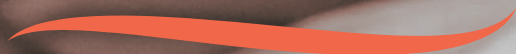




la vostra llar



MEMÒRIA 2022





ÍNDEX

4_ VALOREM EL NOSTRE EQUIP

Organigrama
Pla formatiu
Creixement de l'equip
Cal destacar de 2022
Aquest any volem agrair
Vivències

13_ VALOREM EL NOSTRE CREIXEMENT

Pla de negoci
Pla de creixement
Evolució del negoci

15_ PREMI MIPIME AMB VALORS

Sostenibilitat i col·laboracions
Resiliència enfront de la pandèmia
Valors
Visió
Missió

17_ VALOREM EL NOSTRE IMPACTE

Mitjans de comunicació
Publicitat

26_ VALOREM LA QUALITAT

Reptes i compromisos
Percentatge de satisfacció

29_ VALOREM EL TREBALL SOCIAL

Places ocupades
Nous ingressos
Places col·laboradores i acreditades
Orientació i suport

31_ VALOREM LES NOSTRES ACTIVITATS

Terapèutiques
Intergeneracionals
Festes i tradicions
Noves celebracions
Excursions i sortides
Voluntariats
Un dia a dia actiu
Col·laboracions especials



Maria Domènech, Directora General

“Ha estat un any de superació de reptes i especialment importants han estat els relacionats amb els estàndards de qualitat, enfocant-nos en brindar una atenció excepcional als nostres usuaris i residents”.

A finals del 2021, tot just quan les seqüeles de la pandèmia començaven a oblidar-se, el conflicte bèl·lic a Europa ens feia presagiar un exercici ple d'incerteses econòmiques i socials i, per tant, econòmicament molt complex.

Malgrat aquest context, els nostres equips i la cultura de la companyia, han mostrat un cop més la seva fortalesa per fer front a qualsevol repte, per insalvable que sembli, així com per superar les dificultats tal com veníem fent durant tota la trajectòria de La Vostra Llar: des dels orígens, fa més de 30 anys, com una petita residència a La Garriga de 44 places, fins a la realitat actual en què, amb 10 residències en funcionament, 635 places i un pla d'expansió en marxa, ens hem convertit en un dels actors rellevants del sector d'atenció a la dependència català.

Ens complau haver complert amb els compromisos adquirits amb els nostres grups d'interès, augmentant l'ocupació, la xifra de negoci, els nivells de qualitat i complint les expectatives dels nostres usuaris, residents i famílies, tal com mostren les enquestes de satisfacció realitzades.

Cap d'aquestes xifres podria explicar-se sense tenir en compte el talent dels nostres professionals, el compromís amb la seva tasca i la confiança dels nostres residents i les seves famílies, que ens demostren permanentment el seu suport.

Les dades que inclou aquesta memòria ens confirmen que les polítiques de promoció interna, i tenir cura del talent, s'han consolidat com un

dels pilars estratègics més forts que sustenten el nostre èxit.

D'altra banda, és un honor per mi haver estat guardonats durant aquest 2022 amb el premi MI-PIME amb Valors, atorgat per PIMEC, pel nostre esforç per a la integració dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) en l'atenció a les persones grans.

Volem ressaltar que el fet d'haver rebut aquest guardó, considerem que constitueix un reconeixement no només per a La Vostra Llar sinó també per a tot el sector d'Atenció a les persones grans a Catalunya.

Hem d'afegir que aquest any ha estat un any de superació de reptes en molts àmbits de l'empresa. Especialment importants han estat els relacionats amb els estàndards de qualitat dels serveis, havent-nos enfocats en brindar una atenció excepcional als nostres usuaris i residents.

Aquestes accions són testimoni de la nostra dedicació, esforç i compromís constant amb la millora continua.

Aprofito aquesta oportunitat per expressar el meu profund agraïment a tots i cadascun dels integrants del nostre equip, així com als nostres valuosos residents i a les seves famílies per la seva confiança i dedicació inqüestionables durant aquest any 2022, les fites més rellevants del qual, em plau presentar-vos en aquesta memòria.

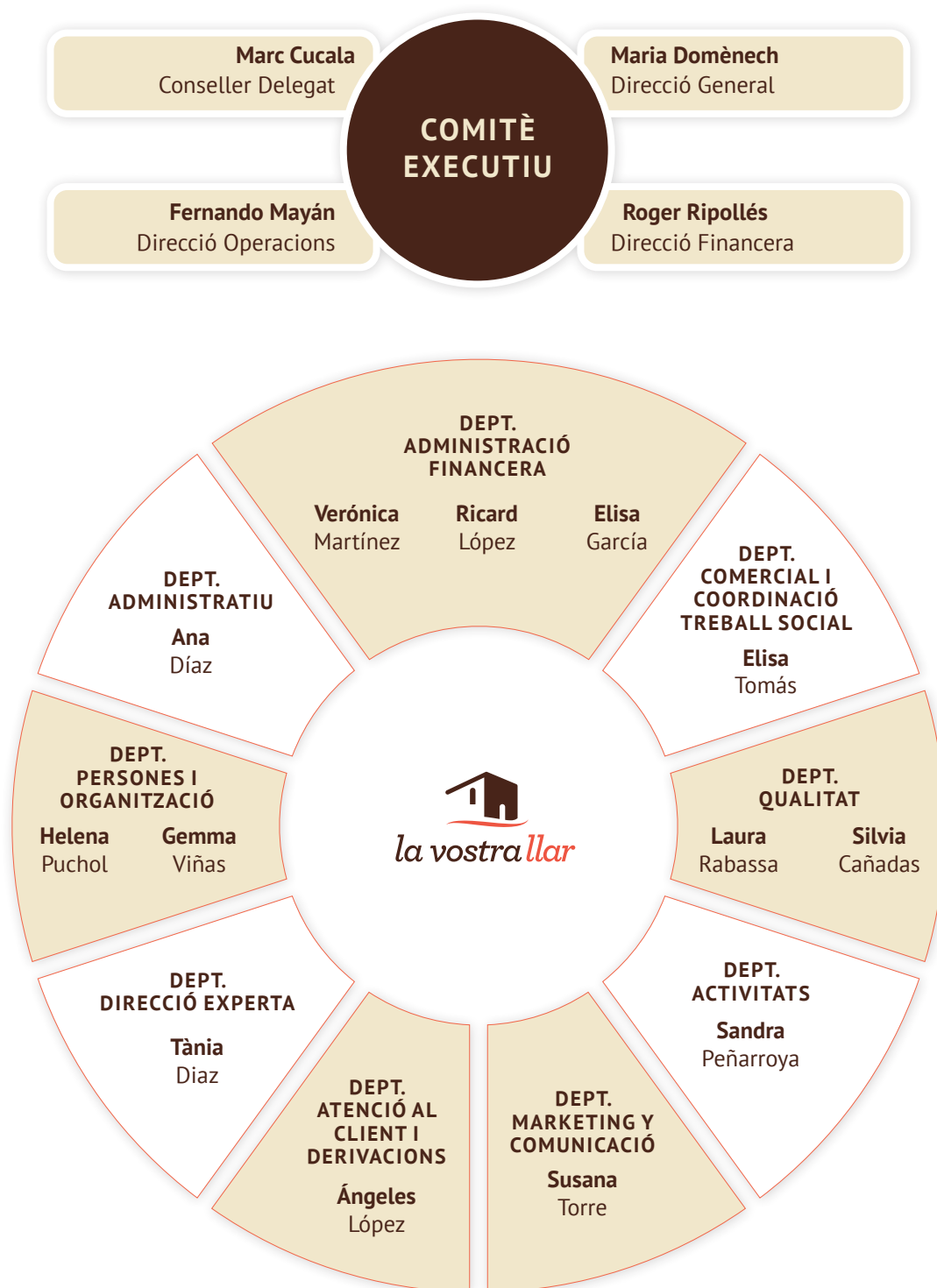
Valorem el Nostre Equip

ORGANIGRAMA

Serveis Centrals

El grup La Vostra Llar continua en fase d'expansió i creixement. Per aquest motiu, augmentem el nombre de professionals dels Serveis Centrals per a avançar en la consolidació dels departaments creats en anys anteriors.

El 2022 vam donar la benvinguda a cinc treballadors nous en els Serveis Centrals i vam incrementar la nostra plantilla un 55% respecte a l'exercici anterior.



Direccions Centres Residencials

Pel que respecta als nostres centres residencials, vam incorporar cinc noves direccions a través de nous processos de selecció, plans de mentorització, formacions i seguiment, mitjançant la detecció del talent potencial gràcies a promocions internes dins del

grup. Les direccions de La Vostra Llar Blanes i La Vostra Llar La Rambla van ser ocupades per professionals del grup mitjançant processos de promoció interna i també cal destacar la integració d'un nou centre, La Vostra Llar Clot.

LES DÀLIES

Anna
Blasco

CLOT

Montserrat
Capel

PARC GÜELL

Núria
Piquer

GRÀCIA

Marta
Planas

LA RAMBLA

Licett Lucia
Ardila

MATARÓ

Adrià
Fernández

REIG

M^a Teresa
Bosch

TERRASSA

Sandra
Pascual

LES OLIVERES

Lluís
Gutierrez

BLANES

Tamara
Reina

PLA FORMATIU

L'aprenentatge constant és un dels nostres valors fonamentals. En aquest entorn tan canviant, la formació és un element essencial per a continuar el nostre desenvolupament com a professionals i també com a persones. Des de La Vostra Llar hem continuat invertint en aquest aspecte per a potenciar la professionalització dels nostres equips. 2022 es va caracteritzar per la tornada a la normalitat en les formacions i el compliment dels objectius previstos.

D'altra banda, es va dur a terme la migració i implantació de Resiplus com a programari de gestió de les residències La Vostra Llar. En el pla formatiu de l'últim trimestre, es van incloure formacions per a impulsar la digitalització en totes les categories professionals.

LES LÍNIES ESTRATÈGIQUES

1. POTENCIAR EL MODEL ACP: Atenció Centrada en la Persona en tots els centres residencials, amb un programa de formació pràctica i teòrica per a incrementar coneixements sobre aquest model i les seves implicacions, amb l'objectiu de guiar el camí cap a l'ADP (Atenció Dirigida per la Persona).

2. REALITZACIÓ DE FORMACIONS EN TOTES LES CATEGORIES PROFESSIONALS: estimulació sensorial amb el mètode Snoezelen, gestió de conflictes i entrevistes amb famílies, texturitzats i emplatats, desinfecció i neteja de grans superfícies, grues i transferències, etc. Continuarem incidint en l'especialització i professionalització de la nostra plantilla per a aconseguir l'excel·lència en els nostres serveis assistencials.

3. REALITZACIÓ DE TOTES LES FORMACIONS OBLIGATÒRIES: pla d'autoprotecció i simulacre, prevenció de riscos laborals (PRL), gestió del dol...

4. FINALITZACIÓ DEL PROGRAMA DE FORMACIÓ EN HABILITATS DIRECTIVES I DE LIDERATGE: iniciat el 2021, amb Swell Talent. De cara a 2023, realitzarem sessions periòdiques de reforç en les quals desenvoluparem noves dinàmiques d'habilitats i competències.

A Serveis centrals es van actualitzar formacions obligatòries com PRL, es van realitzar píndoles formatives en temes i qüestions específiques de cada departament i es va incrementar l'assistència a ponències com a font d'actualització i aprenentatge.

Es van complir els objectius marcats de creixement en hores de formació i mitjana d'assistència per centre. La participació dels professionals en sessions formatives va aconseguir l'objectiu fixat del 85%.

A més, es va posar en marxa un programa de plusos de formació per a gratificar i recompensar als treballadors per la seva participació, esforç i dedicació.

Per tant, podríem definir el pla formatiu de 2022 com una tornada a la normalitat en matèria d'accions formatives. Es va caracteritzar per la consolidació dels nostres models d'atenció i serveis, la consolidació tecnològica, el desenvolupament d'habilitats digitals i la formació especialitzada, constant i professional en totes les àrees del grup La Vostra Llar.

