



la vostra llar



MEMORIA 2022





ÍNDICE

4_ VALORAMOS NUESTRO EQUIPO

- Organigrama
- Plan formativo
- Crecimiento del equipo
- A destacar de 2022
- Este año queremos agradecer
- Vivencias

13_ VALORAMOS NUESTRO CRECIMIENTO

- Plan de negocio
- Plan de crecimiento
- Evolución negocio

15_ PREMIO MIPIME CON VALORES

- Sostenibilidad y colaboraciones
- Resiliencia frente a la pandemia
- Valores
- Visión
- Misión

17_ VALORAMOS NUESTRO IMPACTO

- Medios de comunicación
- Publicidad

26_ VALORAMOS LA CALIDAD

- Retos y compromisos
- Porcentaje de satisfacción

29_ VALORAMOS EL TRABAJO SOCIAL

- Plazas ocupadas
- Nuevos ingresos
- Plazas colaboradoras y acreditadas
- Orientación y soporte

31_ VALORAMOS NUESTRAS ACTIVIDADES

- Terapéuticas
- Intergeneracionales
- Fiestas y tradiciones
- Nuevas celebraciones
- Excursiones y salidas
- Voluntariados
- Un día a día activo
- Colaboraciones especiales



Maria Domènech, Directora General

“Ha sido un año de superación de retos y especialmente importantes han sido los relacionados con los estándares de calidad, enfocándonos en brindar una atención excepcional a nuestros usuarios y residentes”.

A finales de 2021, justo cuando las secuelas de la pandemia empezaban a olvidarse, el conflicto bélico en Europa nos hacía presagiar un ejercicio lleno de incertidumbres económicas y sociales y, por tanto, económicamente muy complejo.

A pesar de este contexto, nuestros equipos y la cultura de la compañía, han mostrado una vez más su fortaleza para hacer frente a cualquier reto, por insalvable que parezca, así como para superar las dificultades tal y como hemos venido haciendo durante toda la trayectoria de La Vostra Llar: desde sus orígenes, hace más de 30 años, como una pequeña residencia en La Garriga de 44 plazas, hasta la realidad actual en la que, con 10 residencias en funcionamiento, 635 plazas y un plan de expansión en marcha, nos hemos convertido en uno de los actores relevantes del sector de atención a la dependencia catalán.

Nos complace haber cumplido con los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés, aumentando el empleo, la cifra de negocio, los niveles de calidad y cumpliendo las expectativas de nuestros usuarios, residentes y familias, tal y como muestran las encuestas de satisfacción realizadas.

Ninguna de estas cifras podría explicarse sin tener en cuenta el talento de nuestros profesionales, el compromiso con su labor y la confianza de nuestros residentes y sus familias, que nos demuestran permanentemente su apoyo.

Los datos que incluye esta memoria nos confirman que las políticas de promoción interna, y prestar

especial atención al talento, se han consolidado como uno de los pilares estratégicos más fuertes que sustentan nuestro éxito.

Por otro lado, es un honor para mí haber sido galardonados durante este 2022 con el premio MIPIME con Valores, otorgado por PIMEC, por nuestro esfuerzo de integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la atención a las personas mayores.

Queremos resaltar que el hecho de haber recibido este galardón, consideramos que constituye un reconocimiento no sólo para La Vostra Llar sino también para todo el sector de Atención a las personas mayores en Cataluña.

Debemos añadir que este año ha sido un año de superación de retos en muchos ámbitos de la empresa. Especialmente importantes han sido los relacionados con los estándares de calidad de los servicios, habiéndonos enfocado en brindar una atención excepcional a nuestros usuarios y residentes.

Estas acciones son testimonio de nuestra dedicación, esfuerzo y compromiso constante con la mejora continua.

Aprovecho esta oportunidad para expresar mi profundo agradecimiento a todos y cada uno de los integrantes de nuestro equipo, así como a nuestros valiosos residentes y a sus familias por su confianza y dedicación incuestionables durante este año 2022, cuyos hitos más relevantes me complace presentaros en esta memoria.

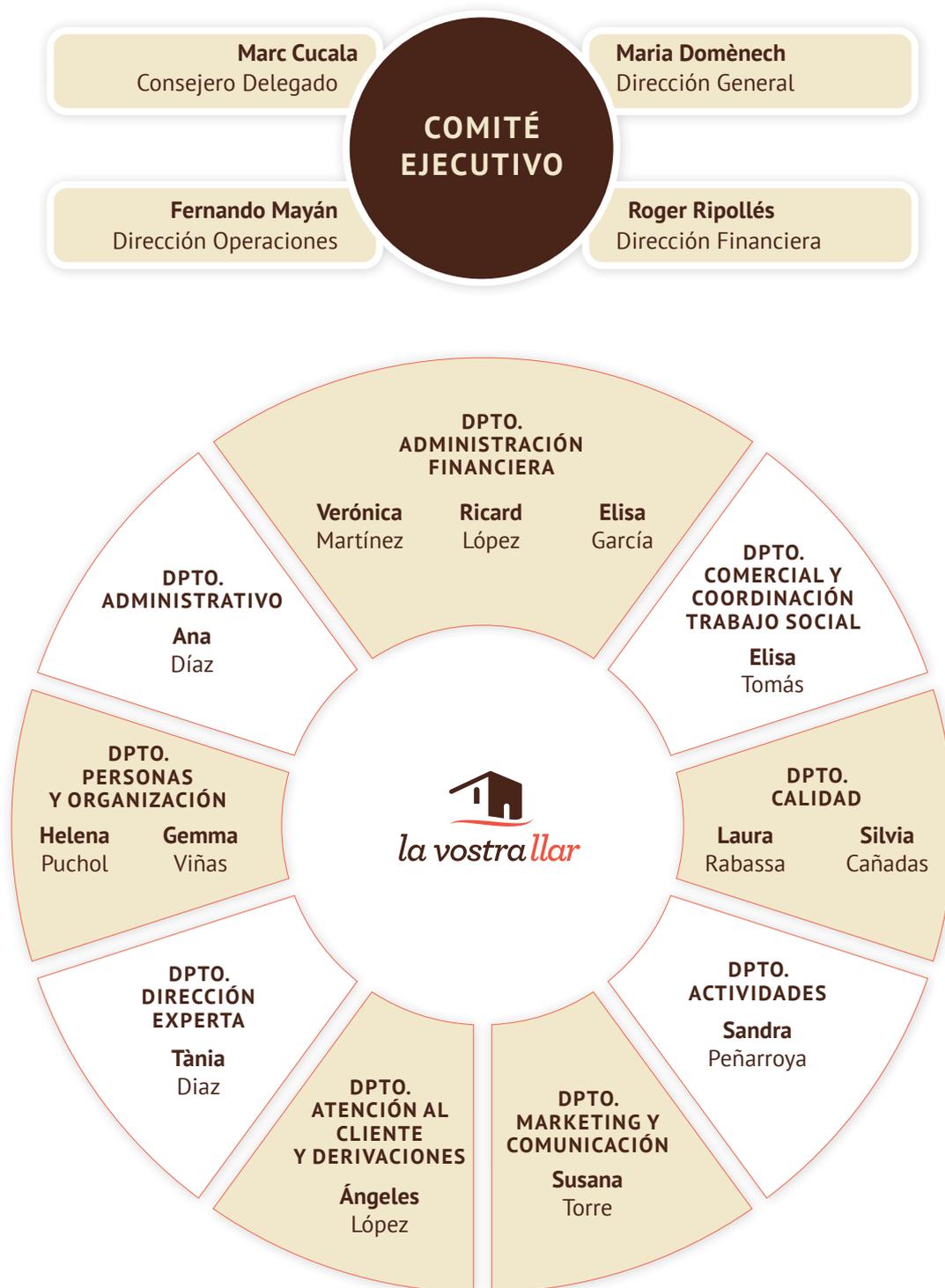
Valoramos Nuestro Equipo

ORGANIGRAMA

Servicios centrales

El grupo La Vostra Llar continúa en fase de expansión y crecimiento. Por este motivo, aumentamos el número de profesionales de Servicios centrales para avanzar en la consolidación de los departamentos creados en años anteriores.

En 2022 dimos la bienvenida a cinco trabajadores nuevos en Servicios centrales e incrementamos nuestra plantilla en un 55% respecto al ejercicio anterior.



Direcciones Centros Residenciales

Por lo que respecta a nuestros centros residenciales, incorporamos cinco nuevas direcciones a través de nuevos procesos de selección, planes de mentorización, formaciones y seguimiento y mediante la detección del talento potencial gracias a promociones internas

dentro del grupo. Las direcciones de La Vostra Llar Blanes y La Vostra Llar La Rambla fueron ocupadas por profesionales del grupo mediante procesos de promoción interna y también cabe destacar la integración de un nuevo centro, La Vostra Llar Clot.

LES DÀLIES

Anna
Blasco

CLOT

Montserrat
Capel

PARC GÜELL

Núria
Piquer

GRÀCIA

Marta
Planas

LA RAMBLA

Licett Lucía
Ardila

MATARÓ

Adrià
Fernández

REIG

M^a Teresa
Bosch

TERRASSA

Sandra
Pascual

LES OLIVERES

Lluís
Gutierrez

BLANES

Tamara
Reina

PLAN FORMATIVO

El aprendizaje constante es uno de nuestros valores fundamentales. En este entorno tan cambiante, la formación es un elemento esencial para continuar nuestro desarrollo como profesionales y también como personas. Desde La Vostra Llar hemos seguido invirtiendo en este aspecto para potenciar la profesionalización de nuestros equipos. 2022 se caracterizó por la vuelta a la normalidad en las formaciones y el cumplimiento de los objetivos previstos.

Por otra parte, se llevó a cabo la migración e implantación de Resiplus como software de gestión de las residencias La Vostra Llar. En el plan formativo del último trimestre, se incluyeron formaciones para impulsar la digitalización en todas las categorías profesionales.

LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS

1. POTENCIACIÓN DEL MODELO ACP: Atención Centrada en la Persona en todos los centros residenciales, con un programa de formación práctica y teórica para incrementar conocimientos sobre este modelo y sus implicaciones, con el objetivo de guiar el camino hacia la ADP (Atención Dirigida por la Persona).

2. REALIZACIÓN DE FORMACIONES EN TODAS LAS CATEGORÍAS PROFESIONALES: estimulación sensorial con el método Snoezelen, gestión de conflictos y entrevistas con familias, texturizados y emplatados, desinfección y limpieza de grandes superficies, grúas y transferencias, etc. Seguiremos incidiendo en la especialización y profesionalización de nuestra plantilla para alcanzar la excelencia en nuestros servicios asistenciales.

3. REALIZACIÓN DE TODAS LAS FORMACIONES OBLIGATORIAS: plan de autoprotección y simulacro, prevención de riesgos laborales (PRL), gestión del duelo...

4. FINALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN HABILIDADES DIRECTIVAS Y DE LIDERAZGO: iniciado en 2021, con Swell Talent. De cara a 2023, realizaremos sesiones periódicas de refuerzo en las que desarrollaremos nuevas dinámicas de habilidades y competencias.

En Servicios centrales se actualizaron formaciones obligatorias como PRL, se realizaron píldoras formativas en temas y cuestiones específicas de cada departamento y se incrementó la asistencia a ponencias como fuente de actualización y aprendizaje.

