliten el dia a dia a nivell burocràtic i permeten focalitzar la nostra atenció i esforços a vetllar pel benestar dels nostres residents.

Silvia Alonso

Direcció La Vostra Llar Mataró

“Les persones grans han de ser protagonistes del canvi de paradigma”



Quan fa més de deu anys em vaig endinsar en el món de la geriatria, impulsada per l'amor que els meus avis m'havien transmès, ho vaig fer conscient de que calia canviar el paradigma i la mirada que hi havia cap a la vellesa.

Sempre m'ha agradat treballar amb la gent gran, persones amb gran valor, sensibilitat i coneixements, entregades a donar i rebre. És realment un privilegi, així ho sento i ho intento transmetre a les persones que m'acompanyen en aquest camí. Privilegi de poder oferir el millor de nosaltres per contribuir en millorar el seu dia a dia i, alhora, compartir i rebre tot el que ells ens transmeten. Amb això vull dir que no estem únicament per atendre la nostra gent gran, sinó

Comptem amb un equip interdisciplinari especialitzat que sent passió per l'atenció a la gent gran, cosa que es reflecteix en un ambient i actitud positiva que marca el dia a dia del nostre centre.

Volem que els nostres residents se sentin estimats i acompanyats. Recordo com ens vam alegrar quan vam guanyar el nostre primer premi a La Vostra Llar, al concurs "Castanyera de l'any 2021".

La motivació de la nostra gent gran a l'hora de participar en tot tipus de propostes (concurssos de disfresses, festes o balls) és un exemple de vida... Perquè: "Ser gran no depèn de l'edat, sinó de l'actitud".

per integrar tot allò que ells ens ofereixen: Valors, experiència, coneixements i sensibilitat. I cal complir amb el responsable agraïment que això mereix. La nostra feina es basa en un continu donar i rebre per dignificar la vellesa i, alhora, la labor dels professionals del sector. Dignificar el moment present que transita cada persona, dignificar el pas de la maduresa a la vellesa i, finalment, dignificar els finals de vida. Aquest és el repte que està més present en mi.

Fa vuit anys vaig arribar a La Vostra Llar Mataró amb la il·lusió de complir amb aquest repte i responsabilitat. En aquells moments ho feia com educadora social, amb passió per l'acompanyament i infinites ganes de donar el millor de mi, de contribuir en afavorir un envelliment actiu i saludable, garantint els drets de les persones usuàries i fent-les ser protagonistes del seu propi procés vital. L'organització i dinamització d'activitats, tallers i teràpies m'oferia compartir molt temps amb els residents i generar un vincle molt valuós. Conèixer les seves històries de vida, el seu bagatge, et permet situar el seu present, establir metes i dirigir objectius que els facin sentir reconeguts, importants, acompanyats i cuidats.

Durant aquests anys, la Direcció General de La Vostra Llar sempre m'ha facilitat eines per evolucionar en el meu desenvolupament personal i professional. D'aquesta manera, vaig anar adquirint més responsabilitats amb la gestió de part de l'equip professional i, més endavant, des de la posició d'Adjunta de Direcció, vaig començar a realitzar tasques de gestió de la pròpia residència.

Aquest any 2021 ha estat un any molt especial i també ha suposat un desafiament. Gràcies a la política de promoció interna del talent em van oferir l'oportunitat de dirigir la residència La Vostra Llar Mataró. Un salt professional que, si bé suposa un repte en si mateix, es converteix en un desafiament més gran en una situació de crisi sanitària.

El canvi de rol va suposar un abans i un després per a mi, amb la responsabilitat de vetllar pel benestar de la gent gran, assegurar el manteniment de la seva dignitat, independència, autorealització, assistència i estimulació, juntament amb l'atenció i acompanyament a les seves famílies. I també es trasllada cap a la cura dels professionals fent que el centre

sigui un espai on sempre siguin presents els nostres valors: Respecte, calidesa, professionalitat, compromís, confiança i aprenentatge continu.

La meua visió com a directora és aconseguir que els avis i àvies tinguin la millor qualitat de vida possible, que puguin gaudir d'un envelliment saludable en una llar on reben atenció professional, afecte i diversió. Una llar que sigui tant assistencial com estimulativa, on sentin el caliu d'estar a casa seva, el respecte i l'estima tant de les seves famílies com de tots els professionals. Veure'ls feliços i assegurar el seu benestar és una gran font de motivació per seguir innovant cada dia i encaminar aquesta professió cap l'evolució que mereix.

“No només viure, sinó motius per viure, un envelliment digne suposa viure la vellesa de forma positiva”.

Aquest canvi de paradigma implica situar a la persona realment en el centre de tota intervenció, donar-li un paper actiu, ser conscients que el canvi de domicili no implica el final del seu trajecte vital sinó una continuació. Per això, cal conèixer la història de vida de tots els residents, el seu historial, les seves preferències, la seva xarxa social, per tal d'organitzar conjuntament el seu pla de vida dins i fora de la residència.

“El nostre desafiament és que els nostres residents visquin la vellesa amb plenitud”.