PLA FORMATIU 2022



85% d'acompliment d'assistència



4.306 hores de formació



Inversió de 33.864€ en formacions



Formació Resiplus



Formació sobre texturitzats

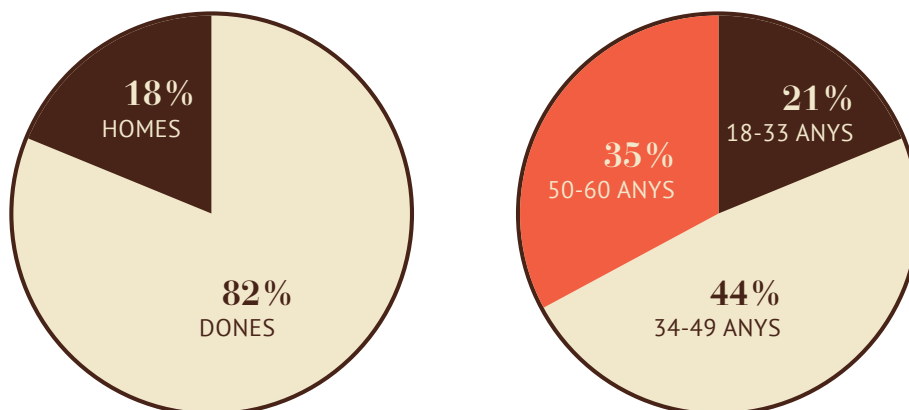
De cara a l'exercici de 2023, seguirem amb el camí marcat fins ara: consolidar el nostre model d'atenció centrat en la persona per a poder continuar avançant cap a l'atenció dirigida per la persona, incidir en la salut emocional en l'espai laboral, la gestió de la comunicació assertiva, l'estrès i les emocions dels nostres equips i l'avanç en l'àmbit tecnològic i digital. Sense oblidar, la constant professionalització, el desenvolupament de competències i el manteniment de la mitjana d'assistència a sessions formatives.

CREIXEMENT DE L'EQUIP

La plantilla de treballadors del grup durant el 2022 va experimentar un increment del 7,6% respecte a l'exercici anterior.

Durant l'any, els perfils dels professionals que van formar part del grup La Vostra Llar es van distribuir de la següent forma: les dones van representar el 82%, mentre que els homes es van situar en el 18%.

Pel que fa a la longevitat de la plantilla, el 21% tenia edats compreses entre els 18 i els 33 anys, el 44%, és a dir, gairebé la meitat, se situava entre els 34 i els 49 anys, mentre que el 35% restant tenia 50 anys o més.



A més, des de l'àrea Recursos Humans es va consolidar la xarxa de col·laboradors per a la cerca de noves oportunitats laborals i l'assessorament en formes de treballar més enriquidores. Nous candidats potencials per a incorporar-se a la Vostra Llar, alumnes en pràctiques als quals oferir un primer contacte amb el món laboral, etc.

CAL DESTACAR DE 2022

Professionalització

Es van redissenyar les polítiques retributives per a equilibrar les necessitats tant del grup com de les persones que formem part d'aquest.

Vam dissenyar el nostre propi sistema retributiu, mitjançant l'elaboració de noves taules salarials pròpies en les quals es van reflectir tant les pujades de l'IPC com les noves realitats del mercat i els salaris.

Respecte a la nostra política salarial per objectius, es van elaborar nous plusos salarials per als professionals dels centres residencials en els quals reconeixiem la seva constància, responsabilitats i motivació per l'aprenentatge constant. D'aquesta manera, van poder obtenir una major retribució econòmica.

Comptar amb equips professionalitzats i especialitzats en cada categoria professional és una de les màximes

premisses de La Vostra Llar. Mitjançant plans formatius i formacions especialitzades avancem en el camí de la professionalització i, d'altra banda, en l'àmbit retributiu vam establir mecanismes per a aconseguir objectius, promoure l'excel·lència i reconèixer l'actuació professional.

Per aquest motiu, implementem sistemes de primes per als equips interdisciplinaris dels nostres centres, amb diferents nivells de consecució d'objectius i excel·lència. Una manera de recompensar, gratificar i agrair el seu esforç per a complir les metes marcades.

Ens basem en ítems essencials de les seves funcions, ja sigui en dinamització d'activitats, en complementació de registres o demostrar l'actitud i proactivitat necessària per a atendre els nostres residents.

Activitats de cohesió

La Vostra Llar vetlla per mantenir un tracte professional, pròxim i familiar amb els seus residents, oferint sempre el caliu i l'atenció més pròxima possible a les persones grans.

Uns valors que també fem extensibles als treballadors, amb l'objectiu de crear equips cohesionats, dinàmics i amigables en els quals compartir experiències més enllà de la jornada laboral.

La residència La Vostra Llar Gràcia es va marcar com a propòsit millorar la cohesió, el treball en equip i la companyonia. Va ser tot un èxit i es va convertir en el centre guanyador del propòsit 2022.

Aquesta iniciativa es va fer extensiva a la resta de residències i centres de dia i es va valorar com un indicador de qualitat amb el qual pretenem continuar treballant amb la intenció que s'implementin aquests espais de cohesió com a forma de treball en equip.

Els professionals dels centres La Vostra Llar van impulsar activitats molt originals per a poder reunir-se i gaudir de moments especials. Alguns exemples d'activitats que es van dur a terme van ser les següents: sopars



Celebració d'un aniversari de l'equip

gastronòmics o culturals, sessions de ioga, classes de ball, concursos de TikTok, celebracions d'aniversaris, etc. Això es tradueix en ambients molt més col·laboratius i repercuteix en un clima laboral agradable, amb equips de treball molt més cohesionats.

Polítiques per a reduir absentismes

Es va prioritzar la gestió de l'absentisme laboral mitjançant noves polítiques que van afavorir la seva reducció i a través d'actuacions retributives i de flexibilitat de calendari. Tot això, sumat a les activitats de cohesió destinades a incrementar la motivació i fidelització dels treballadors, va repercutir en uns resultats molt positius en aquest aspecte. Es va reduir la mitjana d'absències deliberades dels treballadors del seu lloc de feina en un 8%, enfront de l'objectiu inicial fixat en el 5%, la qual cosa reflecteix una gestió preventiva, positiva i progressiva de l'absentisme.

A més, si comparem la taxa mitjana d'absentisme registrada en el primer trimestre de 2022 respecte a l'últim trimestre, es va observar una tendència a la baixa, en reduir-se en un 5% la mitjana d'absentisme dins del grup.

El treballador de l'any

Com cada any, des del grup La Vostra Llar volem agrair la tasca de tots els professionals i de manera especial la d'aquells companys que van destacar per la seva implicació, motivació i actitud.

De les candidatures presentades a 2022, va haver-hi un empat tècnic que a la Direcció general del grup li va ser impossible de desigualar. Per aquest motiu, destaquem la trajectòria professional i dedicació de dues companyes:



Ester Escalera

(Auxiliar de geriatria La Vostra Llar Reig)

Va destacar per la seva bona feina, aportació diària i compromís amb els residents, famílies i resta de companys. Es va convertir en referent del centre i en una companya excel·lent.

La seva implicació, sense demanar res a canvi, la seva accessibilitat i la seva resposta sempre positiva van permetre optimitzar l'ambient del centre.

Només tinc paraules d'agraïment

"Estic molt agraïda de poder pertànyer al grup La Vostra Llar i treballar a la residència Reig de La Garriga. Darrere d'aquest equip es troben bons professionals i millors persones.

L'ambient a la residència és molt bo i les meves meravelloses companyes i amigues fan que vingui de gust anar a treballar cada dia".

Mireia Rom

(Treballadora Social La Vostra Llar Mataró)

Pel seu compromís, perquè mai diu que no, perquè sempre rema, aporta i té ganes de continuar sumant i millorant com a professional.

Pel seu sentit de l'humor, per no decaure i per buscar sempre una solució.

Perquè aconsegueix que La Vostra Llar se senti molt orgullosa de poder comptar amb treballadors com ella.



La meua trajectòria laboral ha estat sempre un constant aprenentatge que m'ha permès créixer com a professional.

"Vaig començar el meu projecte professional el desembre del 2016 i durant més de 10 anys m'he dedicat al sector de l'assistència directa en el món de la salut mental.

L'any 2020 vaig passar a formar part de la família de La Vostra Llar com a treballadora social. La meua trajectòria laboral ha estat sempre un constant aprenentatge que m'ha permès créixer com a professional.

Han estat uns anys plens de reptes per a tot l'equip que formem La Vostra Llar Mataró (la crisi sanitària, moments de tensió, d'acords i desacords entre professionals...) però sempre m'he proposat veure el got mig ple.

El sector de l'atenció a les persones grans és un món ple d'experiències i vivències, un model d'adaptació al canvi. Les persones grans, a causa de la seva vulnerabilitat, necessiten una representació i aquí entrem l'equip de professionals que componem la família de La Vostra Llar.

El 16 de desembre de 2022, durant el sopar de Nadal de La Vostra Llar, em van triar, juntament amb la meua companya Esther, "Treballadora de l'any". Va ser un reconeixement totalment inesperat i, al mateix temps, molt gratificant. Vam viure una època complicada i el nostre principal objectiu va ser sempre garantir el benestar dels nostres residents amb tot l'equip professional de La Vostra Llar Mataró".

AQUEST ANY VOLEM AGRAIR

Van finalitzar la seva etapa laboral les companyes Antonia Nateras (Cuinera La Vostra Llar Reig) i Josefa Ruiz (Neteja La Vostra Llar Blanes).

Des de La Vostra Llar volem agrair la seva dedicació i esforç en aquest projecte d'acompanyament i servei als nostres residents per a millorar el seu benestar i qualitat de vida. Ens enorgullim d'haver pogut compartir part dels nostres camins i haver après de la seva experiència, compromís i implicació.



Antonia Nateras



Josefa Ruiz

Encara que ara continuarem treballant amb les noves generacions, ens acomiadem sabent que les petjades de la seva feina perduraran, igual que les relacions humanes i amistats forjades després de tants anys d'estima i lliurament en la cura de les nostres persones grans.

VIVÈNCIES

Dirigir i atendre persones

Acostumen a preguntar-me què ha suposat per mi assumir la Direcció de La Vostra La Rambla i la veritat és que podria escriure un llibre. Són moltes les vivències, experiències, dubtes i inquietuds que t'assalten quan acceptes un repte d'aquestes característiques.

Va ser un canvi molt important que implicava més responsabilitat i prendre decisions que podien afectar altres professionals. Fins a aquest moment, la meua experiència en l'àmbit sociosanitari sempre havia estat relacionada amb el tractament i rehabilitació de persones grans.

Al principi, van ser molts els moments d'alts i baixos i nervis. Volia complir amb els objectius que m'havia marcat, satisfer totes les expectatives i aconseguir els resultats desitjats, però no sabia per on començar.

No obstant això, comptar amb un equip d'excel·lents professionals i tenir el privilegi de treballar en el que m'apassiona, cuidar de les persones grans, va ser el que em va fer avançar i complir amb il·lusió aquest desafiament.



Licett Lucia Ardila
(Direcció La Vostra Llar La Rambla)

Contribuir a millorar el benestar de les persones és molt bonic. Donar-los amor i ser retribuït amb el regal dels seus somriures, poder ajudar-los quan més et necessiten i formar part de la seva història de vida és fascinant.

Fer-me càrrec de la direcció d'un equip m'ha enriquit en l'àmbit personal i professional. Avui només puc donar les gràcies a tots i cadascun dels professionals que van estar i estan al meu costat per a reforçar les meves qualitats, a les famílies i, sobretot, als residents pels valors, experiència i sensibilitat que m'ofereixen cada dia.

Gràcies, gràcies, gràcies!

Integració de Parc del Clot en el grup La Vostra Llar

Durant el mes de maig de 2022 ens van anunciar que la residència Parc del Clot passaria a formar part del grup La Vostra Llar, un procés que implicava canvis. Encara que el centre comptava amb 20 anys d'experiència i jo mateixa formava part de l'equip des de feia 15 anys, els canvis solen provocar inquietuds, curiositat i també generen expectatives.

Aquestes inquietuds també van ser expressades per la resta de professionals i alguns familiars, però, a poc a poc, tots ens vam adonar que aquesta transformació també aportava millores.

La nostra premissa a Parc del Clot sempre va ser vetllar pel benestar dels residents i la satisfacció de les seves famílies, valors que formen part de l'essència de l'atenció de La Vostra Llar i que ens van ser transmesos des del primer moment, la qual cosa va aconseguir dissipar els nostres dubtes. Els nostres residents i les seves famílies conviurien en una llar en la qual experimentarien benestar, seguretat i confiança.

Un dels canvis més significatius anava relacionat amb l'organització de l'empresa. Comptar amb una estructura de Serveis centrals, composta per més de 20 professionals, amb departaments sectoritzats i específics que ofereixen suport a cadascuna de les

residències del grup, constitueix una eina molt valuosa per a fer front a la gestió diària de La Vostra Llar Clot.