Se cumplieron los objetivos marcados de crecimiento en horas de formación y promedio de asistencia por centro. La participación de los profesionales en sesiones formativas alcanzó el objetivo fijado del 85%.

Además, se puso en marcha un programa de pluses de formación para gratificar y recompensar a los trabajadores por su participación, esfuerzo y dedicación.

Por lo tanto, podríamos definir el plan formativo de 2022 como una vuelta a la normalidad en materia de acciones formativas. Se caracterizó por la consolidación de nuestros modelos de atención y servicios, la consolidación tecnológica, el desarrollo de habilidades digitales y la formación especializada, constante y profesional en todas las áreas del grupo La Vostra Llar.

PLAN FORMATIVO 2022



85% de cumplimiento de asistencia



4.306 horas de formación



Inversión de 33.864€ en formaciones



Formación Resiplus



Formación sobre texturizados

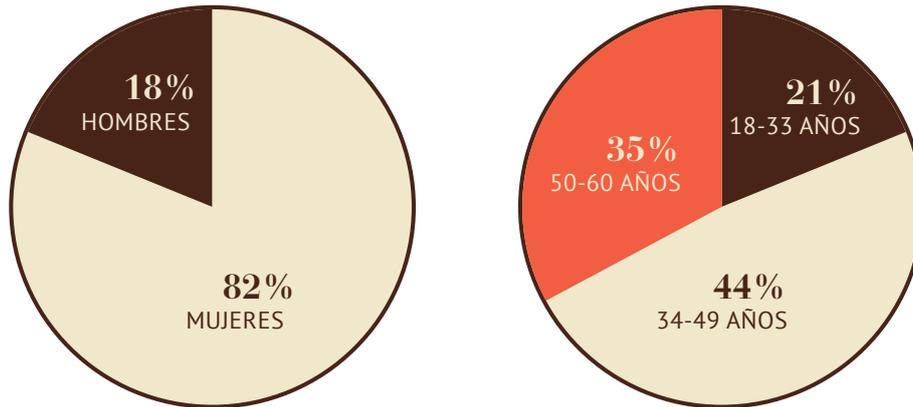
De cara al ejercicio 2023, seguiremos con el rumbo marcado hasta ahora: consolidar nuestro modelo de atención centrado en la persona para poder seguir avanzando hacia la atención dirigida por la persona, incidir en la salud emocional en el trabajo, la gestión de la comunicación asertiva, el estrés y las emociones de nuestros equipos y el avance a nivel tecnológico y digital. Sin olvidar, la constante profesionalización, el desarrollo de competencias y el mantenimiento del promedio de asistencia a sesiones formativas.

CRECIMIENTO DEL EQUIPO

La plantilla de trabajadores del grupo en el año 2022 experimentó un incremento del 7,6% respecto al ejercicio anterior.

A lo largo del año, los perfiles de los profesionales que formaron parte del grupo La Vostra Llar se distribuyeron de la siguiente forma: las mujeres representaron el 82%, mientras que los hombres se situaron en el 18%.

En cuanto a la longevidad de la plantilla, el 21% tenía edades comprendidas entre los 18 y los 33 años, el 44%, es decir, casi la mitad, se situaba entre los 34 y los 49 años, mientras que el 35% restante tenía 50 años o más.



Además, desde el área de Recursos Humanos se consolidó la red de colaboradores para la búsqueda de nuevas oportunidades laborales y el asesoramiento en formas de trabajo más enriquecedoras. Nuevos candidatos potenciales para incorporarse a La Vostra Llar, alumnos en prácticas a los que ofrecer un primer contacto con el mundo laboral, etc.

A DESTACAR DE 2022

Profesionalización

Se rediseñaron las políticas retributivas para equilibrar las necesidades tanto del grupo como de las personas que formamos parte del mismo.

Diseñamos nuestro propio sistema retributivo, mediante la elaboración de nuevas tablas salariales propias en las que se reflejaron tanto las subidas del IPC como las nuevas realidades del mercado y los salarios.

Respecto a nuestra política salarial por objetivos, se elaboraron nuevos pluses salariales para los profesionales de los centros residenciales en los que reconocíamos su constancia, responsabilidades y motivación por el aprendizaje constante. De esta forma, pudieron obtener una mayor retribución económica.

Contar con equipos profesionalizados y especializados en cada categoría profesional es una de las

máximas premisas de La Vostra Llar. Mediante planes formativos y formaciones especializadas avanzamos en el camino de la profesionalización y, por otra parte, a nivel retributivo establecimos mecanismos para alcanzar objetivos, promover la calidad y reconocer la actuación profesional.

Por este motivo, implementamos sistemas de bonus para los equipos interdisciplinarios de nuestros centros, con diferentes niveles de consecución de objetivos y excelencia. Una manera de recompensar, gratificar y agradecer su esfuerzo para cumplir las metas marcadas.

Nos basamos en ítems esenciales de sus funciones, ya sea en dinamización de actividades, en complementación de registros o en demostrar la actitud y proactividad necesaria para atender a nuestros residentes.

Actividades de cohesión

La Vostra Llar vela por mantener un trato profesional, próximo y familiar con sus residentes, ofreciendo siempre el calor y la atención más cercana posible a nuestros mayores.

Unos valores que también hacemos extensibles a los trabajadores, con el objetivo de crear equipos cohesionados, dinámicos y amigables en los que compartir experiencias más allá de la jornada laboral. La residencia La Vostra Llar Gràcia se marcó como propósito mejorar la cohesión, el trabajo en equipo y el compañerismo. Fue todo un éxito y se convirtió en el centro ganador del propósito 2022.

Esta iniciativa se hizo extensiva al resto de residencias y centros de día y se valoró como un indicador de calidad con el que pretendemos seguir trabajando con la intención de que se implementen estos espacios de cohesión como forma de trabajar en equipo.

Los profesionales de los centros La Vostra Llar impulsaron actividades muy originales para poder reunirse y disfrutar de momentos especiales. Algunos ejemplos de actividades que se llevaron a cabo fueron las siguientes: cenas gastronómicas o culturales,



Celebración de un aniversario del equipo

sesiones de yoga, clases de baile, concursos de TikTok, celebraciones de cumpleaños, etc. Esto se traduce en ambientes mucho más colaborativos y repercute en un clima laboral agradable, con equipos de trabajo mucho más cohesionados.

Políticas para reducir absentismos

Se priorizó la gestión del absentismo laboral mediante nuevas políticas que favorecieron su reducción y a través de actuaciones tanto retributivas como de flexibilidad de calendario. Todo esto, sumado a las actividades de cohesión destinadas a incrementar la motivación y fidelización de los trabajadores, repercutió en unos resultados muy positivos en este aspecto. Se redujo la media de ausencias deliberadas de los trabajadores de su puesto de trabajo en un 8%, frente al objetivo inicial fijado en el 5%, lo que refleja una gestión preventiva, positiva y progresiva del absentismo.

Además, si comparamos la tasa media de absentismo registrada en el primer trimestre de 2022 respecto al último trimestre, se observó una tendencia a la baja, al reducirse en un 5% la media de absentismo dentro del grupo.

El trabajador del año

Como cada año, desde el grupo La Vostra Llar queremos agradecer la labor de todos los profesionales y de manera especial la de aquellos compañeros que destacaron por su implicación, motivación y actitud. De las candidaturas presentadas en 2022, hubo un empate técnico que a la Dirección general del grupo le fue imposible desigular. Por este motivo, destacamos la trayectoria profesional y dedicación de dos compañeras:



Ester Escalera

(Auxiliar de geriatría La Vostra Llar Reig)

Destacó por su buen trabajo, aportación diaria y compromiso con los residentes, familias y resto de compañeros. Se convirtió en referente del centro y en una compañera excelente.

Su implicación, sin pedir nada a cambio, su accesibilidad y su respuesta siempre positiva permitió optimizar el ambiente de trabajo.

Solo tengo palabras de agradecimiento

“Estoy muy agradecida de poder pertenecer al grupo La Vostra Llar y trabajar en la residencia Reig de La Garriga. Detrás de este equipo se encuentran buenos profesionales y mejores personas.

El ambiente en la residencia es muy bueno y mis maravillosas compañeras y amigas hacen que de gusto ir a trabajar cada día”.

Mireia Rom

(Trabajadora Social La Vostra Llar Mataró)

Por su compromiso, porque nunca dice que no, porque siempre rema, aporta y tiene ganas de seguir sumando y mejorando como profesional.

Por su sentido del humor, por no decaer y por buscar siempre una solución.

Porque consigue que La Vostra Llar se sienta muy orgullosa de poder contar con trabajadores como ella.



Mi trayectoria laboral ha sido siempre un constante aprendizaje que me ha permitido crecer como profesional

“Empecé mi proyecto profesional en diciembre de 2016 y durante más de 10 años me he dedicado al sector de la asistencia directa en el mundo de la salud mental. En el año 2020 pasé a formar parte de la familia de La Vostra Llar como trabajadora social. Mi trayectoria laboral ha sido siempre un constante aprendizaje que me ha permitido crecer como profesional.

Han sido unos años llenos de retos para todo el equipo que formamos La Vostra Llar Mataró (la crisis sanitaria, momentos de tensión, de acuerdos y desacuerdos entre profesionales...), pero siempre me he propuesto ver el vaso medio lleno.

El sector de la atención a las personas mayores es un mundo lleno de experiencias y vivencias, un modelo de adaptación al cambio. Las personas mayores, debido a su vulnerabilidad, necesitan una representación y aquí entramos el equipo de profesionales que componemos la familia de La Vostra Llar.

El 16 de diciembre de 2022, durante la cena de Navidad de La Vostra Llar, me eligieron, junto a mi compañera Ester, “Trabajadora del año”. Fue un reconocimiento totalmente inesperado y, al mismo tiempo, muy gratificante. Vivimos una época complicada y nuestro principal objetivo fue siempre garantizar el bienestar de nuestros residentes con todo el equipo profesional de La Vostra Llar Mataró”.

ESTE AÑO QUEREMOS AGRADECER

Finalizaron su etapa laboral las compañeras Antonia Nateras (Cocinera La Vostra Llar Reig) y Josefa Ruiz (Limpieza La Vostra Llar Blanes).

Desde La Vostra Llar queremos agradecer su dedicación y esfuerzo en este proyecto de acompañamiento y servicio a nuestros mayores para mejorar su bienestar y calidad de vida. Nos enorgullecemos de haber podido compartir parte de nuestros caminos y haber aprendido de su experiencia, compromiso e implicación.



Antonia Nateras



Josefa Ruiz

Aunque ahora seguiremos trabajando con las nuevas generaciones, nos despedimos sabiendo que las huellas de su labor perdurarán, al igual que las relaciones humanas y amistades forjadas después de tantos años de compañerismo y entrega en el cuidado de nuestros mayores.

VIVENCIAS

Dirigir y atender personas

Suelen preguntarme qué ha supuesto para mí asumir la Dirección de La Vostra La Rambla y la verdad es que podría escribir un libro. Son muchas las vivencias, experiencias, dudas e inquietudes que te asaltan cuando aceptas un reto de estas características.

Fue un cambio muy importante que implicaba mayor responsabilidad y tomar decisiones que podían afectar a otros profesionales. Hasta ese momento, mi experiencia en el ámbito sociosanitario siempre había estado relacionada con el tratamiento y rehabilitación de personas mayores.