I, per això, la resiliència juga un paper vital en el procés d'envelliment. La resiliència és l'habilitat que tenen les persones per adaptar-se de manera positiva a les situacions adverses. Les persones grans resilents són aquelles que conserven la seva pròpia identitat, malgrat canvis com poden ser el rol social o la imatge corporal. Tot i les limitacions o dificultats a les que es fa front durant el procés d'envelliment, és necessari que treballem la resiliència de les persones usuàries, perquè aquesta eina els ajudarà a superar els canvis que es presentin, siguin biològics, psicològics o socials. Som conscients de que quan les persones grans aconsegueixen activar la seva capacitat resilient millora la seva qualitat de vida i gaudeixen del seu propi benestar. Els professionals contribuïm en major mesura a la seva activació, juntament amb una correcta estimulació de pràctiques d'autovaloració, autoestima i autocura.

L'extraordinari equip humà de La Vostra Llar Mataró continuarem posant la mirada en el present i en el futur per assolir cada repte que se'ns plantegi, dignificant la vellesa i contribuint en l'acompanyament i la millora del dia a dia de la nostra gent gran amb la dedicació i la passió que ens caracteritza.

ACOMIADEM L'ANY AMB PROPÒSITS

Des de La Vostra Llar s'ha creat la iniciativa “**Any nou, propòsits nous**”.

Els centres residencials han realitzat diferents propòsits integradors, lúdics i creatius per formar equip, gaudir d'un excel·lent ambient de treball i continuar enfortint els llaços amb els residents. D'entre els propòsits presentats en destaquem els següents:

La Vostra Llar Gràcia:

“Per tal de millorar en el nostre treball i en la qualitat de l'atenció a la nostra gent gran farem dues guardioles:

1.- A la primera posarem una targeta escrita per cada acció que realitzem que ens faci més forts com a equip i que millori la nostra atenció cap als usuaris.

2.- A l'altra guardiola posarem una targeta escrita per cada acció que fem que ens faci allunyar-nos com a equip i que repercuteixi en l'atenció als nostres usuaris.”



La Vostra Llar Terrassa:

“El nostre propòsit es realitzar un àlbum virtual de moments tendres o divertits amb els nostres residents. Ens proposem participar tots els treballadors, sigui quin sigui la nostra categoria, aportant fotografies, vídeos o relats amb la intenció de donar importància als petits moments del nostre dia a dia que fan que la nostra residència sigui una Llar.

Ens marquem com a objectiu fer dues fotos/vídeos entranyables al mes o, en el seu defecte, 24 en tot l'any.”



MITJANS DE COMUNICACIÓ

La Vostra Llar ha potenciat 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, Visió, Missió, Valors i bones pràctiques.

La Vanguardia ha publicat diferents articles en què han participat professionals, residents i familiars de La Vostra Llar on s'han recollit les nostres opinions, vivències i consideracions sobre la crisi sanitària, la nova realitat de les residències, aïllaments, vacunació, represa de les visites, etc.

• Salut provoca una altra confusió amb els tests ràpids en les visites a les residències



Una veïna de Barcelona, ahir, es va sotmetre a la prova abans de visitar la seva germana a La Vostra Llar.

• Passejades i llàgrimes a la residència



Antònia i Cecília, de 93 i 87 anys, van plorar en tornar a trepitjar el carrer per primera vegada des de fa onze mesos a La Vostra Llar Gràcia.

• Les residències són avui la llar més segura



A les residències, a la imatge el centre La Vostra Llar La Rambla de l'Hospitalet, es torna a brindar amb cava.

• Dones, el front anticovid



Cristina García, gerocultora a la residència La Vostra Llar.

• Tornen els petons "familiars" dins de les residències



La Vostra Llar Les Dàlies de Barcelona.

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 vam participar en la campanya JUNTS SOM + FORTS i en la primera reunió presencial de la junta directiva d'ACRA després de 17 mesos, que va comptar amb l'assistència de Fernando Mayán, Director executiu de La Vostra Llar, com a nou vocal de la junta directiva d'ACRA.



"Telenotícies vespre" de **TV3** va reflectir l'impacte de la crisi sanitària en les nostres persones grans amb entrevistes a diferents usuaris dels nostres centres residencials.



Televisió de Girona va visitar la residència La Vostra Llar Blanes per parlar de la millora de la situació a la Regió Sanitària de Girona després de la campanya de vacunació i comprovar com havia millorat el benestar emocional dels nostres residents.



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.



La revista **Alimarket** va publicar diferents articles referint-se al pla estratègic de creixement de La Vostra Llar, propers projectes i obertura de nous centres.

• *El grup La Vostra Llar obre la seva vuitena residència a Terrassa.*

• *La Vostra Llar adquireix el control de la residència Parc Güell i avança nous projectes.*

• *La Vostra Llar assumeix la gestió integral de la residència Voramar i avança en dos nous projectes.*



Terrassadigital, Canal Terrassa Vallès, Geriatricarea i dependencia.info van donar a conèixer de la mà dels protagonistes (usuaris, professionals i famílies) el nostre model d'atenció centrada en la persona (ACP), campanya de vacunació, noves tecnologies, així com les novetats i projectes més significatius, objectius i evolució de La Vostra Llar.

El **Diari de Girona** va publicar el nou model d'atenció emocional al final de la vida que van posar en marxa les residències La Vostra Llar Blanes i La Vostra Llar Les Oliveres de Sant Gregori per millorar la qualitat de vida de les persones que es troben en un procés de malaltia avançada i dels seus familiars. També va realitzar entrevistes a familiars i equip mèdic de la residència Les Oliveres per parlar sobre l'aïllament de la gent gran en els moments més complicats de la crisi sanitària i la importància de rebre l'afecte del seu entorn més proper.

• *Pla sobre “atenció 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