Un salt cap a la professionalització, amb una millor organització i col·laboració de les tasques i projectes a desenvolupar, t'aporta tranquil·litat i et fa sentir acompanyat en les diferents problemàtiques que poden sorgir en el dia a dia.

Tant en l'àmbit personal com professional, formar part del grup La Vostra Llar, amb més de 35 anys d'història, ens brinda continuïtat i futur, així com la possibilitat de participar en el canvi de paradigma cap a l'Atenció Dirigida per la Persona (ADP).



Montserrat Capel
(Adjunta de Direcció La Vostra Llar Clot)

Canvi de gestió en Parc Güell

En la residència Parc Güell vam viure l'any passat un canvi de gestió. El grup La Vostra Llar es va convertir en el nou gestor del centre.

Des del primer moment, el departament de Coordinació Territorial va estar al nostre costat, va guiar els nostres passos per a adaptar-nos als procediments i protocols vigents de La Vostra Llar. Una tasca d'acompanyament que va facilitar el procés de canvi, va orientar la meua feina al capdavant del centre i també la de la resta de professionals, sempre amb un missatge integrador i de seguretat.

A través d'un programa de mentorització, van solucionar les nostres necessitats i consultes, sempre apostant per la millora contínua dels serveis, l'atenció i el benestar de les persones majors.

Des de Serveis centrals, cadascun dels departaments de Qualitat, Recursos Humans, Treball Social... van possibilitar la millora de la nostra organització de la feina amb instruccions clares i concises per a resoldre qualsevol dubte que ens pogués sorgir. Va millorar qualitativament tota la gestió documental, amb eines per a facilitar les tasques burocràtiques i d'arxiu que van permetre administrar de manera més eficient el centre.

Durant el procés de transició, m'agradaria destacar el respecte mostrat per La Vostra Llar a la personalitat del centre, preservant l'Atenció Centrada en la Persona (ACP) i dirigint-nos cap a l'Atenció Dirigida per la Persona (ADP).

Gràcies a la flexibilitat amb la qual ens van permetre aplicar els processos, hem pogut desenvolupar i implementar el nou projecte empresarial de manera sistemàtica i organitzada, la qual cosa va facilitar el nostre procés d'integració.

A més, La Vostra Llar aposta per un pla de formació contínua per a tots els seus treballadors, en el qual es cuida al professional perquè pugui continuar creixent, tan personal com professionalment. Una filosofia que repercuteix de manera molt positiva en l'atenció de les persones grans.



Núria Piquer
(Direcció La Vostra Llar Parc Güell)

Motivació, progrés i resultats

Com a professional dels Serveis centrals del grup La Vostra Llar col·laboro amb el departament de Comunicació i Màrqueting en la formació i supervisió dels equips d'Educació Social, Psicologia, Teràpia Ocupacional, Fisioteràpia... encarregats de difondre en xarxes socials les activitats i teràpies dutes a terme en els nostres centres residencials.

Amb el control de qualitat de les publicacions realitzades, aconseguim optimitzar textos i imatges per tal d'obtenir la màxima transcendència i visibilitat de les accions, projectes i col·laboracions que desenvolupem.

Motivem als equips tècnics a què reflecteixin en mitjans digitals els progressos dels nostres residents tant en l'àmbit cognitiu, físic o social, així com les tècniques i teràpies emprades. Un aparador en el qual poder mostrar a les famílies totes les activitats que realitzem per a millorar la qualitat de vida dels seus éssers estimats.

Quan els nostres equips multidisciplinaris reben assessorament i se senten ajudats pel departament de Comunicació, s'evidencien els progressos i milloren els resultats de les nostres xarxes socials. Augmenta la visibilitat i la proximitat amb les famílies, aconseguim comunicar de manera bidireccional i amb una millor fluïdesa i naturalitat la vida diària en els nostres centres residencials. La realitat traspasa les pantalles, gràcies a la bona utilització de les plataformes socials.

A través dels continguts, imatges i vídeos de la nostra web potenciem la confiança i seguretat de les famílies en els serveis, cures i atenció que oferim als nostres usuaris. Proporcionar a l'equip tècnic els coneixements i eines necessàries per a visibilitzar la seva feina és molt gratificant, ja que qualsevol



Ana Díaz
(Serveis centrals-Suport administratiu)

persona pot veure la conseqüència d'un treball professional i compromès amb el benestar de les persones grans.

La motivació és una constant en el nostre departament, igual que vetllar per la intel·ligibilitat tant formal com de contingut, sempre des d'un punt de vista constructiu per a assolir una millor eficiència professional.

Quan els objectius que hem establert es compleixen i la feina que hem aportat es valora positivament, ens sentim tranquils i satisfets, perquè sabem que els hem ajudat a progressar i a transmetre perfectament la realitat que es viu en els centres residencials.

Mantenim una comunicació interna contínua i multidireccional amb els tècnics de totes les residències per a poder obtenir la millor versió de cadascun d'ells. La finestra al món que vam mostrar és el que succeeix realment en els centres i ens permet impulsar la confiança i fidelitat d'usuaris, famílies i clients potencials.

Valorem el Nostre Creixement

PLA DE NEGOCI

La Vostra Llar Residencial ha pivotat, en els darrers exercicis, el seu model de negoci especialitzant-se en la gestió de l'operativa dels centres geriàtrics, desvinculant-se en conseqüència, de l'activitat patrimonial vinculada a l'explotació de l'immoble.

Les residències La Vostra Llar són gestionades mitjançant un contracte normatiu signat entre l'operador del centre i el propietari del mateix i la

durada del qual se situa, generalment, entre els 20 i 25 anys.

Aquesta focalització en la gestió de l'activitat diària del centre juntament amb l'experiència de més de 30 anys al sector són factors que contribueixen positivament a la prestació d'un servei diferencial, de qualitat i centrat en les necessitats del resident.

PLA DE CREIXEMENT

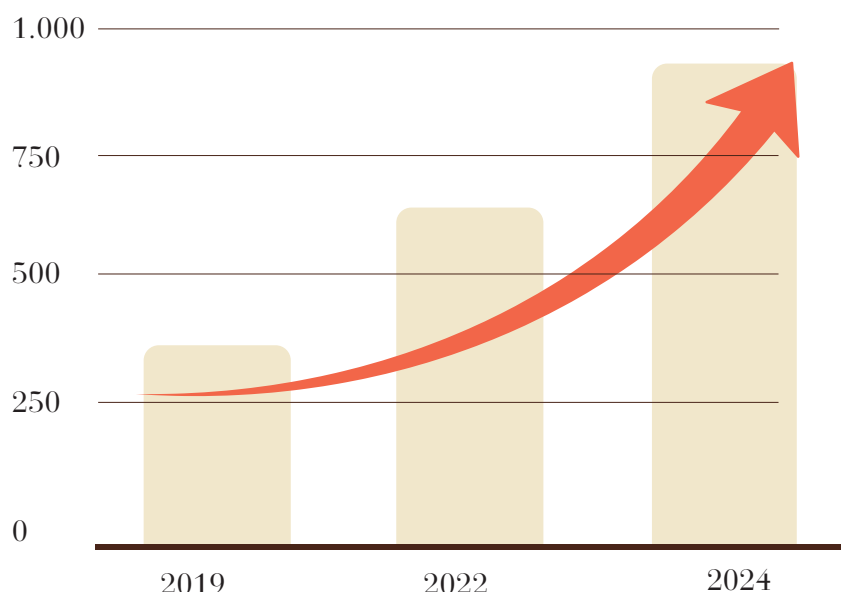
L'any 2019, després d'una avaluació exhaustiva i detallada, la Vostra Llar Residencial va iniciar un pla de creixement i expansió sostenible que li permetés incrementar la seva oferta de centres i consolidar la seva posició al mercat geogràfic de Catalunya.

A l'inici de l'exercici 2019 el nombre de places gestionades equivalia a 282, mentre que, a finals de l'exercici de 2022, La Vostra Llar Residencial disposava d'una oferta de 635 places (incloent-hi centres de dia) repartides en 10 residències, a les quals se sumaven unes altres 191 en fase de construcció.

L'expansió projectada, que consisteix en l'explotació de dos nous centres residencials en una primera fase, permetrà en un període inferior a 2 anys, operar més de 800 places distribuïdes en les principals localitzacions del territori català.

Per afrontar el creixement esmentat s'ha dissenyat i executat un pla de revisió i dimensionament de personal dirigit a garantir la professionalitat i qualitat del servei, segells i factors identitaris presents durant més de 30 anys d'experiència en la gestió de l'activitat residencial.

Places gestionades



EVOLUCIÓ DEL NEGOCI

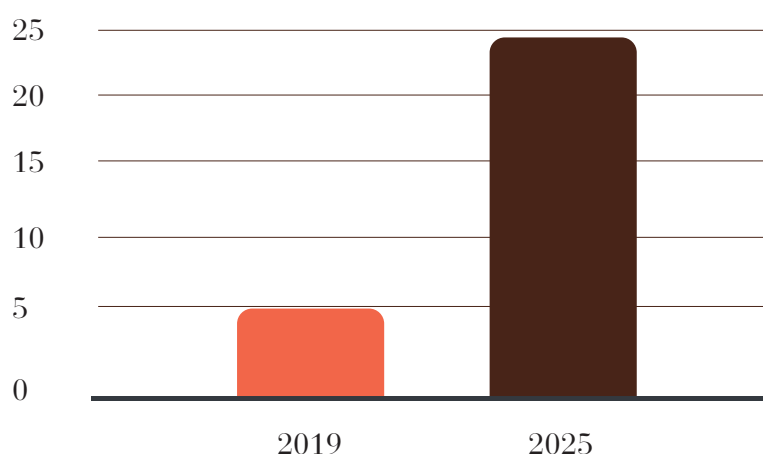
La xifra de negoci vinculada a l'explotació dels 10 centres residencials va consolidar i millorar les xifres assolides en l'exercici 2021, gràcies a una millora de la mitjana d'ocupació de les places com a resultat de l'òptima gestió de les residències.

Tanmateix, la sòlida posició financera i econòmica de La Vostra Llar va permetre, no només afrontar amb garanties un any en què les principals partides de despesa es van incrementar notablement per l'efecte de factors externs, com l'encariment de les matèries primeres i l'augment dels costos de subministraments, sinó també fer una inversió significativa en actualització i digitalització dels programes i aplicacions de gestió de negoci.

Tot i les incerteses actuals del mercat, les previsions efectuades de cara a l'any 2023 apunten a un creixement de les principals magnituds d'activitat com la facturació i el resultat d'explotació.

El pla d'expansió, que abordarà diferents fases d'execució, permetrà en l'exercici de 2025, segons les planificacions dutes a terme, assolir una xifra de negoci superior a 22 milions d'euros, el que suposa un increment del voltant del 83,3% respecte a les actuals xifres de facturació.

Evolució del negoci



Premi MIPIME amb Valors

Vam ser distingits amb el premi MIPIME amb Valors atorgat per PIMEC, la patronal de les Petites i mitjanes empreses i els autònoms de Catalunya, en la celebració dels Premis PIMES 2022.

En la 35a edició dels Premis de la Fundació es van reconèixer un total de 12 petites i mitjanes empreses catalanes en 11 categories. La gala de lliurament dels guardons es va realitzar a l'Estadi del FC Barcelona i va comptar amb l'assistència tant del president de la Generalitat de Catalunya, Pere Aragonès, com del president del Govern, Pedro Sánchez.

SOSTENIBILITAT I COL-LABORACIONS

PIMEC va premiar a La Vostra Llar per la integració dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) en l'atenció a les persones grans, evolucionant així, cap a un model de sostenibilitat dels nostres centres.

Les aliances i col·laboracions amb empreses compromeses van ser un dels factors clau en aquest procés, per aconseguir un món més igualitari, just i amable amb el medi ambient.

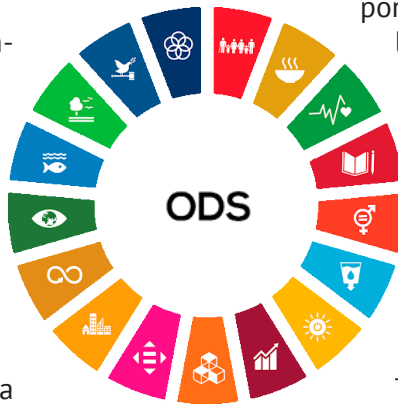
Hem mantingut acords tant amb entitats de reputació i gran bagatge en el sector, com amb entitats més petites alineades amb la nostra filosofia i valors, al mateix temps, hem donat prioritat a aquelles que treballen amb una fi social o actuen sota principis de responsabilitat social corporativa (RSC), com, per exemple, ARED. També volem destacar les col·laboracions amb PIMEC, on més enllà de rebre el Premi als Va-

lors d'empresa, vam establir altres col·laboracions pel que fa a accions i reciclatge formatiu.