Al principio, fueron muchos los momentos de altibajos y nervios. Quería cumplir con los objetivos que me había marcado, satisfacer todas las expectativas y alcanzar los resultados deseados, pero no sabía por dónde empezar. Sin embargo, contar con un equipo de excelentes profesionales y tener el privilegio de trabajar en mi pasión, cuidar de las personas mayores, fue lo que me hizo avanzar y cumplir con ilusión este desafío.

Contribuir a mejorar el bienestar de las personas es muy hermoso. Darles amor y ser retribuido con el



Licett Lucia Ardila
(Dirección La Vostra Llar La Rambla)

regalo de sus sonrisas, poder ayudarles cuando más lo necesitan y formar parte de su historia de vida es fascinante.

Hacerme cargo de la dirección de un equipo me ha enriquecido a nivel personal y profesional. Hoy solo puedo dar las gracias a todos y cada uno de los profesionales que estuvieron y están a mi lado para reforzar mis cualidades, a las familias y, sobre todo, a nuestros mayores por los valores, experiencia y sensibilidad que me ofrecen cada día.

¡Gracias, gracias, gracias!

Integración de Parc del Clot en el grupo La Vostra Llar

Durante el mes de mayo de 2022 nos anunciaron que la residencia Parc del Clot pasaría a formar parte del grupo La Vostra Llar, un proceso que implicaba cambios. Aunque el centro contaba con 20 años de experiencia y yo misma formaba parte del equipo desde hacía 15 años, los cambios suelen provocar inquietudes, curiosidad y también generan expectativas.

Estas inquietudes también fueron expresadas por el resto de profesionales y algunos familiares, pero, poco a poco, todos nos dimos cuenta de que esta transformación también llevaba consigo mejoras.

Nuestra premisa en Parc del Clot siempre fue velar por el bienestar de los residentes y la satisfacción de sus familias, valores que forman parte de la esencia de la atención de La Vostra Llar y que nos fueron transmitidos desde el primer momento, lo que consiguió disipar nuestras dudas. Nuestros mayores y sus familias convivirían en un hogar en el que experimentarían bienestar, seguridad y confianza.

Uno de los cambios más significativos tuvo que ver con la organización de la empresa. Contar con una estructura de Servicios centrales, compuesta por más de 20 profesionales, con departamentos sectorizados y específicos que ofrecen soporte a cada una de las residencias del grupo, constituye

Cambio de gestión en Parc Güell

En la residencia Parc Güell vivimos el año pasado un cambio de gestión. El grupo La Vostra Llar se convirtió en el nuevo gestor del centro.

Desde el primer momento, el departamento de Coordinación Territorial estuvo a nuestro lado, guio nuestros pasos para adaptarnos a los procedimientos y protocolos vigentes en La Vostra Llar. Una labor de acompañamiento que facilitó el proceso de cambio, orientó mi labor al frente del centro y también la del resto de profesionales, siempre con un mensaje integrador y de seguridad.

A través de un programa de mentorización, solventaron nuestras necesidades y consultas, siempre apostando por la mejora continua de los servicios, la atención y el bienestar de las personas mayores.

Desde Servicios centrales, cada uno de los departamentos de Calidad, Recursos Humanos, Trabajo Social... posibilitaron mejorar nuestra organización del trabajo con instrucciones claras y concisas para resolver cualquier duda que nos pudiera surgir.

Mejoró cualitativamente toda la gestión documental, con herramientas para facilitar las tareas burocráticas y de archivo que permitieron administrar de manera más eficiente el centro.

una herramienta muy valiosa para hacer frente a la gestión diaria de La Vostra Llar Clot.

Un salto hacia la profesionalización, con una mayor organización y colaboración de las tareas y proyectos a desarrollar, te confiere tranquilidad y te hace sentir acompañado en las diferentes problemáticas que pueden surgir en el día a día.

Tanto en el ámbito personal como profesional, formar parte del grupo La Vostra Llar, con más de 35 años de historia, nos brinda continuidad y futuro, así como la posibilidad de participar en el cambio de paradigma hacia la Atención Dirigida por la Persona (ADP).



Montserrat Capel
(Adjunta de Direcció La Vostra Llar Clot)

A lo largo del proceso de transición, me gustaría destacar el respeto mostrado por La Vostra Llar a la personalidad del centro, preservando la Atención Centrada en la Persona (ACP) y dirigiéndonos hacia la Atención Dirigida por la Persona (ADP).

Gracias a la flexibilidad con la que nos permitieron aplicar los procesos, hemos podido desarrollar e implementar el nuevo proyecto empresarial de forma sistemática y organizada, lo que facilitó nuestro proceso de integración.

Además, La Vostra Llar apuesta por un plan de formación continua para todos sus trabajadores en el que se cuida al profesional para que pueda seguir creciendo, tanto personal como profesionalmente. Una filosofía que repercute de manera muy positiva en la atención de nuestros mayores.



Núria Piquer
(Direcció La Vostra Llar Parc Güell)

Motivación, progreso y resultados

Como profesional de los Servicios centrales del grupo La Vostra Llar colaboro con el departamento de Comunicación y Márqueting en la formación y supervisión de los equipos de Educación Social, Psicología, Terapia Ocupacional, Fisioterapia... encargados de difundir en redes sociales las actividades y terapias llevadas a cabo en nuestros centros residenciales.

Con el control de calidad de las publicaciones realizadas, conseguimos optimizar textos e imágenes para obtener la máxima transcendencia y visibilidad de las acciones, proyectos y colaboraciones que desarrollamos.

Motivamos a los equipos técnicos a que reflejen en medios digitales los progresos de nuestros mayores tanto a nivel cognitivo, físico o social, así como las técnicas y terapias empleadas. Un escaparate en el que poder mostrar a las familias todas las actividades que realizamos para mejorar la calidad de vida de sus seres queridos.

Cuando nuestros equipos multidisciplinares reciben asesoramiento y se sienten respaldados por el departamento de Comunicación, se evidencian los progresos y mejoran los resultados de nuestros medios sociales. Aumenta la visibilidad y la cercanía con las familias, conseguimos comunicar de manera bidireccional y con mayor fluidez y naturalidad la vida diaria en nuestros centros residenciales. La realidad traspasa las pantallas, gracias a la buena utilización de las redes sociales.

A través de los contenidos, imágenes y vídeos de nuestra web potenciamos la confianza y seguridad de las familias en los servicios, cuidados y atención que ofrecemos a nuestros usuarios. Proporcionar al cuerpo técnico los conocimientos y herramientas necesarias para visibilizar su labor es muy gratificante,



Ana Díaz
(Servicios centrales-Soporte administrativo)

ya que cualquier persona puede ver la consecución de un trabajo profesional y comprometido con el bienestar de nuestros mayores.

La motivación es una constante en nuestro departamento, al igual que velar por la inteligibilidad tanto a nivel formal como de contenido, siempre desde un punto de vista constructivo para alcanzar una mayor eficiencia profesional.

Cuando los objetivos que hemos establecido se cumplen y el trabajo que hemos aportado se valora positivamente, nos sentimos tranquilos y satisfechos, porque sabemos que les hemos ayudado a progresar y a transmitir perfectamente la realidad que se vive en los centros residenciales.

Mantenemos una comunicación interna continua y multidireccional con los técnicos de todas las residencias para poder obtener la mejor versión de cada uno de ellos. La ventana al mundo que mostramos es lo que sucede realmente en los centros y nos permite impulsar la confianza y fidelidad de usuarios, familias y clientes potenciales.

Valoramos Nuestro Crecimiento

PLAN DE NEGOCIO

La Vostra Llar Residencial ha pivotado, en los últimos ejercicios, su modelo de negocio especializándose en la gestión de la operativa de los centros geriátricos, desligándose, en consecuencia, de la actividad patrimonial vinculada a la explotación del inmueble.

Las residencias La Vostra Llar son gestionadas mediante un contrato regulatorio firmado entre el operador del centro y el propietario del mismo y

cuya duración se sitúa, generalmente, entre los 20 y 25 años.

Dicha focalización en la gestión de la actividad diaria del centro junto con la experiencia de más de 30 años en el sector son factores que contribuyen positivamente a la prestación de un servicio diferencial, de calidad y centrado en las necesidades del residente.

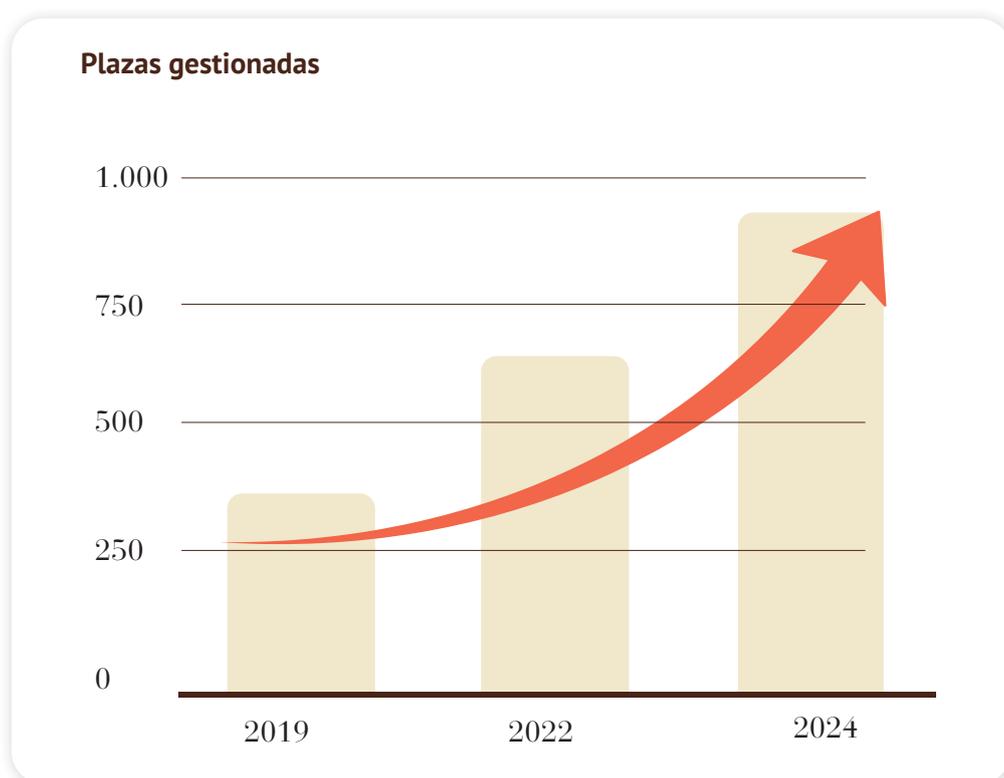
PLAN DE CRECIMIENTO

En el año 2019, tras una evaluación exhaustiva y detallada, La Vostra Llar Residencial inició un plan de crecimiento y expansión sostenible que le permitiera incrementar su oferta de centros y consolidar su posición en el mercado geográfico de Cataluña.

Al inicio del ejercicio 2019 el número de plazas gestionadas ascendía a 282, mientras que, a cierre del ejercicio 2022, La Vostra Llar Residencial disponía de una oferta de 635 plazas (incluyendo centros de día) repartida en 10 residencias, a las que se sumaban otras 191 en fase de construcción.