Amb les premisses de sostenibilitat la Direcció General de La Vostra Llar també va assistir a ponències, Webinars, esdeveniments i taules rodones sobre la transformació empresarial cap a la sostenibilitat i va posar el focus en potenciar la renovació.

Vam treballar conjuntament amb patronals del sector, de serveis locals o regionals, com SERSA i de professionals en l'àmbit de la consultoria i coaching com Swell Talent.

També vam emfatitzar el *networking* amb empreses i entitats que ens nodreixen d'accions per a afavorir el nostre creixement professional, ampliar i mantenir la nostra xarxa de contactes al llarg del temps, així com establir relacions professionals que siguin beneficioses per a totes dues parts.



Algunes de les noves col·laboracions es van promoure posant l'enfocament en el dia a dia de les residències i a la innovació de les activitats dels centres. El projecte "Apadrina un abuelo" de Càritas Diocesana de Girona i els tallers de la Fundació ASTE BCN van fomentar els vincles intergeneracionals entre els residents i estudiants incrementant la cooperació, la interacció i l'intercanvi entre persones de diferents edats. A més, el projecte "Abuelos Hackers" de l'entitat Adopta Un Abuelo va reduir la bretxa digital entre persones grans i joves gràcies a la transmissió de coneixements informàtics.

Posant el focus en la digitalització, Oroï va treballar amb nosaltres per a propiciar la memòria i les emocions del passat i el present dels residents a través de la realitat virtual.

D'altra banda, la col·laboració amb el GRUP MUTUAM de la Fundació La Caixa ens va permetre augmentar els Equips d'Atenció Psicosocial (EAPS), dins del programa "Atenció integral a persones amb malalties avançades".



RESILIÈNCIA ENFRONT DE LA PANDÈMIA

Un altre dels aspectes que el jurat va tenir en consideració a l'hora d'atorgar-nos el guardó va ser l'adaptació i resiliència dels diferents centres enfront de la pandèmia. Vam ser capaços de gestionar una situació molt complicada en un context de crisi sanitària, oferint la millor atenció a les persones grans, sense deixar de costat el nostre ferm compromís amb la salut emocional i mental dels nostres residents.

Les circumstàncies que vam viure amb l'esclat de la crisi sanitària ens van fer especialment sensibles amb la situació que afectava les persones grans 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.

En definitiva, el premi MIPIME amb Valors va reconèixer les accions de renovació i millora que realitzem des de La Vostra Llar, en conseqüència, d'haver establert uns valors sòlids i compromesos:

VALORS

PASSIÓ PER L'ACOMPANYAMENT.

Sentim passió i orgull pel que fem.

CALIDESA EN EL TRACTE.

Si algú ens preguntés com tractem als nostres residents, sens dubte parlariem d'amabilitat, calidesa, dignitat, respecte i afecte.

COMPROMÍS AMB L'APRENENTATGE CONSTANT.

La vocació i responsabilitat dels nostres professionals es reflecteix en el seu interès diari per a procurar el màxim benestar als nostres residents.

RESPECTE PER LES PERSONES.

Ens posem en el lloc de l'altre per a entendre els seus sentiments, necessitats i desitjos. Empatia per a comprendre i compartir les emocions i situacions que viuen els nostres residents, però també les seves famílies i els nostres propis companys.

VISIÓ

Un grup de referència i amb vocació de lideratge en el sector de la dependència i en la prestació de cures de la màxima qualitat en centres de tamany mitjà, que són la llar de la nostra gent gran, amb una atenció molt directa, professional i al màxim de personalitzada. Un ambient de treball motivador que fomenta el desenvolupament, la col·laboració i el reconeixement on es contribueix a millorar l'entorn i la societat.

MISSIÓ

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

Valorem el Nostre Impacte

MITJANS DE COMUNICACIÓ

La Vostra Llar va incrementar notablement la seva presència en els mitjans de comunicació, tant en mitjans especialitzats del sector assistencial, com en mitjans generalistes.

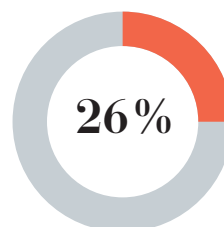
Alguns dels fets més rellevants que els mitjans van voler destacar van ser els següents: el Premi MIPIME amb Valors, per les bones pràctiques de les nostres residències, la gestió del grup durant la pandèmia i la implementació dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) en l'assistència a les persones grans

per a aconseguir una transformació sostenible del sector.

El pla d'expansió del grup amb l'obertura de noves residències, les accions i activitats específiques implementades per a promocionar que la gent gran gaudeixi d'un envelliment digne, així com la cooperació amb entitats per a fomentar la inclusió social, van ser algunes de les qüestions que també van incrementar la nostra presència en mitjans digitals, premsa, televisions i ràdios del país.

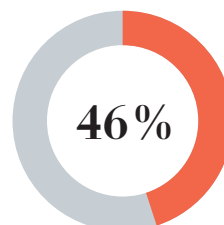
1. Mitjans generalistes

La Vanguardia, La República, Ara, El Periódico, Crónica Global, Nació Digital, Epe.es, El Nacional, RTVE, RCE i la agència EuropaPress.



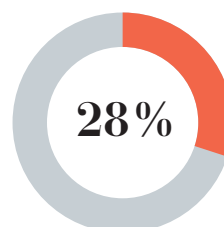
2. Mitjans locals

Canal Terrassa, Mon Terrassa, Revista Digital del Vallès, Diari de Girona, Empordà.info, Regió 7, Betevé, TV Mataró, La Manyana, Diario de Ibiza, Diario de Mallorca, Eldia.es, La Opinión de Coruña, La Opinión de Málaga, La Opinión de Murcia, La Opinión de Zamora, El Periódico de Extremadura i LNE.



3. Mitjans especialitzats

Alimarket, Geriatricarea, QMAYOR, N3WS, Dependencia.info, NGD, Viaempresa.cat, Expansión, Profesionales Panamá i el Mundo Financiero, GIDONA i SECTOR EJECUTIVO.



El **premi MIPIME amb Valors atorgat per PIMEC** a finals de juny va ser l'esdeveniment amb més repercussió en els mitjans de comunicació. Les notícies van fer particular al·lusió a tots els guardonats de l'acte celebrat al Camp Nou, en concret, a La Vostra Llar, per ser una organització amb bones pràctiques i valors, per integrar els ODS en l'atenció de la gent gran i per la seva tasca social durant la pandèmia.

LA VANGUARDIA



També han estat premiats en la gala [...] La Vostra Llar Residencial...



A més, es van lliurar altres guardons: [...] i el reconeixement amb MIPIME amb Valors a la Vostra Llar Residencial.

EUROPA PRESS

PIMEC guardona a Empar Moliné, Fedcat, Apac, La Vostra Llar, Triops i Iberspa en els seus 35 premis



El reconeixement a MIPIME amb Valors ha estat lliurat al grup de residències geriàtriques i centres de dia La Vostra Llar Residencial.

EL PERIÓDICO



En la categoria d'associació empresarial; al grup de residències La Vostra Llar en la categoria de 'valors'.

ARA

Les distincions van ser per a la Federació Catalana de Perruqueria i Bellesa, l'Associació de Professionals de l'Audiovisual de Catalunya, el grup de residències La Vostra Llar Residencial.

NACIÓ DIGITAL

S'ha premiat també a l'Associació Professional de l'Audiovisual de Catalunya, al grup de residències geriàtriques La Vostra Llar, en la categoria de valors...



REVISTA DIGITAL DEL VALLÉS

SORBOS, de Montornès i La Vostra Llar premiats en la 35a edició dels premis PIMES



La Vostra Llar ha rebut aquesta distinció per la seva tasca social en un context de dificultats derivades de la pandèmia i per la integració que ha fet dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'ONU en l'atenció a les persones grans.

CANAL TERRASSA



La residència La Vostra Llar s'emporta el premi MIPIME a la iniciativa empresarial amb valors

La Patronal reconeix la tasca social de l'activitat de La Vostra Llar en un context de pandèmia, i per haver integrat els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), en l'atenció a la gent gran.



PIMEC premia els valors de La Vostra Llar

La Vostra Llar, grup de residències geriàtriques amb presència a Terrassa, ha estat guardonada aquest dilluns en els premis PIMEC. La patronal ha reconegut aquesta empresa en la categoria de valors...

Les televisions públiques van voler destacar algunes de les **activitats i col·laboracions** que realitzem en els diferents centres residencials, així com l'obertura de noves residències del grup La Vostra Llar.

RTVE

La Vostra Llar Mataró i La Forzuda Circ



La Forzuda Circ és una associació sense ànim de lucre que ofereix espectacles teatralitzats en residències de gent gran i es finança a través d'una pizzeria. Des de La Vostra Llar Mataró, ciutat originària del projecte, hem fet costat a la Forzuda Circ des dels seus durs inicis en temps de pandèmia.

TV MATARÓ

Les residències de gent gran, dos anys i mig fent front a la Covid



La Televisió de Mataró va realitzar un reportatge sobre el manteniment de les unitats de convivència després de la pandèmia i les videotrucades com a complement de les visites dels familiars.

TV DE GIRONA

Teràpia amb gossos a les residències



Televisió de Girona va visitar la residència La Vostra Llar Les Oliveres (Girona) per a donar a conèixer els beneficis de les sessions de teràpia amb gossos, les diferents activitats del centre i la filosofia del grup.

BETEVÉ

Així serà la residència per a gent gran que substituirà el Cinema Capri



El nou centre residencial que La Vostra Llar obrirà a la ciutat de Barcelona, després de les residències que ja té a Gràcia, la Salut, el Guinardó i el Clot. El nou equipament de La Marina de Port tindrà 75 places residencials i 15 de centre de dia.

El creixement del grup i l'obertura de noves residències també va ser motiu de notícia per als mitjans de comunicació més especialitzats del sector econòmic i assistencial.

EL MUNDO FINANCIERO

La Vostra Llar inicia la construcció d'una nova residència a Esplugues de Llobregat



“La residència La Vostra Llar Esplugues és el primer centre del grup a Esplugues de Llobregat. El nostre principal objectiu és oferir unes instal·lacions innovadores per a atendre els residents en un ambient acollidor i confortable mantenint el servei de proximitat i l'atenció personalitzada, que són els valors que ens defineixen”, explica Maria Domènech, directora general de La Vostra Llar.

EXPANSIÓN

Expansión Catalunya

La Vostra Llar crece en tercera edad con una nueva residencia

10 agosto 2022

El grupo La Vostra Llar ha iniciado las obras de construcción de una nueva residencia para mayores en Esplugues de Llobregat (Barcelona). Se trata del duodécimo centro para personas de la tercera edad de la empresa en Cataluña.

El complejo, ubicado en calle Gaspar Fàbregas i Roses, dispondrá de 75 plazas y una superficie de 2.600 metros cuadrados distribuidos en tres plantas. La plantilla del nuevo centro estará formada por 43 profesionales que ofrecerán actividades, tera-

pías y acompañamiento integral a los residentes con la voluntad de mejorar su bienestar.

La nueva residencia, que entrará en funcionamiento en 2024, contará con zonas ajardinadas, salas de convivencia, cocina propia, lavandería, gimnasio, enfermería, espacio polivalente, terraza, huerto urbano y aparcamiento propio. Está previsto que las obras se alarguen durante 18 meses.

“La residencia La Vostra Llar Esplugues es el primer centro del



La directora general de La Vostra Llar, Maria Domènech.

grupo en Esplugues de Llobregat; nuestro objetivo principal es ofrecer unas instalaciones innovadoras para atender a los residentes en un ambiente acogedor y confortable manteniendo el servicio de proximidad y la atención personalizada, que son los valores que nos definen”, dice Maria Domènech, directora general.

La Vostra Llar tiene cuatro centros de tercera edad en Barcelona (Les Dàlies, Gràcia, Clot y Parc Güell), a los que se sumará próximamente otro que está en obras (La Marina). La empresa gestiona además seis residencias en las comarcas del Vallès Oriental, Maresme, Barcelonès, Selva y Gironès. En total, la firma cuenta con 650 plazas.

GERIATRICAREA

La Vostra Llar inicia la construcció de la seva nova residència a Barcelona

El nou centre del grup residencial La Vostra Llar entrarà en funcionament el 2024, comptarà amb àmplies zones enjardinades, sales de convivència, cuina pròpia, bugaderia, gimnàs, infermeria, espai polivalent, terrasses, hort urbà i aparcament propi.

ALIMARKET

El grup La Vostra Llar defineix els seus tres pròxims projectes de noves residències



El grup geriàtric català La Vostra Llar ha detallat a Alimarket Sanitat i Dependència les característiques dels projectes de les tres residències que incorporarà a la seva xarxa en els pròxims anys.

N3WS

La Vostra Llar inicia la construcció d'una nova residència a Esplugues de Llobregat

La plantilla del nou centre estarà formada per 43 professionals que oferiran activitats, teràpies i acompanyament integral als residents amb la voluntat de millorar el seu benestar.



Els mitjans locals i especialitzats van destacar també les **entrevistes als nostres professionals** per a donar a conèixer com treballen, les seves trajectòries, el seu dia a dia en els centres i com transmeten els valors de La Vostra Llar.

RCE

Programa 60 de Salut



Entrevista a Sandra Peñarroya, responsable d'activitats i Meritxell Vilalta, educadora i treballadora social del grup, per a parlar de les activitats que es duen a terme en La Vostra Llar durant el Nadal perquè els residents se sentin com a casa.

Programa 60 de Salut



Entrevista a Marta Planas, directora de La Vostra Llar Gràcia, enfocada a donar a conèixer com és el dia a dia en una residència de gent gran, el funcionament dels nostres centres i els valors del grup.

Maria Domènech

Gerent de la Vostra Llar,
Residències i centres de dia per a la gent gran (Sant Gregori)



QUÈ ÉS LA VOSTRA LLAR?

La Vostra Llar és un conjunt de residències per a gent gran que tenim ubicades en diferents punts de Catalunya. Concretament a Girona, som a Sant Gregori, a pocs minuts de la ciutat de Girona, a la residència Les Oliveres.

El grup La Vostra Llar gestiona més de cinc-centes places a tot el país. Actualment ens trobem en un moment d'expansió, pretenem doblar aquestes places amb la filosofia de sempre: **que els nostres centres siguin realment la llar dels nostres avis i de les nostres àvies.**

ETS TREBALLADORA SOCIAL I DES DELS INICIS VAS TREBALLAR EN RESIDÈNCIES PER A LA GENT GRAN...

Exacte! Amb poc més de vint anys vaig començar a treballar amb la gent gran i, des d'aleshores, aquesta feina s'ha convertit en la meua passió. La gent gran, en una residència, es mereixen tenir el millor, sentir-se com a casa que els atengui personal motivat de treballar en aquest entorn, que els entengui i els respecti, que se'ls estimi i que els cuidi. Per a mi, això és el més important. El meu objectiu últim és que, en qualsevol centre del grup, tot aquest esperit es vegi només d'entrar-hi. La meua passió i és el que m'agradaria inculcar a tots els nostres treballadors.

Tot va començar quan em van oferir ser directora de la primera residència del grup i un altre treballador.

ciat em va dir: "Sempre has dit que les residències no són com tu les vols, per què no te n'encarregues tu?". I, això, em va fer pensar. Per tal de poder entendre el funcionament, calia parlar amb tots els treballadors i conèixer que feien per a poder fer que tot allò canviés. Per aconseguir-ho, vaig arribar a dormir al centre per impregnar-me del seu funcionament.

TOTES LES RESIDÈNCIES DEL GRUP LA VOSTRA LLAR SÓN DE TAMANY MITJÀ PER REBRE UNA ATENCIÓ MOLT DIRECTA?

Sí! Aquesta és la nostra idea de residències, perquè volem que l'atenció sigui molt directa i tan personalitzada com sigui possible. No creiem en les macroresidències. De fet, quan semblava que una part del sector anava encaminat cap aquí, nosaltres ja teníem la idea de les microresidències. No volem que els residents siguin números en habitacions. Volem saber que la senyora Maria s'ha llevat bé a que el senyor Manel fa l'exercici adequat. Volem, en definitiva, ser fidels a la filosofia que sempre s'ha marcat a La Vostra Llar: un grup d'aquí, català, amb centres de mida mitjana que són realment la llar dels nostres avis. Actualment, tenim nou centres que van de les vint-i-cinc a les vuitanta-cinc places i en tenim quatre més en construcció.

RESIDÈNCIA PER A LA GENT GRAN?
empreses



Maria Domènech, directora general de La Vostra Llar

SECTOR EJECUTIVO

Servicios asistenciales de calidad para personas mayores

Marisol Pacheco

La Vostra Llar es una empresa especializada en gestionar centros residenciales de proximidad para personas mayores. El primer centro geriátrico más de treinta años con el objetivo de dar respuesta a las necesidades asistenciales que presentan las personas mayores en su proceso de envejecimiento. Actualmente, La Vostra Llar cuenta con más de 270 profesionales y 540 plazas residenciales en 9 centros ubicados en Barcelona y Girona. Maria Domènech es la directora general de La Vostra Llar.

Los últimos dos años de pandemia han sido especialmente duros en los centros geriátricos, tanto para los residentes como para los familiares y los profesionales. ¿Cómo lo han vivido en La Vostra Llar?

Ha supuesto un gran desafío, un reto sin precedentes que ha permitido aflojar los valores humanos más profundos de nuestros profesionales que, mostrando una entrega extraordinaria, nos han ofrecido propuestas creativas para mantener el contacto entre los residentes y las familias. Han rediseñado numerosos procedimientos para aumentar la seguridad y la prevención, siempre intentando ir por delante de las

medidas de protección de obligatorio cumplimiento que se iban publicando. Hemos intentado actuar siempre con la máxima transparencia, con sensibilidad y, sobre todo, siendo honestos con nuestros mayores y sus familias. Nos apoyamos en una información transparente, periódica y constantemente actualizada respecto al estado de salud de los usuarios, evolución y pautas de actuación. Proporcionamos una rápida respuesta a todas las preguntas que nos planteaban las familias. Ampliamos los canales habituales de comunicación, con circulares informativas vía email, comunicación telefónica diaria desde la Dirección y equipos sanitarios de los centros

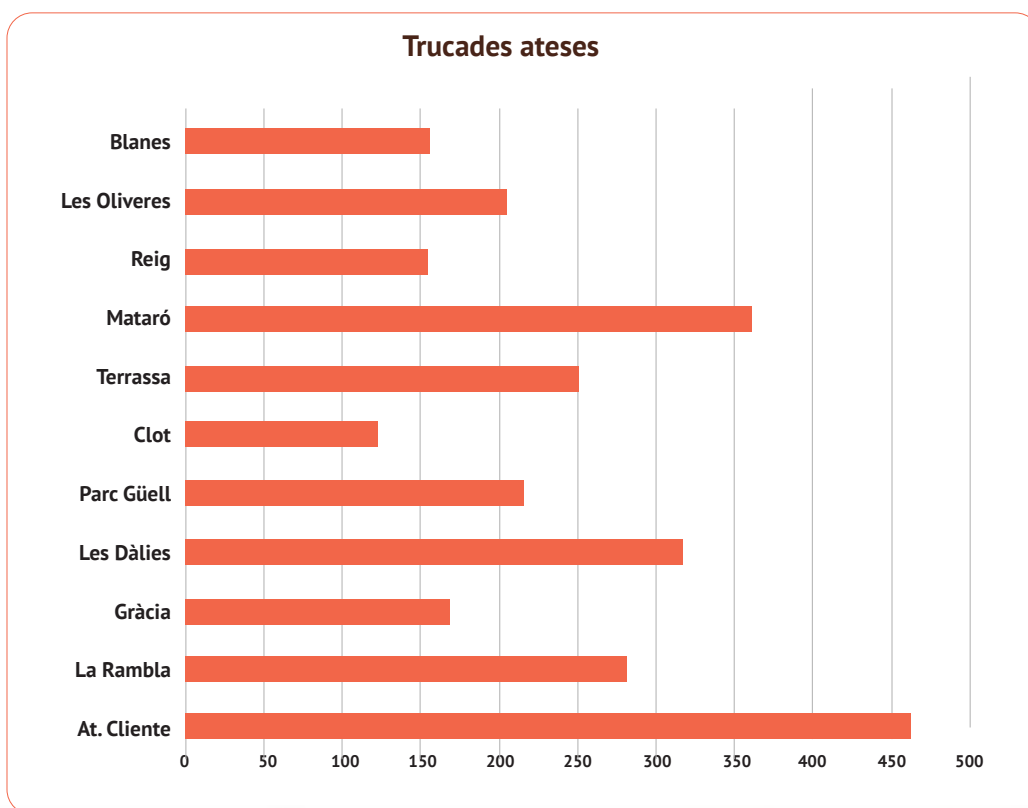
Noves eines

Es va implementar un nou programa comercial (Hubspot) que ens va permetre millorar la manera d'atendre les persones que sol·liciten informació de les nostres residències i centres de dia.

Gràcies a aquesta eina, es va unificar la manera de procedir en tots els centres quan famílies o futurs residents sol·liciten informació sobre els nostres serveis, és a dir, quin tipus de dades o documentació hem de sol·licitar per a iniciar el procés d'assessorament.

Es va aconseguir implementar un protocol clar i unificat per al control i seguiment dels clients. D'aquesta manera, podem garantir una atenció de qualitat i un suport personalitzat per a cadascuna de les persones que mostren interès en els nostres serveis.

L'ús de Hubspot ens va permetre incorporar a una base de dades a qualsevol persona que sol·licités informació dels nostres centres, la qual cosa ens va permetre tenir un registre complet de les necessitats, problemàtiques i consultes més freqüents, així com parametritzar i mesurar les nostres accions comercials d'una manera més efectiva.



Total de trucades ateses per la Vostra Llar el 2022

Col·laboracions

Durant el passat exercici es van dur a terme col·laboracions amb empreses de publicitat i mitjans de comunicació per a potenciar el valor de la nostra marca i difondre el nostre model d'atenció professional i personalitzat, amb un tracte respectuós, familiar i càlid.

Entre les empreses i mitjans que ens van ajudar a aconseguir un públic més ampli i augmentar la visibilitat de la marca La Vostra Llar, destaquem les següents:



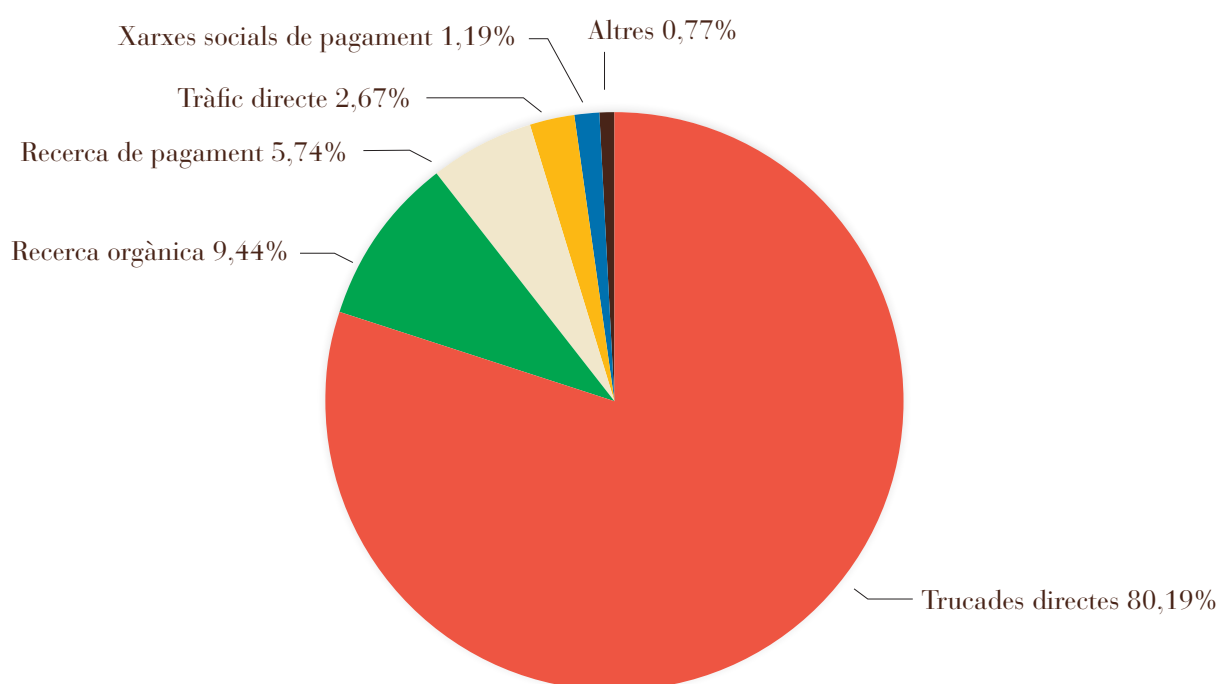
Cadascuna d'aquestes empreses i mitjans de comunicació van ser seleccionats acuradament per a comunicar i transmetre la Visió, Missió i Valors de La Vostra Llar i maximitzar l'impacte de difusió.