La expansión proyectada, consistente en la explotación de dos nuevos centros residenciales, en una primera fase, permitirá en un periodo inferior a 2 años, operar más de 800 plazas distribuidas en las principales localizaciones del territorio catalán.

Para afrontar el mencionado crecimiento se ha diseñado y ejecutado un plan de revisión y dimensionamiento de personal dirigido a garantizar la profesionalidad y calidad del servicio, sellos y factores identitarios presentes durante más de 30 años de experiencia en la gestión de la actividad residencial.



EVOLUCIÓN NEGOCIO

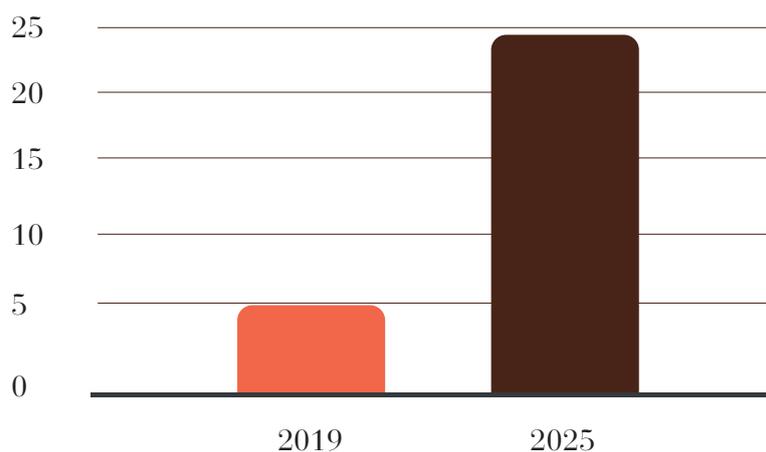
La cifra de negocios vinculada a la explotación de los 10 centros residenciales consolidó y mejoró las cifras obtenidas en el ejercicio 2021, gracias a una mejora de la media de ocupación de las plazas como resultado de la óptima gestión de las residencias.

Asimismo, la sólida posición financiera y económica de La Vostra Llar permitió, no solo afrontar con garantías un año en que las principales partidas de gasto se incrementaron notablemente por el efecto de factores externos, como el encarecimiento de las materias primas y el aumento de los costes de suministros, sino también realizar una inversión significativa en actualización y digitalización de los programas y aplicativos de gestión de negocio.

A pesar de las incertidumbres actuales del mercado, las previsiones efectuadas para el año 2023 apuntan a un crecimiento de las principales magnitudes de actividad como facturación y resultado de explotación.

El plan de expansión, que abordará distintas fases de ejecución, permitirá en el ejercicio 2025, según las planificaciones realizadas, obtener una cifra de negocios superior a 22 millones de euros, lo que supone un incremento de alrededor del 83,3% respecto a las actuales cifras de facturación.

Evolución negocio



Premio Mipime con Valores

Fuimos distinguidos con el premio MIPIME con Valores otorgado por PIMEC, la patronal de las Pequeñas y medianas empresas y los autónomos de Cataluña, en la celebración de los Premios PIMES 2022.

En la 35ª edición de los Premios de la Fundación se reconocieron un total de 12 pequeñas y medianas empresas catalanas en 11 categorías. La gala de entrega de los galardones se realizó en el Estadio del FC Barcelona y contó con la asistencia tanto del presidente de la Generalitat de Cataluña, Pere Aragonès, como del presidente del Gobierno, Pedro Sánchez.

SOSTENIBILIDAD Y COLABORACIONES

PIMEC premió a La Vostra Llar por la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la atención a las personas mayores, evolucionando así hacia un modelo de sostenibilidad de nuestros centros.

Las alianzas y colaboraciones con empresas comprometidas han sido uno de los factores clave en este proceso, para lograr un mundo más igualitario, justo y amable con el medio ambiente.

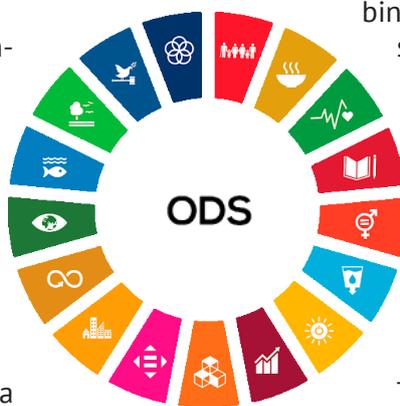
Mantenemos acuerdos tanto con entidades de reputación y gran bagaje en el sector, como con entidades más pequeñas alineadas con nuestra filosofía y valores, al tiempo que damos prioridad a aquellas que trabajan con un fin social o actúan bajo principios de responsabilidad social corporativa (RSC), como, por ejemplo, ARED. También queremos destacar las colaboraciones con PIMEC, donde más allá de recibir el Premio a los Va-

lores de empresa, establecimos otras colaboraciones con respecto a las acciones y reciclaje formativo.

Con las premisas de sostenibilidad, la Dirección General de La Vostra Llar asistió a ponencias, Webinars, acontecimientos y mesas redondas sobre la transformación empresarial hacia la sostenibilidad y puso el foco en potenciar la renovación.

Trabajamos de la mano de patronales del sector, de servicios locales o regionales, como SERSA, y de profesionales en el ámbito de la consultoría y coaching, como Swell Talent.

También enfatizamos el *networking* con empresas y entidades que nos nutren de acciones para favorecer nuestro crecimiento profesional, ampliar y mantener nuestra red de contactos a lo largo del tiempo, así como establecer relaciones profesionales que sean beneficiosas para ambas partes.



Algunas de las nuevas colaboraciones se promovieron poniendo el enfoque en el día a día de las residencias y en la innovación de las actividades de los centros. El proyecto "Apadrina un abuelo" de Cáritas Diocesana de Girona y los talleres de la Fundación ASTE BCN fomentaron los vínculos intergeneracionales entre los residentes y estudiantes incrementando la cooperación, la interacción y el intercambio entre personas de distintas edades. Además, el proyecto "Abuelos Hackers" de la entidad Adopta Un Abuelo redujo la brecha digital entre personas mayores y jóvenes gracias a la transmisión de conocimientos informáticos.

Poniendo el foco en la digitalización, Oroí trabajó con nosotros para propiciar la memoria y las emociones del pasado y el presente de los residentes a través de la realidad virtual.

Por otra parte, la colaboración con el GRUP MUTUAM de la Fundación La Caixa nos permitió aumentar los Equipos de Atención Psicosocial (EAPS), dentro del programa “Atención integral a personas con enfermedades avanzadas”.



RESILIENCIA FRENTE A LA PANDEMIA

Otro de los aspectos que el jurado tuvo en consideración a la hora de otorgarnos el galardón fue la adaptación y resiliencia de los diferentes centros frente a la pandemia. Fuimos capaces de gestionar una situación muy complicada en un contexto de crisis sanitaria, ofreciendo la mejor atención a las personas mayores, sin dejar de lado nuestro firme compromiso con la salud emocional y mental de nuestros mayores.

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

En definitiva, el premio MIPIME con Valores reconoció las acciones de renovación y mejora que realizamos desde La Vostra Llar, en consecuencia, de haber establecido unos valores sólidos y comprometidos:

VALORES

PASIÓN POR EL ACOMPAÑAMIENTO.

Sentimos pasión y orgullo por lo que hacemos.

CALIDEZ EN EL TRATO.

Si alguien nos preguntara cómo tratamos a nuestros residentes, sin duda hablaríamos de amabilidad, calidez, dignidad, respeto y afecto.

COMPROMISO CON EL APRENDIZAJE CONSTANTE.

La vocación y responsabilidad de nuestros profesionales se refleja en su interés diario para procurar el máximo bienestar a nuestros mayores.

RESPECTO POR LAS PERSONAS.

Nos ponemos en el lugar del otro para entender sus sentimientos, necesidades y deseos. Empatía para comprender y compartir las emociones y situaciones que viven nuestros residentes, pero también sus familias y nuestros propios compañeros.

VISIÓN

Ser un grupo de referencia, con vocación de liderazgo en el sector de la dependencia y en la prestación de cuidados de la máxima calidad en centros de tamaño medio, que son el hogar de nuestros mayores, con una atención muy directa, profesional y al máximo de personalizada. Un ambiente de trabajo motivador que fomenta el desarrollo, la colaboración y el reconocimiento donde se contribuye a la mejora del entorno y de la sociedad.

MISIÓN

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

Valoramos Nuestro Impacto

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Vostra Llar incrementó notablemente su presencia en los medios de comunicación, tanto en medios especializados del sector asistencial, como en medios generalistas.

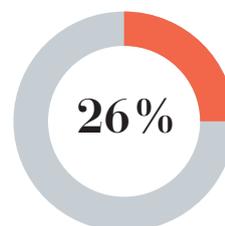
Algunos de los hechos más relevantes que los medios quisieron destacar fueron los siguientes: el Premio MIPIME con Valores, por las buenas prácticas de nuestras residencias, la gestión del grupo durante la pandemia y la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la asistencia a las

personas mayores para lograr una transformación sostenible del sector.

El plan de expansión del grupo con la apertura de nuevas residencias, las acciones y actividades específicas implementadas para promocionar que la gente mayor disfrute de un envejecimiento digno, así como la cooperación con entidades para fomentar la inclusión social, fueron algunas de las cuestiones que también incrementaron nuestra presencia en medios digitales, prensa, televisiones y radios del país.

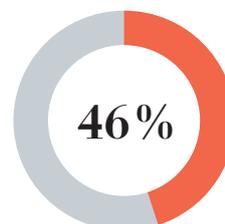
Medios generalistas

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



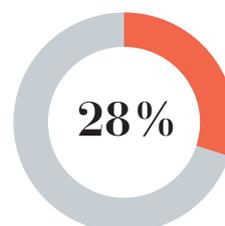
Medios locales

Canal Terrassa, Mon Terrassa, Revista Digital del Vallès, Diari de Girona, Empordà.info, Regió 7, Betevé, TV Mataró, TV Girona, 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 y LNE.



Medios especializados

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



El **premio MIPIME con Valores otorgado por PIMEC** a finales de junio fue el evento con más repercusión en los medios de comunicación. Las noticias hicieron particular alusión a todos los galardonados del acto celebrado en el Camp Nou, en concreto, a La Vostra Llar, por ser una organización con buenas prácticas y valores, por integrar los ODS en la atención de la gente mayor y por su tarea social durante la pandemia.

LA VANGUARDIA



También han sido premiados en la gala [...] La Vostra Llar Residencial....



Además, se libraron otros galardones: [...] y el reconocimiento MIPIME con Valores a La Vostra Llar Residencial.

EUROPA PRESS

PIMEC galardona a Empar Moliné, Fedcat, Apac, La Vostra Llar, Triops e Iberspa en sus 35 premios



El reconocimiento a MIPIME con Valores ha sido entregado al grupo de residencias geriátricas y centros de día La Vostra Llar Residencial.

EL PERIÓDICO



En la categoría de asociación empresarial; al grupo de residencias La Vostra Llar en la categoría de 'valores'.



ARA

Las distinciones fueron para la Federación Catalana de Peluquería y Belleza, la Asociación de Profesionales del Audiovisual de Cataluña, el grupo de residencias La Vostra Llar Residencial...