Una estratègia que té com a objectiu augmentar la nostra presència en el mercat i la consolidació de La Vostra Llar com a grup de referència en el sector.

Visibilitat online

Vam decidir impulsar la nostra visibilitat en línia, reforçar la nostra imatge i comunicació i incrementar la nostra presència a Internet a través de la cooperació empresarial amb l'agència de màrqueting Hill Planet, la qual cosa ens va permetre una major inserció en el mercat.

Una aliança que va tenir com a resultat un augment significatiu de la presència de La Vostra Llar a les xarxes socials, una major interacció amb els nostres usuaris i els seus familiars, una millora en posicionament web i l'accés a una audiència molt més àmplia, amb estàndards de qualitat, notorietat i rellevància.



Valorem la Qualitat

REPTES I COMPROMISOS

Si haguéssim de definir aquest any amb una paraula des del Departament de Qualitat, no tindríem dubtes en fer servir el mot: REpte.

A La Vostra Llar, el compromís de mantenir els màxims nivells de qualitat fa que cada any ens marquem nous objectius, a més de consolidar, revisar i realitzar seguiment dels ja aconseguits per a aplicar possibles mesures de millora. Aquest 2022, vam aconseguir materialitzar un gran repte, que, sens dubte, va suposar un salt qualitatiu en matèria de qualitat: potenciar la digitalització de registres i seguiments.

La millor eina per cuidar a les persones usuàries és l'observació i el vincle terapèutic, la qual cosa ens permet recollir la informació adequada per a prioritzar les preferències de cada persona i així garantir el seu benestar tenint en compte les seves necessitats, decisions i interessos. D'aquí ve que tingui una importància clau comptar amb un sistema d'informació compartida que permeti la vinculació i interconnexió de tots els professionals dels nostres centres residencials.

Els equips tècnics treballen sovint amb eines digitals, però, en aquesta ocasió, el repte que vam assumir va ser fer extensiu al nostre equip d'auxiliars d'infermeria/geriatria la utilització de suports digitals per a la gestió sociosanitària. Aquest fet va millorar la comunicació entre tots els professionals que cuidem a les persones usuàries i va representar un avanç per a poder valorar i quantificar el compliment dels nostres objectius en l'acom-

panyament que oferim al llarg de tota l'estada als nostres centres.

Els equips interdisciplinaris van comptar amb el suport del departament de Qualitat, que incorpora un professional responsable del procés d'implementació del nou programari de gestió per a resoldre incidències, solucionar dubtes i solucionar qualsevol plantejament dels nostres professionals. Poder digitalitzar tots els registres, controls i seguiments que es deriven dels protocols, procediments i manuals que componen els processos de les nostres residències i centres de dia permet un major coneixement del seu grau d'aplicació i, per tant, poder proposar accions de millora o aplicar mesures correctores si fossin necessàries.

D'altra banda, potenciem la convocatòria de celebració de comitès per categoria professional de tots els centres La Vostra Llar, un òrgan representatiu que resulta molt enriquidor i que ens ofereix la possibilitat de compartir bones pràctiques i marcar-nos objectius conjunts. Ens vam proposar reduir o eliminar les contencions mecàniques i les úlceres per pressió en els nostres centres i el resultat va ser molt notable. Tanquem l'exercici 2022 amb un 1,6% d'úlceres per pressió i un 4,69% de contencions mecàniques en els nostres centres.

Continuem treballant per a aconseguir arribar al 0% amb totes les garanties de seguretat i mitjançant bones pràctiques. Només s'aplicaran contencions en benefici del pacient quan no hi hagi cap altra mesura possible, de la manera menys restrictiva i durant el



Comitè d'infermeres

menor temps. Reavaluem amb freqüència la seva necessitat, comptem sempre amb el consentiment informat del pacient, de la seva família o tutor legal i queda registrat en la seva història clínica.

A més, som conscients de la importància que té l'alimentació per a la salut de les persones grans.

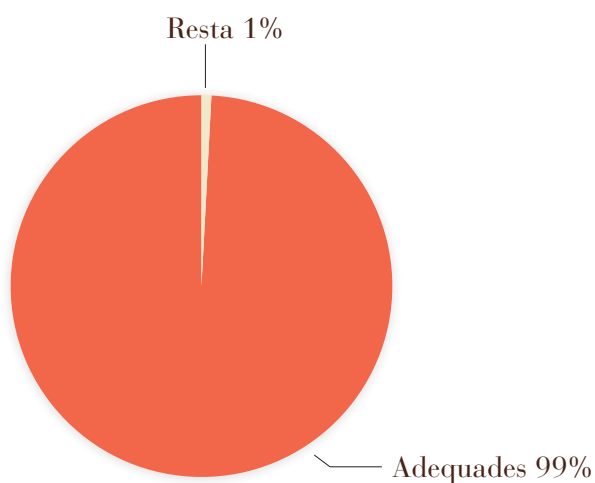
Una dieta adequada pot minimitzar els riscos de patir certes malalties, ja siguin de tipus arterial, infart o hipertensió, entre altres, osteoporosi, diabetis, etc. La varietat dels aliments, la manera de preparació, la presentació i l'elecció de menús per part dels nostres usuaris són els aspectes que, encara més, vam treballar en l'àrea de Qualitat.



Comitè de fisioterapeutes

Així, consolidem els “Consells” en els quals estan representats els residents i usuaris de les nostres residències i centres de dia, personal i famílies d'usuaris no autònoms per a incorporar els seus plats preferits en els menús. A més, els nostres residents poden triar el seu esmorzar i berenar, així com decidir la ingesta entre hores de suc, cafè amb llet o iogurt.

En aquest sentit, també impulsem la formació dels equips de cuina en tècniques de presentació i decoració de plats per a tota mena d'elaboracions culinàries, però amb especial atenció en els aliments texturitzats. Aconseguir garantir el valor nutricional dels aliments, mantenir les propietats i sensacions (sabor, forma, color i olor) i potenciar l'autonomia de les persones amb dificultats per a mastegar, empassar o ingerir aliments van ser els objectius del pla formatiu.



Un 99% dels familiars consideren que les dietes són adequades a les necessitats nutricionals dels residents



Faves a la catalana i mariscada



Coca de llardons

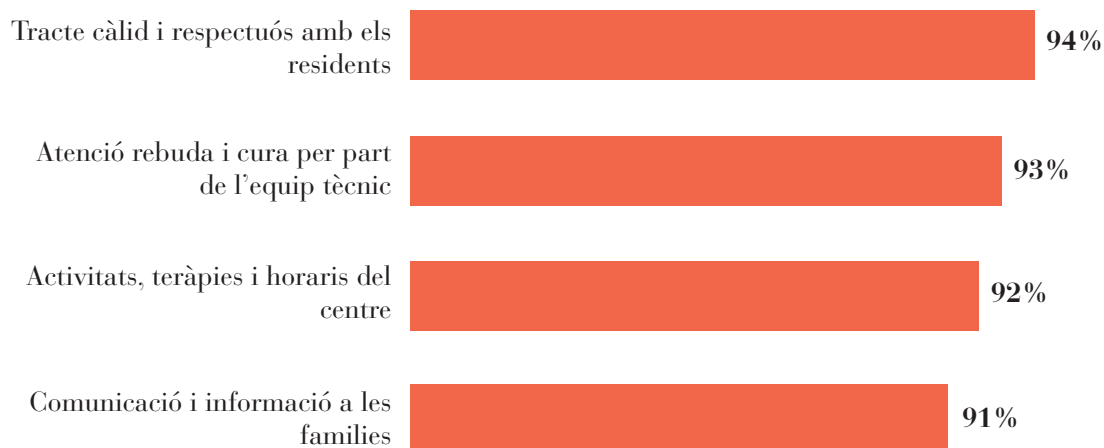
El seguiment de tots els procediments, protocols i processos de La Vostra Llar també es duu a terme a través d'auditories internes en matèria de Drets Socials i Sanitat, que es realitzen trimestralment. A més, en el cas de les nostres cuines es van dur a terme auditories externes per segon any consecutiu.

Mitjançant els resultats de les auditories, avaluem els nostres serveis amb indicadors quantitatius i podem traçar mesures correctores o propostes de millora per a garantir la qualitat assistencial dels centres.

A més, les enquestes de satisfacció que duem a terme juntament amb els equips de Treball Social ens ajuden a recollir aquells suggeriments i queixes que hem de posar en pràctica o resoldre de manera immediata.

En aquestes enquestes, els familiars dels nostres residents ens assignen la nota final de l'any. El 2022, va ser un 8,2 i de les persones enquestades, un 93,15% va assenyalar que recomanaria els nostres centres. Aquestes dades i la resta d'informació recaptada ens ajuden a analitzar quines són les àrees de millora per a incrementar el nivell de satisfacció, una eina de valoració en matèria de qualitat que de manera progressiva anem realçant.

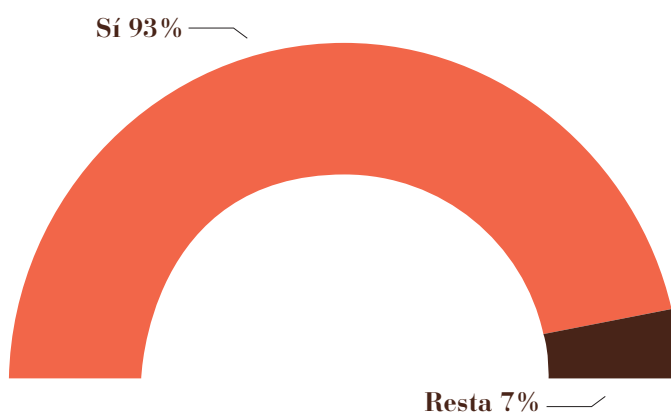
Percentatges de satisfacció per temàtiques:



Continuarem treballant perquè la mostra de persones enquestades sigui cada vegada més rellevant, així com el nivell de participació. Per a afrontar l'any vinent ja ens hem marcat diferents estratègies per a aconseguir implicar més agents en la presa de decisions en els nostres centres.

Totes les accions posades en marxa van permetre consolidar la cultura de la qualitat en les nostres llars en benefici de les persones que viuen en elles. El nostre propòsit és la millora contínua i assolir que les persones usuàries siguin les que dirigeixin la seva vida, sabent que compten amb el nostre acompanyament per a fomentar el seu desenvolupament personal a la seva nova llar.

Persones que recomanen les residències i centres de dia La Vostra Llar



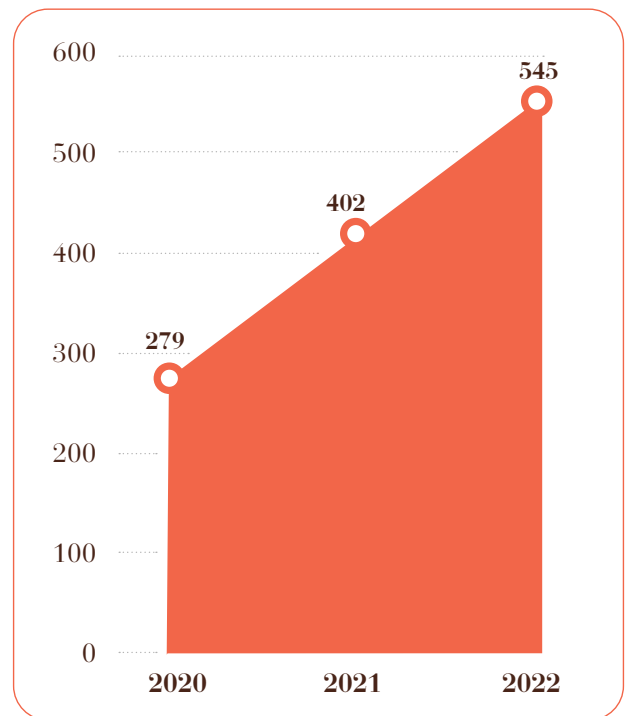
Valorem el Treball Social

Com a treballadors socials, la nostra vocació és ajudar, recolzar i protegir tant els residents com als seus familiars, allunyant-nos de l'assistencialisme i centrant-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.