NACIÓ DIGITAL

Se ha premiado también a la Asociación Profesional del Audiovisual de Cataluña, al grupo de residencias geriátricas La Vostra Llar, en la categoría de valores...



REVISTA DIGITAL DEL VALLÉS

SORBOS, de Montornès y La Vostra Llar premiados en la 35a edición de los premios PIMES



La Vostra Llar ha recibido esta distinción por su labor social en un contexto de dificultades derivadas de la pandemia y por la integración que ha hecho de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU en la atención a las personas mayores.

CANAL TERRASSA



La residencia La Vostra Llar se lleva el premio MIPIME a la iniciativa empresarial con valores

La Patronal reconoce la tarea social de la actividad de La Vostra Llar en un contexto de pandemia, y por haber integrado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en atención a la gente mayor.



PIMEC premia los valores de La Vostra Llar

La Vostra Llar, grupo de residencias geriátricas con presencia en Terrassa, ha sido galardonada este lunes en los Premios PIMEC. La patronal ha reconocido esta empresa en la categoría de valores...

Las televisiones públicas quisieron destacar algunas de las **actividades y colaboraciones** que realizamos en los diferentes centros residenciales, así como la apertura de nuevas residencias del grupo La Vostra Llar.

RTVE

La Vostra Llar Mataró y La Forzuda Circ



La Forzuda Circ es una asociación sin ánimo de lucro que ofrece espectáculos teatralizados en residencias de gente mayor y se financia a través de una pizzería. Desde La Vostra Llar Mataró, ciudad originaria del proyecto, hemos apoyado a La Forzuda Circ desde sus duros inicios en tiempos de pandemia.

TV MATARÓ

Las residencias de gente mayor, dos años y medio haciendo frente a la Covid



La Televisión de Mataró realizó un reportaje sobre el mantenimiento de las unidades de convivencia tras la pandemia y las videollamadas como complemento de las visitas de los familiares

TV DE GIRONA

Terapia con perros en las residencias



Televisión de Girona visitó la residencia La Vostra Llar Les Oliveres (Girona) para dar a conocer los beneficios de las sesiones de terapia con perros, las diferentes actividades del centro y la filosofía del grupo.

BETEVÉ

Así será la residencia para gente mayor que sustituirá al Cine Capri



El nuevo centro residencial que La Vostra Llar abrirá en la ciudad de Barcelona, después de las residencias que ya tiene en Gràcia, la Salut, el Guinardó y el Clot. La nueva equipación de La Marina de Port tendrá 75 plazas residenciales y 15 de centro de día.

El crecimiento del grupo y la apertura de nuevas residencias también fue motivo de noticia para los medios de comunicación más especializados del sector económico y asistencial.

EL MUNDO FINANCIERO

La Vostra Llar inicia la construcción de una nueva residencia en Esplugues de Llobregat



“La residencia La Vostra Llar Esplugues es el primer centro del grupo en Esplugues de Llobregat. Nuestro principal objetivo 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”, 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-

pias 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 construcción de su nueva residencia en Barcelona

El nuevo centro del grupo residencial La Vostra Llar entrará en funcionamiento en 2024, contará con amplias zonas ajardinadas, salas de convivencia, cocina propia, lavandería, gimnasio, enfermería, espacio polivalente, terrazas, huerto urbano y aparcamiento propio.

ALIMARKET

El grupo La Vostra Llar define sus tres próximos proyectos de nuevas residencias



El grupo geriátrico catalán La Vostra Llar ha detallado a Alimarket Sanidad y Dependencia las características de los proyectos de las tres residencias que incorporará a su red en los próximos años.

N3WS

La Vostra Llar inicia la construcción de una nueva residencia en Esplugues de Llobregat

La plantilla del nuevo centro estará formada por 43 profesionales que ofrecerán actividades, terapias y acompañamiento integral a los residentes con la voluntad de mejorar su bienestar.



Los medios locales y especializados destacaron también las **entrevistas a nuestros profesionales** para dar a conocer cómo trabajan, sus trayectorias, su día a día en los centros y cómo transmiten los valores de La Vostra Llar.

RCE

Programa 60 de Salut



Entrevista a Sandra Peñarroya, responsable de actividades, y Meritxell Vilalta, educadora y trabajadora social del grupo, para hablar de las actividades que se llevan a cabo en La Vostra Llar durante las Navidades para que los residentes se sientan como en casa.

Programa 60 de Salut



Entrevista a Marta Planas, directora de La Vostra Llar Gràcia, enfocada a dar a conocer cómo es el día a día en una residencia de gente mayor, el funcionamiento de nuestros centros y los valores del grupo.

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 entenguin i els respectin, que se'ls estimin i que els cuidin. 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 totes les nostres treballadores.

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

cial 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 o 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.



SECTOR EJECUTIVO

Maria Domènech, directora general de La Vostra Llar

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 de La Vostra Llar fue construido hace 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

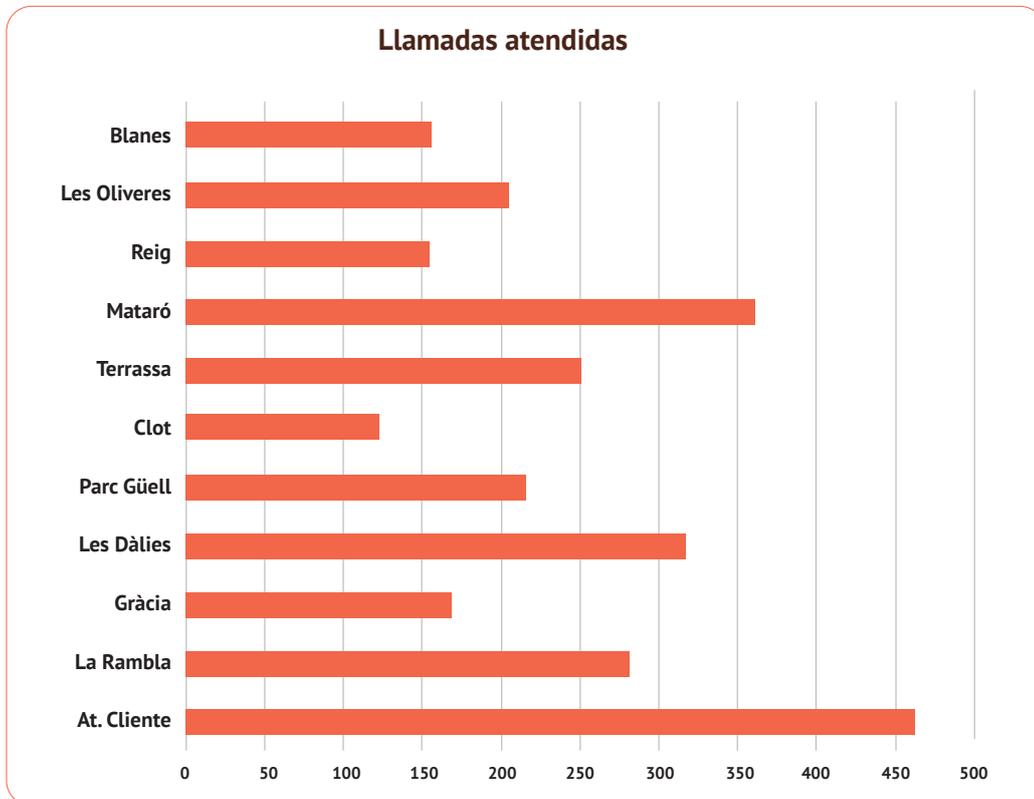
Nuevas herramientas

Se implementó un nuevo programa comercial (Hubspot) que nos permitió mejorar la manera de atender a las personas que solicitan información de nuestras residencias y centros de día.

Gracias a esta herramienta, se unificó la manera de proceder en todos los centros cuando familias o futuros residentes solicitan información sobre nuestros servicios, es decir, qué tipo de datos o documentación debemos solicitar para iniciar el proceso de asesoramiento.

Se consiguió implementar un protocolo claro y unificado para el control y seguimiento de los clientes. De esta forma, podemos garantizar una atención de calidad y un soporte personalizado para cada una de las personas que muestran interés en nuestros servicios.

El uso de Hubspot nos permitió incorporar en una base de datos a cualquier persona que solicitara información de nuestros centros, lo que nos permitió tener un registro completo de las necesidades, problemáticas y consultas más frecuentes, así como parametrizar y medir nuestras acciones comerciales de una manera más efectiva.



Total de llamadas atendidas por La Vostra Llar en 2022



Colaboraciones

Durante el pasado ejercicio se llevaron a cabo colaboraciones con empresas de publicidad y medios de comunicación para potenciar el valor de nuestra marca y difundir nuestro modelo de atención profesional y personalizado, con un trato respetuoso, familiar y cálido.

Entre las empresas y medios que nos ayudaron a alcanzar un público más amplio y aumentar la visibilidad de la marca La Vostra Llar, destacamos las siguientes:



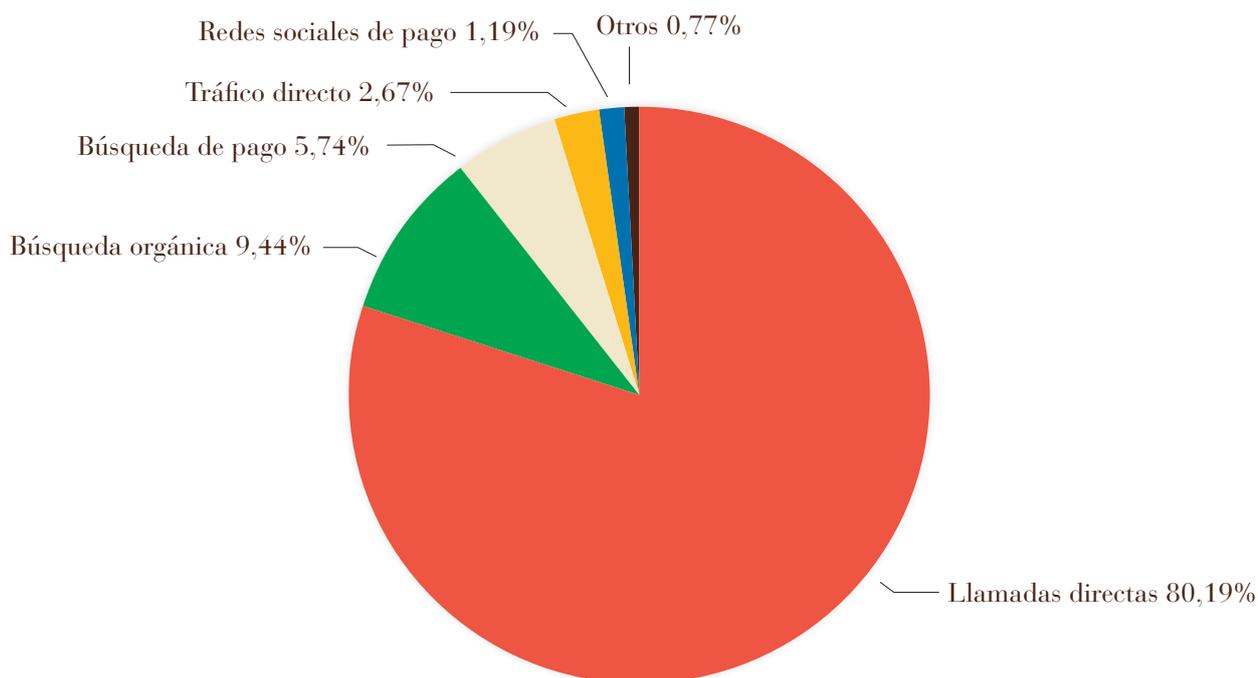
Cada una de estas empresas y medios de comunicación fueron seleccionados cuidadosamente para comunicar y transmitir la Visión, Misión y Valores de La Vostra Llar y maximizar el impacto de difusión.