EVOLUCIÓ DE PLACES OCUPADES

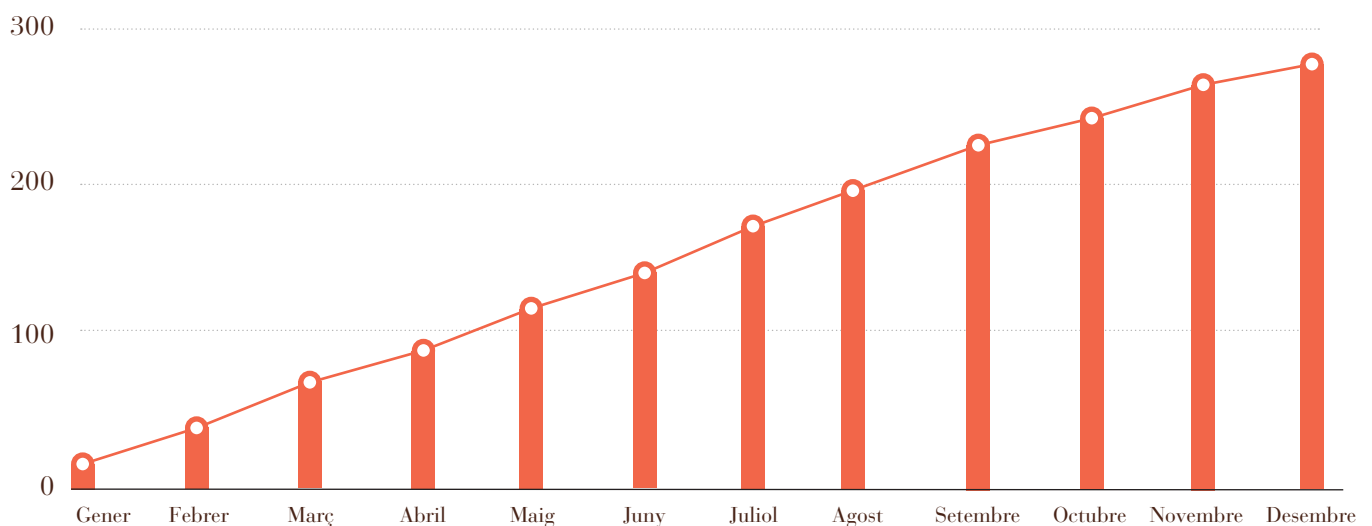
En matèria de places ocupades, va ser un any de creixement i consolidació. Es va iniciar l'exercici amb un total de 402 places residencials i de centres de dia ocupades, xifra que es va elevar a un total de 545 places ocupades a la fi de 2022.

Una progressió molt positiva en la qual també cal tenir en compte la consolidació de la incorporació del desè centre del grup, La Vostra Llar Clot, que va augmentar la nostra capacitat amb 84 places residencials i amb 18 de centre de dia.



EVOLUCIÓ DE NOUS INGRESSOS

En el transcurs de l'any hem rebut als nostres centres un total de 273 nous ingressos.



PLACES COL·LABORADORES I ACREDITADES

La Vostra Llar comptava el 2022 amb un total de 131 places col·laboradores amb la Generalitat de Catalunya. En aquesta tipologia de places s'estableix un sistema de copagament en el qual els residents aporten una part del cost de la plaça, que, en cap cas, pot superar el 90% dels seus ingressos i de la resta es fa càrrec l'Administració.

En les places acreditades de La Vostra Llar, que van ascendir a 354, els usuaris tenen dret a rebre una Prestació Econòmica Vinculada a la plaça (PEV) per a contribuir al finançament del cost del servei, mentre que un total de 72 places es trobaven en procés d'acreditació.

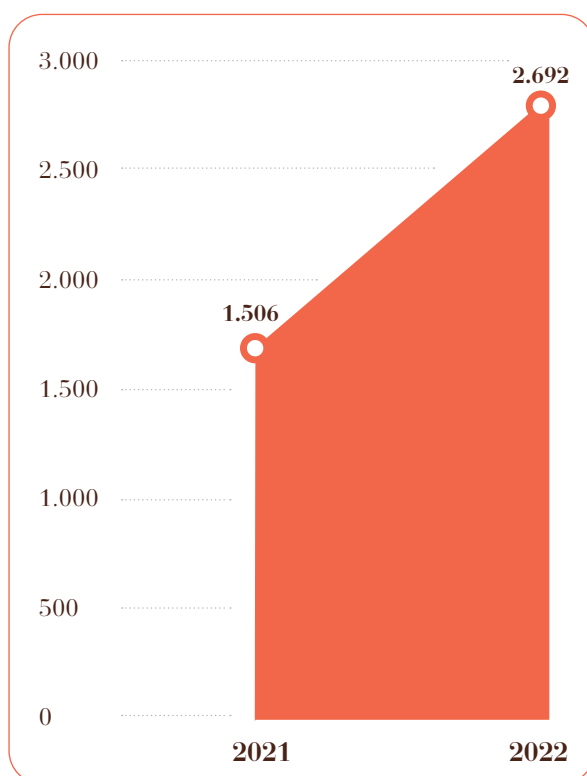
ORIENTACIÓ I SUPORT

Els equips de Treball Social i Atenció al client van assessorar un total de 2.692 famílies, enfront de les 1.506 persones que van sol·licitar una consulta, consell o recomanació respecte a tipus d'ajudes, documentació a aportar, centre a triar, etc. el 2021.

En l'àmbit de l'atenció sociosanitària, els treballadors i treballadores socials juguen un paper fonamental des del moment en el qual s'estableix un primer contacte amb l'usuari o la seva família. Les primeres trucades són el punt de partida per a establir uns llaços de confiança, entendre les necessitats i preocupacions de la família i del seu ser estimat, resoldre dubtes i orientar sobre les cures i tipologia de centre que millor s'adaptarà als seus requisits.

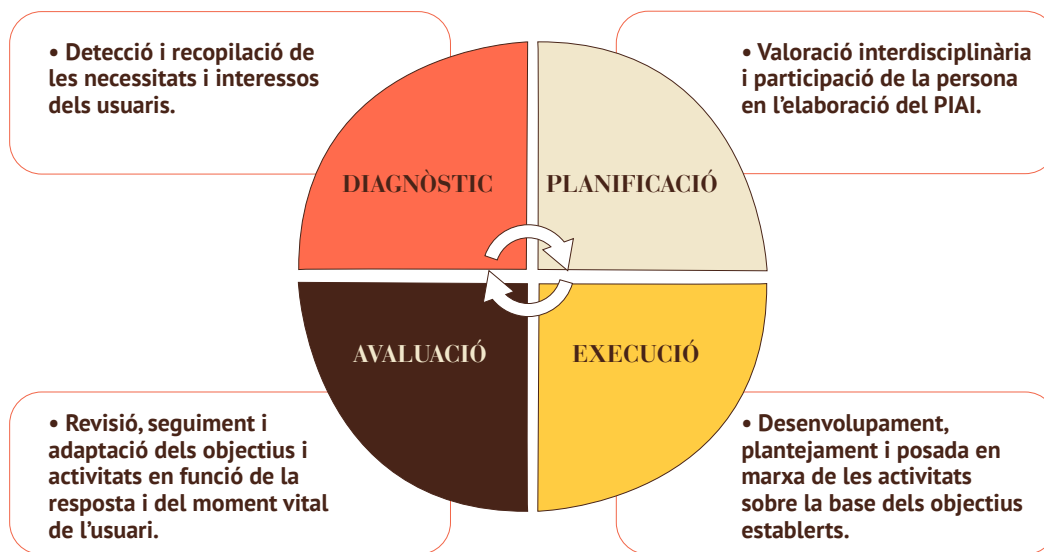
En aquest punt, l'equip de treball social s'encarrega d'establir una connexió emocional amb la família, fins a consolidar una relació de confiança i seguretat. Gràcies a la seva experiència i contínua formació, ofereixen una atenció personalitzada i adaptada a les necessitats de cada família.

A més, mantenen una escolta activa que els permet trobar solucions personalitzades i eficaces. No sols es tracta de brindar ajuda, sinó també de generar empatia i confiança.



Valorem les Nostres Activitats

Dins de l'àmbit residencial treballem sota un paradigma biopsicosocial de la persona, on es contemplen, des d'una visió integral, les dimensions personals que la conformen (salut, cultura, pensaments, emocions...).



Per això, l'elaboració d'una detallada història de vida de la persona es converteix en una de les eines primordials per a dissenyar el programa d'activitats del centre i, en concret, de la persona atesa. Així, sorgeix la necessitat de crear un programa d'activitats dissenyat particular i específicament per a treballar, potenciar i millorar la situació de cada usuari.

L'equip interdisciplinari del centre, juntament amb l'usuari i la família, s'encarreguen d'analitzar i detectar les necessitats i interessos de cada individu, així com d'adaptar el programa al moment evolutiu en el qual es troba la persona gran.

El pla d'atenció individualitzat de cada usuari ens serveix de full de ruta per a presentar i oferir una proposta d'activitats prou àmplia per a donar resposta a les preferències i gustos de la persona, sempre situada en l'eix central de la nostra intervenció. L'usuari tria, en tot moment, les activitats en les quals vol participar i en quines no.

Perquè el programa d'activitats tingués garanties d'èxit va ser necessari tenir en compte els següents aspectes:

1. ADAPTACIÓ DELS USUARIS AL CENTRE: un bon acolliment de l'usuari en el centre és fonamental perquè la resposta sigui positiva a les propostes d'activitats que se li ofereixen. Cal no oblidar que els usuaris abandonen el seu habitatge anterior i inicien una etapa en una nova llar.

2. ADEQUACIÓ DELS OBJECTIUS DE LA INTERVENCIÓ: dissenyar un pla d'activitats individualitzat per a cada usuari en funció de les seves necessitats i aptituds, evita frustracions i impulsa la receptivitat davant noves propostes.

3. ADAPTACIÓ A LA REALITAT DEL GRUP: treballar a partir de la nova realitat i establir vincles entre els usuaris per a crear una xarxa social dins del centre. Potenciar les relacions amb l'exterior i intentar mantenir els contactes amb les xarxes externes prèvies a l'ingrés, ajudarà a mantenir un òptim estat anímic de l'usuari.

4. ADAPTACIÓ DE L'ENTORN: la integració dels usuaris en l'entorn comunitari del centre evita sentiments de solitud, aïllament i facilita una bona adaptació a les dinàmiques del centre.

El programa d'activitats que ofereixen els centres La Vostra Llar pretén ser una proposta que reculli dubtes i aporti respostes a les eleccions personals dels usuaris als quals atenem. El 2022, després de deixar enrere la crisi sanitària, es van dur a terme múltiples propostes d'activitats que detallarem a continuació:

Activitats terapèutiques

Des d'un vessant terapèutic, i ja des de fa anys, s'ha apostat per la col·laboració amb empreses externes especialitzades, com ara ItCan (**Intervencions assistides amb gossos**), que ens ofereixen sessions guiades per tècnics especialitzats. A través de la interacció amb els gossos de teràpia, aconseguim objectius terapèutics i millorem la qualitat de vida de les persones grans. La seva intervenció també va possibilitar la connexió amb persones que pateixen dependències severes, la qual cosa va suposar una millora en la seva salut física i cognitiva.



Es va signar una nova col·laboració amb l'entitat sense ànim de lucre ARTransforma, amb el projecte "Música per l'oblit" que va tenir un excel·lent acollida. Un projecte artístic i creatiu que, de la mà d'artistes de diferents disciplines, pretén acostar l'art a les persones grans per tal que puguin experimentar emocions i **sensacions associades a la música** i el moviment.



Aquestes sessions van incorporar també a les famílies i vam oferir la possibilitat de compartir jornades, al costat dels seus éssers estimats, en les quals van gaudir de moments únics amb la música com a teló de fons.

Com creiem fermament en l'envelliment actiu, van ser diverses les propostes relacionades amb la millora de la mobilitat i la interacció social dels nostres usuaris, tant dins com fora dels centres.

En aquest sentit, es van reprendre els **passejos terapèutics** pels voltants dels barris de tots els centres residencials. Algunes associacions de voluntariat, com ASTE BCN i escoles com Freta Mataró, es van sumar a aquesta iniciativa i van participar de manera molt activa en aquesta activitat.



Projectes intergeneracionals i noves tecnologies

Amb l'esperit col·laboratiu que caracteritza a les residències i centres de dia La Vostra Llar i amb l'objectiu de poder integrar als usuaris a l'entorn de cada centre, es van impulsar projectes intergeneracionals amb **centres educatius** de la zona. Escoles i Instituts com Escola Pia, Vedruna Gràcia, Institut Vall de Llèmena, Col·legi Alpes o Jesuïtes Gràcia són alguns exemples de les entitats que van aportar el seu gra de sorra en aquests intercanvis amb la gent gran, on van crear vincles afectius i van compartir jocs, vivències i coneixements.