Una estrategia que tiene como objetivo aumentar nuestra presencia en el mercado y la consolidación de La Vostra Llar como grupo de referencia en el sector.

Visibilidad online

Decidimos impulsar nuestra visibilidad online, reforzar nuestra imagen y comunicación e incrementar nuestra presencia en Internet a través de la cooperación empresarial con la agencia de marketing Hill Planet, lo que nos permitió una mayor inserción en el mercado.

Una alianza que tuvo como resultado un aumento significativo de la presencia de La Vostra Llar en redes sociales, una mayor interacción con nuestros usuarios y sus familiares, una mejora en posicionamiento web y el acceso a una audiencia mucho más amplia, con estándares de calidad, notoriedad y relevancia.



Valoramos la Calidad

RETOS Y COMPROMISOS

Si tuviéramos que definir este año con una palabra, desde el departamento de Calidad no tendríamos ninguna duda en utilizar el sustantivo: RETO.

En La Vostra Llar, el compromiso de mantener los máximos niveles de calidad hace que cada año nos marquemos nuevos objetivos, además de consolidar, revisar y realizar seguimiento de los conseguidos para aplicar posibles medidas de mejora. En 2022, conseguimos materializar un gran reto, que, sin duda, supuso un salto cualitativo en materia de calidad: potenciar la digitalización de registros y seguimientos.

La mayor herramienta para cuidar a las personas usuarias es la observación y el vínculo terapéutico, lo que nos permite recoger la información adecuada para priorizar las preferencias de cada persona y así garantizar su bienestar teniendo en cuenta sus necesidades, decisiones e intereses. De ahí que tenga una importancia clave contar con un sistema de información compartida que permita la vinculación e interconexión de todos los profesionales de nuestros centros residenciales.

Los equipos técnicos trabajan a menudo con herramientas digitales, pero, en esta ocasión, el reto que asumimos fue hacer extensivo a nuestro equipo de auxiliares de enfermería/geriátrica la utilización de soportes digitales para la gestión sociosanitaria. Este hecho mejoró la comunicación entre todos los profesionales que cuidamos a las personas usuarias y representó un avance para poder valorar y

cuantificar el cumplimiento de nuestros objetivos en el acompañamiento que ofrecemos a lo largo de toda la estancia en nuestros centros.

Los equipos interdisciplinares contaron con el apoyo y soporte del departamento de Calidad, que incorporó un profesional responsable del proceso de implementación del nuevo software de gestión para resolver incidencias, solventar dudas y solucionar cualquier planteamiento de nuestros profesionales. Poder digitalizar todos los registros, controles y seguimientos que se derivan de los protocolos, procedimientos y manuales que componen los procesos de nuestras residencias y centros de día permite un mayor conocimiento de su grado de aplicación y, por tanto, poder proponer acciones de mejora o aplicar medidas correctoras si fueran necesarias.

Por otra parte, potenciamos la convocatoria de celebración de comités por categoría profesional de todos los centros La Vostra Llar, un órgano representativo que resulta muy enriquecedor y que nos ofrece la posibilidad de compartir buenas prácticas y marcarnos objetivos conjuntos. Nos propusimos reducir o eliminar las contenciones mecánicas y las úlceras por presión en nuestros centros y el resultado fue muy notable. Cerramos el ejercicio 2022 con un 1,6% de úlceras por presión y un 4,69% de contenciones mecánicas en nuestros centros. Seguimos trabajando para conseguir llegar al 0% con todas las garantías de seguridad y mediante buenas prácticas. Solo se aplican contenciones en beneficio del paciente cuando no haya ninguna otra medida



Comité de enfermeras

posible, de la manera menos restrictiva y durante el menor tiempo. Reevaluamos con frecuencia su necesidad, contamos siempre con el consentimiento informado del paciente, de su familia o tutor legal y queda registrado en su historia clínica.

Además, somos conscientes de la importancia que tiene la alimentación para la salud de las personas

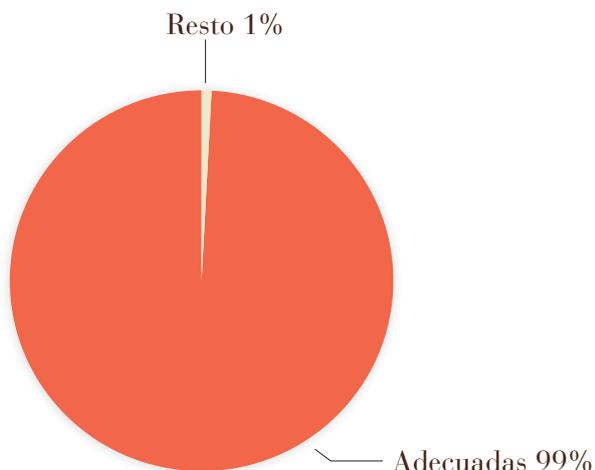
mayores. Una dieta adecuada puede minimizar los riesgos de padecer ciertas enfermedades, ya sean de tipo arterial, infarto o hipertensión, entre otras, osteoporosis, diabetes, etc. La variedad en los alimentos, el modo de preparación, la presentación y la elección de menús por parte de nuestros usuarios fueron los aspectos que, en mayor medida, trabajamos en el área de Calidad.



Comité de fisioterapeutas

Así, consolidamos los “Consejos” en los que están representados los residentes y usuarios de nuestras residencias y centros de día, personal y familias de usuarios no autónomos para incorporar sus platos preferidos en los menús. Además, nuestros mayores pueden escoger su desayuno y merienda, así como decidir la ingesta entre horas de zumos, café con leche o yogur.

En este sentido, también impulsamos la formación de los equipos de cocina en técnicas de presentación y decoración de platos para todo tipo de elaboraciones culinarias, pero con especial atención en los alimentos texturizados. Conseguir garantizar el valor nutricional de los alimentos, mantener las propiedades y sensaciones (sabor, forma, color y olor) y potenciar la autonomía de las personas con dificultades para masticar, tragar o ingerir alimentos fueron los objetivos del plan formativo.



Un 99% de los familiares consideran que las dietas son adecuadas a las necesidades nutricionales de los residentes



Habas a la catalana y mariscada



Coca de chicharrones

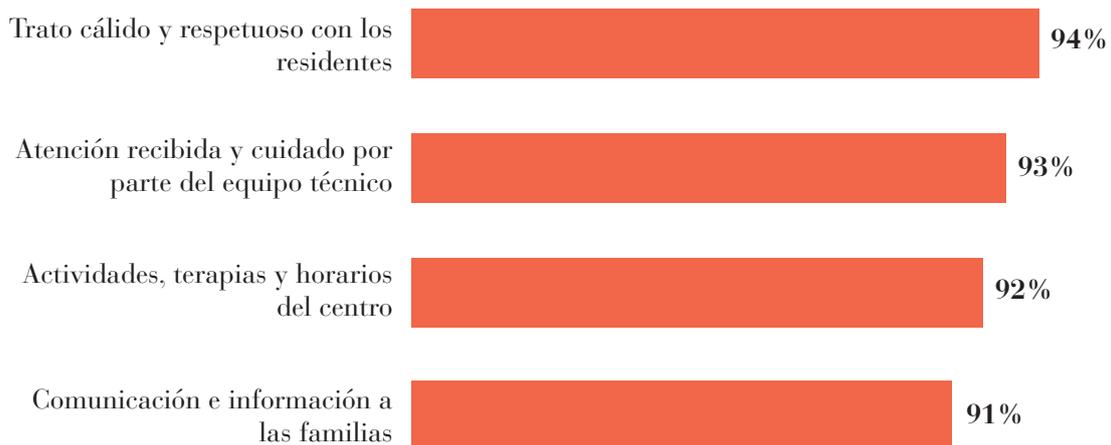
El seguimiento de todos los procedimientos, protocolos y procesos de La Vostra Llar también se lleva a cabo a través de auditorías internas en materia de Derechos Sociales y Sanidad, que se realizan trimestralmente. Además, en el caso de nuestras cocinas se llevaron a cabo auditorías externas por segundo año consecutivo.

Mediante los resultados de las auditorías, evaluamos nuestros servicios con indicadores cuantitativos y podemos trazar medidas correctoras o propuestas de mejora para garantizar la calidad asistencial de los centros.

Además, las encuestas de satisfacción que realizamos junto con los equipos de Trabajo Social nos ayudan a recoger aquellas sugerencias y quejas que debemos poner en práctica o resolver de manera inmediata.

En estas encuestas, los familiares de nuestros residentes nos asignan la nota final del año. En 2022, fue un 8,2 y de las personas encuestadas un 93,15% señaló que recomendaría nuestros centros. Estos datos y el resto de información recabada nos ayudan a analizar cuáles son las áreas de mejora para incrementar el nivel de satisfacción, una herramienta de valoración en materia de calidad que de manera progresiva vamos realizando.

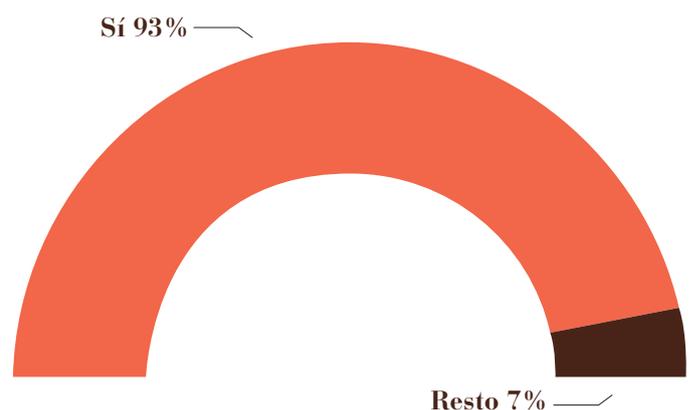
Porcentajes de satisfacción por temáticas:



Seguiremos trabajando para que la muestra de personas encuestadas sea cada vez más relevante, así como el nivel de participación. Para afrontar el próximo año ya nos hemos marcado diferentes estrategias para conseguir implicar a más agentes en la toma de decisiones en nuestros centros.

Todas las acciones puestas en marcha permitieron consolidar la cultura de la calidad en nuestros hogares en beneficio de las personas que viven en ellos. Nuestro propósito es la mejora continua y lograr que las personas usuarias sean quienes dirijan su vida, sabiendo que cuentan con nuestro acompañamiento para fomentar su desarrollo personal en su nuevo hogar.

Personas que recomiendan las residencias y centros de día La Vostra Llar



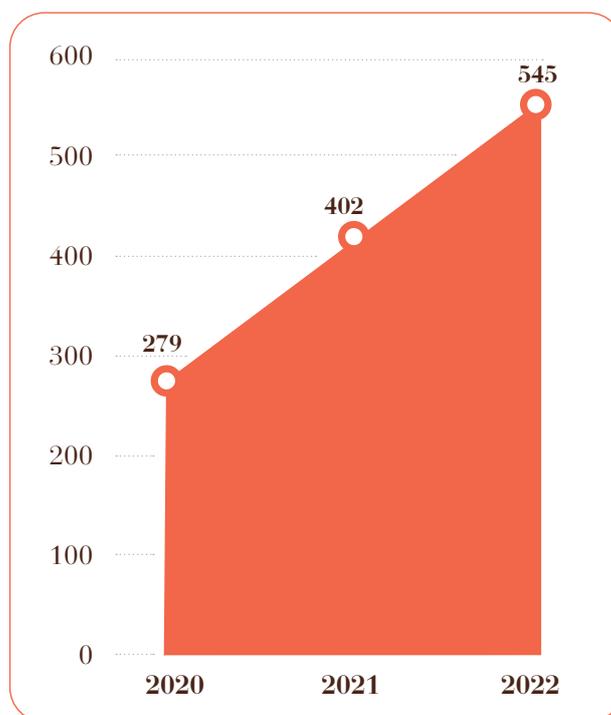
Valoramos el Trabajo Social

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

EVOLUCIÓN DE PLAZAS OCUPADAS

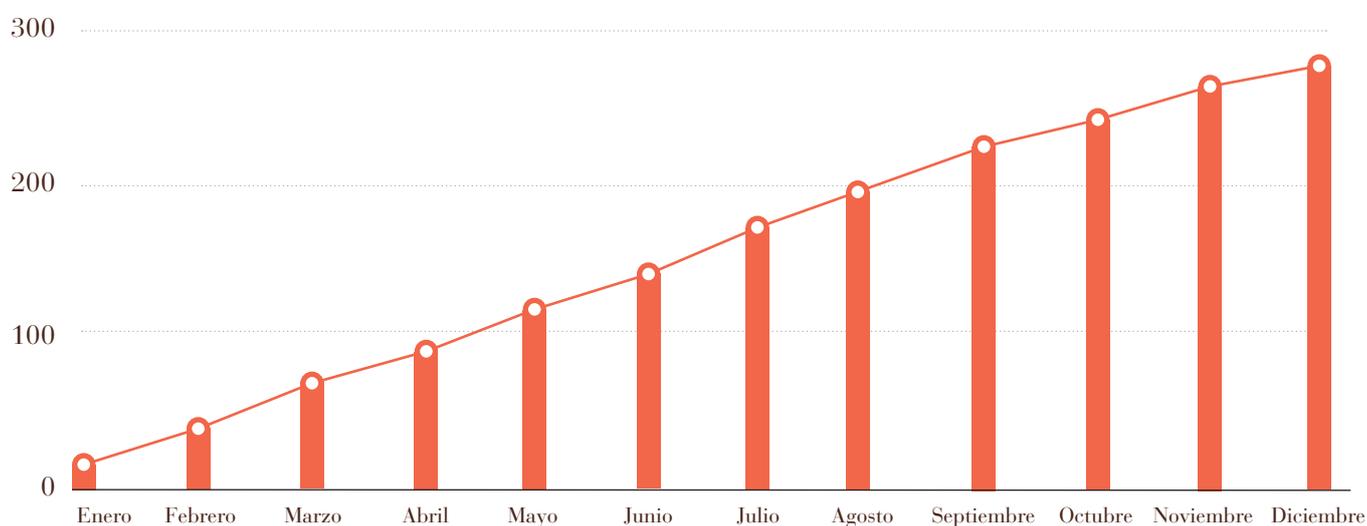
En materia de plazas ocupadas, fue un año de crecimiento y consolidación. Se inició el ejercicio con un total de 402 plazas residenciales y de centros de día ocupadas, cifra que se elevó a un total de 545 plazas ocupadas a finales de 2022.

Una progresión muy positiva en la que también hay que tener en cuenta la consolidación de la incorporación del décimo centro del grupo, La Vostra Llar Clot, que aumentó nuestra capacidad en 84 plazas residenciales y en 18 de centro de día.



EVOLUCIÓN DE NUEVOS INGRESOS

En el transcurso del año recibimos en nuestros centros un total de 273 nuevos ingresos.



PLAZAS COLABORADORAS Y ACREDITADAS

La Vostra Llar contaba en 2022 con un total de 131 plazas colaboradoras con la Generalitat de Catalunya. En este tipo de plazas se establece un sistema de copago en el que los residentes aportan una parte del coste de la plaza, que, en ningún caso, puede superar el 90% de sus ingresos y del resto se hace cargo la Administración.

En las plazas acreditadas de La Vostra Llar, que ascendieron a 354, los usuarios tienen derecho a recibir una Prestación Económica Vinculada a la plaza (PEV) para contribuir a la financiación del coste del servicio, mientras que un total de 72 plazas se encontraban en proceso de acreditación.

ORIENTACIÓN Y SOPORTE

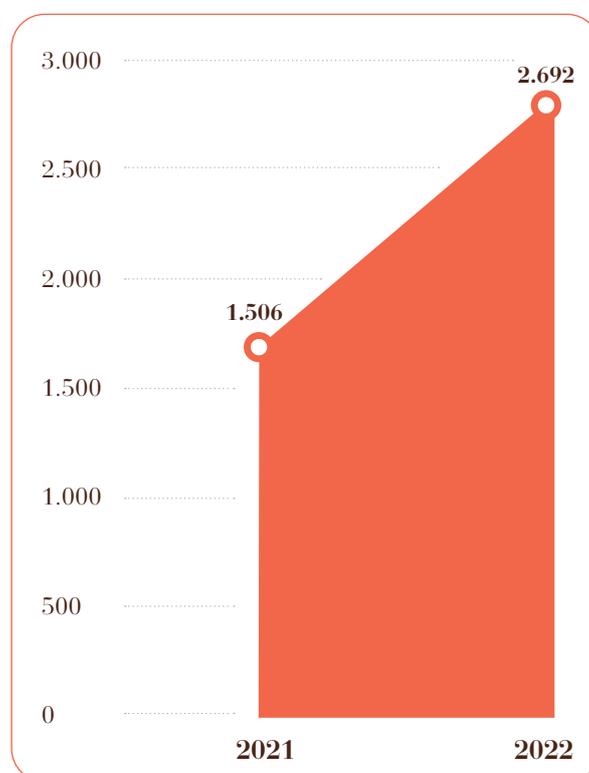
Los equipos de Trabajo Social y Atención al cliente asesoraron a un total de 2.692 familias, frente a las 1.506 personas que solicitaron una consulta, consejo o recomendación respecto a tipos de ayudas, documentación a aportar, centro a escoger, etc. en 2021.

En el ámbito de la atención sociosanitaria, los trabajadores y trabajadoras sociales juegan un papel fundamental desde el momento en el que se establece un primer contacto con el usuario o su familia. Las primeras llamadas son el punto de partida para establecer unos lazos de confianza, entender las necesidades y preocupaciones de la familia y su ser querido, resolver dudas y orientar acerca de los

cuidados y tipo de centro que mejor se adaptará a sus requisitos.

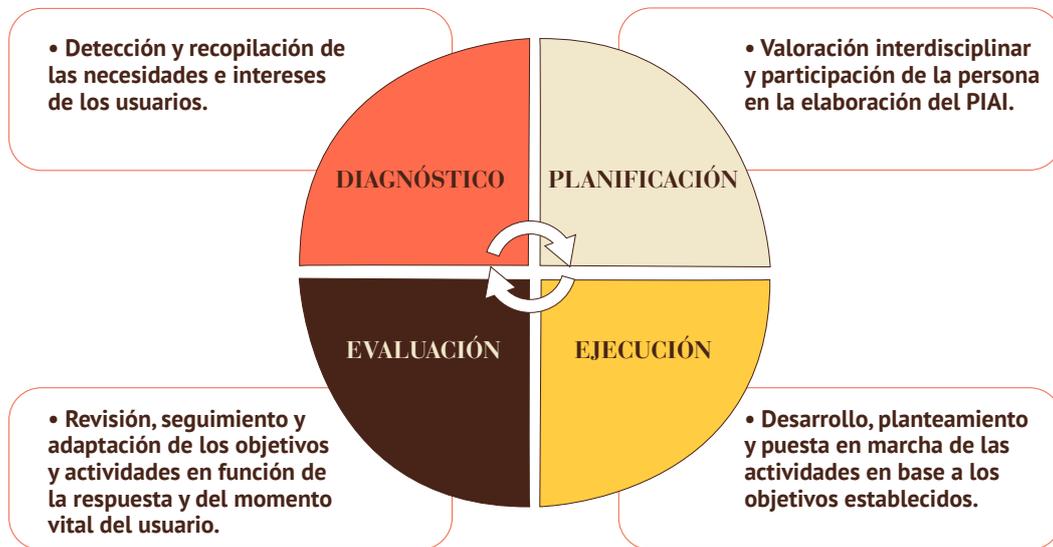
En este punto, el equipo de trabajo social se encarga de establecer una conexión emocional con la familia, hasta consolidar una relación de confianza y seguridad. Gracias a su experiencia y continua formación, ofrecen una atención personalizada y adaptada a las necesidades de cada familia.

Además, mantienen una escucha activa que les permite encontrar soluciones personalizadas y eficaces. No solo se trata de brindar ayuda, sino también de generar empatía y confianza.



Valoramos Nuestras Actividades

Dentro del ámbito residencial trabajamos bajo un paradigma biopsicosocial de la persona, donde se contemplan, desde una visión integral, las dimensiones personales que la conforman (salud, cultura, pensamientos, emociones...).



Por eso, la elaboración de una detallada historia de vida de la persona se convierte en una de las herramientas primordiales para diseñar el programa de actividades del centro y, en concreto, de la persona atendida. Así, surge la necesidad de crear un programa de actividades diseñado particular y específicamente para trabajar, potenciar y mejorar la situación de cada usuario.

El equipo interdisciplinario del centro, junto con el usuario y la familia, se encargan de analizar y detectar las necesidades e intereses de cada individuo, así como de adaptar el programa al momento evolutivo en el que se encuentra la persona mayor.

El plan de atención individualizado de cada usuario nos sirve de hoja de ruta para presentar y ofrecer una propuesta de actividades lo suficientemente amplia para dar respuesta a las preferencias y gustos de la persona, siempre situada en el eje central de nuestra intervención. El usuario elige, en todo momento, las actividades en las que quiere participar y en cuáles no.

Para que el programa de actividades tuviera garantías de éxito fue necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. ADAPTACIÓN DE LOS USUARIOS AL CENTRO: una buena acogida del usuario en el centro es fundamental para que la respuesta sea positiva a las propuestas de actividades que se le ofrecen. No hay que olvidar que los usuarios abandonan su vivienda anterior e inician una etapa en un nuevo hogar.

2. ADECUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN: diseñar un plan de actividades individualizado para cada usuario en función de sus necesidades y aptitudes, evita frustraciones e impulsa la receptividad ante nuevas propuestas.

3. ADAPTACIÓN A LA REALIDAD DEL GRUPO: trabajar a partir de la nueva realidad y establecer vínculos entre los usuarios para crear una red social dentro del centro. Potenciar las relaciones con el exterior e intentar mantener los contactos con las redes externas previas al ingreso, ayudará a mantener un óptimo estado anímico del usuario.