En la mateixa línia, amb l'associació Adopta un avi i el seu projecte de dinàmiques d'**inclusió digital** "Avis hackers", es va realitzar un intercanvi intergeneracional amb joves per a acostar la tecnologia a les persones grans, desenvolupar les seves habilitats tecnològiques, reduir l'esquerda digital i evitar l'exclusió de les persones grans de la societat.

Com vivim en un món cada vegada més tecnològic, es van continuar impulsant els mòbils i les tauletes com a eines de treball en els centres residencials per a potenciar la comunicació amb les famílies, realitzar teràpies cognitives i, en el vessant més lúdic, experimentar noves realitats i sensacions. A través del canal de realitat virtual OROI i les seves ulleres de realitat virtual, els nostres usuaris van viatjar a



diferents llocs del món. Van reviuir emocions del passat, van entrenar funcions cognitives, van millorar la seva condició física gràcies a l'ús de pedals, etc. Tot això va repercutir en una millora del seu benestar emocional.

Festes i tradicions

No menys importants van ser les celebracions de festes tradicionals locals de la població, ciutat o barri en els quals estan situats cadascun dels centres residencials del grup. En aquest sentit, i per a aconseguir la integració dels usuaris en el seu entorn habitual, els nostres residents van participar en les seves festes populars, com ara les Festes de Gràcia, la Fira Modernista de Terrassa, Girona Temps de Flors, Concurs Internacional de Focs Artificials de Blanes, etc.



La celebració de **festes populars**, estatals i autonòmiques va ser també un element clau a l'hora de dissenyar el programa d'activitats dels centres. En aquestes festivitats es van incloure menjars gastronòmics especials arrelats a la nostra cultura. La tradicional Calçotada popular, Paellada o Castanyada van acostar la gent gran a la seva comunitat i van despertar records del passat associats a aquestes celebracions en família.

Una de les festes més esperades de l'any en tots els centres residencials va ser la commemoració de Nadal, on tot l'equip assistencial dels centres es bolca en un únic objectiu: que els residents gaudeixin d'un



Nadal únic. Són dies en què l'oferta de propostes d'activitats es multiplica per tal que les persones grans que atenem visquin moments especials i així evitar sentiments de solitud.

En la tercera edició del Concurs de postals de Nadal, en el qual van participar famílies i amics, va continuar augmentant el nombre de participants respecte anys anteriors. Els nostres residents van assistir a concerts de nades i es van divertir amb actuacions musicals en directe, entre altres activitats, que els van permetre gaudir d'uns dies màgics.

I, com sempre volem oferir alguna novetat, en les festes nadalenes de 2022 se'ns va ocórrer donar una sorpresa als nostres residents amb uns divertits calendaris d'Advent que dia a dia els aportaven dolces sorpreses.

Com a tancament d'any, es va celebrar un bingo musical nadalenc amb lliuraments de fabulosos premis als guanyadors.



Noves celebracions i activitats

Es va recuperar la total normalitat, els centres es van obrir a les famílies i es van compartir moments molt especials, com el berenar per a celebrar el **guardó dels premis PIMEC** que va rebre La Vostra Llar pels seus valors i per oferir una atenció de qualitat a les persones grans.



Una altra experiència que ens va fer molta il·lusió poder compartir tots junts va ser la festa del primer **aniversari de la residència La Vostra Llar Terrassa**. Un dia en què no va faltar un pica-pica especial per als paladars més exigents, la música amb l'actuació del grup d'havaneres Brisa Marina de Terrassa i la visita de la Direcció general de La Vostra Llar i de l'alcalde de la ciutat, Jordi Ballart.



Excursions i sortides



Atesos els múltiples beneficis obtinguts gràcies als passejos i sortides per l'entorn pròxim, es van organitzar **excursions** més enllà dels voltants del barri. En concret, es van realitzar visites a la Fira de Nadal de la Sagrada Família amb usuaris de La Vostra Llar Clot, o a la Llar Verge de Gràcia de les Filles de la Caritat amb usuaris de La Vostra Llar Gràcia i sortides culturals, com la realitzada a la Fundació Antoni Tàpies, gràcies a la col·laboració amb el programa Apropa Cultura que organitza l'Ajuntament de Barcelona per a facilitar l'accés a la cultura a la gent gran. Una sortida que va tenir molt d'èxit entre familiars i usuaris del centre La Vostra Llar Les Dàlies en la qual van descobrir molts aspectes nous de l'obra i el pensament de l'artista.

Una de les excursions més esperades pels usuaris de La Vostra Llar Blanes va ser les sortides a la platja

amb bany inclòs en les quals es va comptar amb la magnífica ajuda de l'equip de socorristes del municipi de Blanes. Van gaudir de refrescants banys i de divertides jornades de platja.



Voluntariats

Una nova proposta que es va dur a terme en el centre La Vostra Llar Mataró va ser possible gràcies a la col·laboració amb la Fundació Iluro i el programa "En Bici Sense Edat". Un projecte de voluntariat social que promou l'acompanyament a persones grans o persones amb mobilitat reduïda a partir de l'organització de **passejos en tricicles elèctrics** especialment adaptats.



També va ser un any en què vam posar en marxa un nou projecte amb la Biblioteca Jaume Fuster de Gràcia, el grup de voluntariat de la qual va fer possible la posada en marxa de **tallers de lectura** per als usuaris, que van permetre mantenir vius els seus hàbits de lectura i fomentar nous lectors.

Un dia a dia actiu

Finalment, encara que no menys important, cal destacar la transcendència que tenen les **activitats significatives** que s'ofereixen en tots els centres. A través d'aquestes activitats, basades en el pla d'atenció individualitzat de cada resident, es brinden espais i recursos perquè la persona gran pugui mantenir i, fins i tot, descobrir noves aficions dins del centre. Les residències La Vostra Llar són la nova llar dels nostres usuaris, llocs on se senten còmodes, segurs i estimats, com si estiguessin a casa, envoltats d'una gran família.



Amb la inclusivitat com una de les nostres prioritats, vam obrir les portes a les **actuacions musicals** dels centres cívics del barri. Balls de country, sevillanes i concerts musicals van omplir d'alegria i bon clima les tardes dels centres residencials de manera altruista.



És per això que propostes d'entreteniment, envelliment actiu, imatge personal o relacionades amb tasques bàsiques de la vida diària, entre altres, com jocs de taula, hort terapèutic, jardineria, tallers de costura, fer el llit, doblegar la roba, parar taula... es van convertir en l'eix central del programa anual d'activitats.



Col·laboracions especials



ItCan és una associació sense ànim de lucre, que ofereix intervencions dirigides amb gossos per al benestar de les persones grans, amb la qual col·laborem de forma continuada des de 2021.



Rosistirem, empresa proveïdora de roses de Sant Jordi, la compra dels quals es destina a causes socials i amb la qual col·laborem des de fa ja diversos anys.



La Marató de TV3 que a través de llocs solidaris i mitjançant la venda de manualitats nadalenques realitzades pels nostres usuaris, vam poder aportar un donatiu de 1.000 euros per a la campanya Bum, Bum dedicada a la salut cardiovascular.



Associació Catalana de Recursos Assistencials

Participació de tots els centres residencials La Vostra Llar en el Concurs de postals de Nadal "Gent gran, Gent Artista", que organitza l'Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA).



La Forzuda és una associació sense ànim de lucre que va realitzar visites teatralitzades als nostres residents per a millorar el seu benestar emocional.



Col·laboració especial amb l'Ajuntament de La Garriga que va permetre la visita dels Reis Mags d'Orient al centre La Vostra Llar Reig.



Col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona a través del projecte Apropa Cultura que ens va permetre gaudir d'activitats i sortides culturals adaptades als nostres usuaris.



Entitat sense ànim de lucre que promou, assessora i impulsa projectes artístics, socials i culturals. En el cas dels nostres residents, va impartir sessions participatives de música, moviment i creativitat.



Gràcies a un grup de voluntaris, la Biblioteca Jaume Fuster va gestionar tallers de lectures setmanals per als usuaris de La Vostra Llar Güell i La Vostra Llar Gràcia.



Participació del centre La Vostra Llar Gràcia en el "Concurs de balcons, portals i comerços adornats" de les Festes de Gràcia del 2022. Un merescut 6è premi que va ser la recompensa a tot el treball en equip demostrat per residents i professionals.



Participació en el Concurs de Nadales en *streaming* del Vallès organitzat per la residència Sauleda de Sant Antoni de Vilamajor.

De cara al 2023

De cara al pròxim exercici, ens plantegem ampliar el ventall d'activitats lúdic-terapèutiques perquè l'usuari tingui un major nombre d'alternatives que proporcionin més sentit i plenitud a la seva vida, alhora que respectin el seu poder de decisió, la seva dignitat i el seu valor en la societat.

Esperem sumar més entitats i organismes amb els quals poder col·laborar, créixer i compartir el model d'atenció, filosofia i valors de La Vostra Llar per a oferir el millor de nosaltres i garantir un tracte respectuós, familiar i càlid, una escolta activa i una atenció al màxim possible de personalitzada que asseguri el benestar i la salut de les persones grans.



Marc Cucala, Conseller Delegat

“Em sento orgullós de dirigir aquesta empresa que ha estat construïda sobre valors tan marcats i que són reconeguts interna i externament, com ens han demostrat amb l’atorgament del premi MIPIME amb valors des de la patronal PIMEC”.

Voldria acomiadar aquest balanç del 2022, com no podria ser diferent, agraïnt als professionals de La Vostra Llar la seva gran aportació als resultats de la companyia, tal com us hem compartit al llarg d’aquest document.

Ha estat un any convuls en temes econòmics, geopolítics i socials. Malgrat aquesta incertesa, el Consell d’Administració, del qual formo part com a conseller delegat, ha continuat exercint la seva tasca de supervisió, coordinació i definició de l’estratègia de la companyia, guiat per uns elevats estàndards de transparència, ètica i compliment, materialitzats de forma impecable per l’equip de direcció de l’empresa.

Entre les fites remarcables d’aquest any, en primer lloc, vull destacar la superació de les expectatives relacionades amb el grau d’assoliment del nostre Pla d’Expansió, definit ara fa 4 anys, i que seguint el full de ruta marcat per al 2023 i següents, en 2 anys ens permetria augmentar les 635 places actuals fins a assolir més de 800 places en territori català.

En una primera fase tenim prevista l’obertura de 2 residències, que ens possibilitarà brindar atenció de qualitat a un número més elevat de persones grans a Catalunya.

Aquest èxit no és només motiu de satisfacció, sinó també de responsabilitat. Aquest any ha estat un any particularment especial per a nosaltres, marcat per la trista pèrdua de la persona que va donar origen a La Vostra Llar amb l’obertura de la nostra

residència a La Garriga, fa més de 30 anys, el meu pare, Vicenç Cucala.

Voldria aprofitar aquesta ocasió per rendir homenatge a la seva memòria i expressar el meu profund agraïment pel seu incansable esforç, dedicació i ensenyaments.

L’esperit emprenedor, la passió per la cura de les persones grans i el compromís inamovible amb l’excel·lència, han estat i continuaran sent la columna vertebral de la nostra companyia.

En aquest sentit, cadascú de nosaltres tenim la responsabilitat d’assegurar que la qualitat dels nostres serveis continuï sent insuperable. L’excel·lència es troba en els detalls, en la calidesa de les nostres interaccions amb els residents, en l’empatia amb les seves necessitats i en la recerca constant de millores. Em sento orgullós de dirigir aquesta empresa que ha estat construïda sobre valors tan marcats i que són reconeguts interna i externament, com ens han demostrat amb l’atorgament del premi MIPIME amb valors des de la patronal PIMEC.

Disposar d’aquest premi ens farà recordar diàriament que el nostre èxit més gran radica en la satisfacció diària i el benestar de cadascun dels nostres residents i usuaris.

Aprofito aquesta oportunitat per felicitar a tots pels objectius assolits i per animar-los a continuar superant reptes amb la mateixa passió i dedicació. Junts construirem un futur encara més prometedor per a La Vostra Llar i per a tots aquells a qui servim.



la vostra **llar**

Residències d'avis i Centres de dia



*Una nova vida,
una nova llar*



Rambla Catalunya 98, 5º 1ª
08008 Barcelona

lavostrallar@lavostrallar.com