4. ADAPTACIÓN DEL ENTORNO: la integración de los usuarios en el entorno comunitario del centro evita sentimientos de soledad, aislamiento y facilita una buena adaptación a las dinámicas del centro.

El programa de actividades que ofrecen los centros La Vostra Llar pretende ser una propuesta que recoja dudas y aporte respuestas a las elecciones personales de los usuarios a los que atendemos. En 2022, tras dejar atrás la crisis sanitaria, se llevaron a cabo múltiples propuestas que detallaremos a continuación:

Actividades terapéuticas

Desde una vertiente terapéutica, y ya desde hace años, se ha apostado por la colaboración con empresas externas especializadas, tales como ItCan (**Intervenciones asistidas con perro**), que nos ofrecen sesiones guiadas por técnicos especializados. A través de la interacción con los perros de terapia, logramos objetivos terapéuticos y mejoramos la calidad de vida de las personas mayores. Su intervención también posibilitó la conexión con personas que padecen dependencias severas, lo que supuso una mejora en su salud física y cognitiva.



Se firmó una nueva colaboración con la entidad sin ánimo de lucro ARTransforma, cuyo proyecto “Música para el olvido”, tuvo una excelente acogida. Un proyecto artístico y creativo que, de la mano de artistas de diferentes disciplinas, pretende acercar el arte a las personas mayores para que puedan experimentar emociones y **sensaciones asociadas a la música** y el movimiento.



Estas sesiones incorporaron también a las familias y ofrecimos la posibilidad de compartir jornadas, junto a sus seres queridos, en las que disfrutaron de momentos únicos con la música como telón de fondo.

Como creemos firmemente en el envejecimiento activo, fueron varias las propuestas relacionadas con la mejora de la movilidad y la interacción social de nuestros usuarios, tanto dentro como fuera de los centros. En este sentido, se reanudaron los **paseos terapéuticos** por los alrededores de los barrios de todos los centros residenciales. Algunas asociaciones de voluntariado, como ASTE BCN y escuelas como Freta Mataró, se sumaron a esta iniciativa y participaron de manera muy activa en esta actividad.



Proyectos intergeneracionales y nuevas tecnologías

Con el espíritu colaborativo que caracteriza a las residencias y centros de día La Vostra Llar y con el objetivo de poder integrar a los usuarios en el entorno de cada centro, se impulsaron proyectos intergeneracionales con **centros educativos** de la zona. Escuelas e Institutos como Escola Pia, Vedruna Gràcia, Institut Vall de Llémna, Col·legi Alpes o Jesuïtes Gràcia son algunos ejemplos de las entidades que aportaron su grano de arena en estos intercambios con la gente mayor, donde crearon vínculos afectivos y compartieron juegos, vivencias y conocimientos.



En la misma línea, con la asociación Adopta un abuelo y su proyecto de dinámicas de **inclusión digital** "Abuelos hackers", se realizó un intercambio intergeneracional con jóvenes para acercar la tecnología a las personas mayores, desarrollar sus habilidades tecnológicas, reducir la brecha digital y evitar la exclusión de los mayores de la sociedad.

Como vivimos en un mundo cada vez más tecnológico, se continuó impulsando los móviles y las tablets como herramientas de trabajo en los centros residenciales para potenciar la comunicación con las familias, realizar terapias cognitivas y, en la vertiente más lúdica, experimentar nuevas realidades y sensaciones. A través del canal de realidad virtual OROI y sus gafas de realidad virtual, nuestros usuarios viajaron a



diferentes lugares del mundo. Revivieron emociones del pasado, entrenaron funciones cognitivas, mejoraron su condición física gracias al uso de pedales, etc. Todo ello repercutió en una mejora de su bienestar emocional.

Fiestas y tradiciones

No menos importantes fueron las celebraciones de fiestas tradicionales locales de la población, ciudad o barrio en los que están situados cada uno de los centros residenciales del grupo. En este sentido, y para conseguir la integración de los usuarios en su entorno habitual, nuestros mayores participaron en sus fiestas populares, tales como las Fiestas de Gràcia, la Feria Modernista de Terrassa, Girona Tiempo de Flores, Concurso Internacional de Fuegos Artificiales de Blanes, etc.



La celebración de **fiestas populares**, estatales y autonómicas fue también un elemento clave a la hora de diseñar el programa de actividades de los centros. En estas festividades se incluyeron comidas gastronómicas especiales arraigadas a nuestra cultura. La tradicional Calçotada popular, Paellada o Castañada acercaron a la gente mayor a su comunidad y despertaron recuerdos del pasado asociados a estas celebraciones en familia.

Una de las fiestas más esperadas del año en todos los centros residenciales fue la conmemoración de la Navidad, donde todo el equipo asistencial de los centros se vuelca en un solo objetivo: que los residentes disfruten de unas Navidades únicas. Son



días en que la oferta de propuestas de actividades se multiplica para que las personas mayores que atendemos vivan momentos especiales y así evitar sentimientos de soledad.

En la tercera edición del Concurso de postales de Navidad, en el que participaron familias y amigos, continuó aumentando el número de participantes respecto a años anteriores. Nuestros residentes asistieron a conciertos de villancicos y se divirtieron con actuaciones musicales en directo, entre otras actividades, que les permitieron disfrutar de unos días mágicos.

Y, como siempre queremos ofrecer alguna novedad, en las fiestas navideñas de 2022 se nos ocurrió dar una sorpresa a nuestros mayores con unos divertidos calendarios de Adviento que día a día les aportaban dulces sorpresas.

Como cierre de año, se celebró un bingo musical navideño con entregas de fabulosos premios a los ganadores.



Nuevas celebraciones y actividades

Se recuperó la total normalidad, los centros se abrieron a las familias y se compartieron momentos muy especiales, como la merienda para celebrar el **galardón de los premios PIMEC** que recibió La Vostra Llar por sus valores y por ofrecer una atención de calidad a las personas mayores.



Otra experiencia que nos hizo mucha ilusión poder compartir todos juntos fue la fiesta del primer **aniversario de la residencia La Vostra Llar Terrassa**. Un día en que no faltó un picoteo especial para los paladares más exigentes, la música con la actuación del grupo de habaneras Brisa Marina de Terrassa y la visita de la Dirección general de La Vostra Llar y del alcalde de la ciudad, Jordi Ballart.



Excursiones y salidas



Dados los múltiples beneficios obtenidos gracias a los paseos y salidas por el entorno cercano, se organizaron **excursiones** más allá de los alrededores del barrio. En concreto, se realizaron visitas a la Feria de Navidad de la Sagrada Familia con usuarios de La Vostra Llar Clot o a la Llar Verge de Gràcia de las Hijas de la Caridad con usuarios de La Vostra Llar Gràcia y salidas culturales, como la realizada a la Fundació Antoni Tàpies, gracias a la colaboración con el programa Apropa Cultura que organiza el Ayuntamiento de Barcelona para facilitar el acceso a la cultura a la gente mayor. Una salida que tuvo mucho éxito entre familiares y usuarios del centro La Vostra Llar Les Dàlies en la que descubrieron muchos aspectos nuevos de la obra y el pensamiento del artista.

Una de las excursiones más esperadas por los usuarios de La Vostra Llar Blanes fueron las salidas a la playa

con baño incluido en las que se contó con la magnífica ayuda del equipo de socorristas del municipio de Blanes. Disfrutaron de refrescantes baños y de divertidas jornadas playeras.



Voluntariados

Una novedosa propuesta que se llevó a cabo en el centro La Vostra Llar Mataró fue posible gracias a la colaboración con la Fundació Iluro y el programa "En Bici Sense Edat". Un proyecto de voluntariado social que promueve el acompañamiento a personas mayores o personas con movilidad reducida a partir de la organización de **paseos en triciclos eléctricos** especialmente adaptados.



También fue un año en el que pusimos en marcha un nuevo proyecto con la Biblioteca Jaume Fuster de Gràcia, cuyo grupo de voluntariado hizo posible la puesta en marcha de **talleres de lectura** para los usuarios, que permitieron mantener vivos sus hábitos de lectura y fomentar nuevos lectores.

Un día a día activo

Por último, aunque no menos importante, hay que destacar la transcendencia que tienen las **actividades significativas** que se ofrecen en todos los centros. A través de estas actividades, basadas en el plan de atención individualizado de cada residente, se brindan espacios y recursos para que la persona mayor pueda mantener e, incluso, descubrir nuevas aficiones dentro del centro. Las residencias La Vostra Llar son el nuevo hogar de nuestros usuarios, lugares donde se sienten cómodos, seguros y queridos, como si estuvieran en casa, rodeados de una gran familia.



Con la inclusividad como una de nuestras prioridades, abrimos las puertas a las **actuaciones musicales** de los centros cívicos del barrio. Bailes de country, sevillanas y conciertos musicales llenaron de alegría y buen clima las tardes de los centros residenciales de forma altruista.



Es por eso que propuestas de entretenimiento, envejecimiento activo, imagen personal o relacionadas con tareas básicas de la vida diaria, entre otras, como juegos de mesa, huerto terapéutico, jardinería, talleres de costura, hacer la cama, doblar la ropa, poner la mesa... se convirtieron en el eje central del programa anual de actividades.



Colaboraciones especiales



ItCan es una asociación sin ánimo de lucro, que ofrece intervenciones dirigidas con perros para el bienestar de las personas mayores, con la que colaboramos de forma continuada desde 2021.



Rosistirem, empresa proveedora de rosas de San Jordi, cuya compra se destina a causas sociales y con la que colaboramos desde hace ya varios años.



La Marató de TV3 en la que, a través de puestos solidarios y mediante la venta de manualidades navideñas realizadas por nuestros usuarios, pudimos aportar un donativo de 1.000 euros para la campaña Bum, Bum dedicada a la salud cardiovascular.



Associació Catalana de Recursos Assistencials

Participación de todos los centros residenciales La Vostra Llar en el Concurso de postales de Navidad “Gente Mayor, Gente Artista”, que organiza la Asociación Catalana de Recursos Asistenciales (ACRA).



La Forzuda es una asociación sin ánimo de lucro que realizó visitas teatralizadas a nuestros mayores para mejorar su bienestar emocional.



Colaboración especial con el Ayuntamiento de La Garriga que permitió la visita de los Reyes Magos de Oriente al centro La Vostra Llar Reig.



Colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona a través del proyecto Apropa Cultura que nos permitió disfrutar de actividades y salidas culturales adaptadas a nuestros mayores.



Entidad sin ánimo de lucro que promueve, asesora e impulsa proyectos artísticos, sociales y culturales. En el caso de nuestros mayores, impartió sesiones participativas de música, movimiento y creatividad.



Gracias a un grupo de voluntarios, la Biblioteca Jaume Fuster gestionó talleres de lecturas semanales para los usuarios de La Vostra Llar Parc Güell y La Vostra Llar Gràcia.



Participación del centro La Vostra Llar Gràcia en el “Concurso de balcones, portales y comercios adornados” de las Fiestas de Gràcia de 2022. Un merecido 6º premio que fue la recompensa a todo el trabajo en equipo demostrado por residentes y profesionales.



Participación en el Concurso de Villancicos en *streaming* del Vallès organizado por la residencia Sauleda de San Antonio de Vilamajor.

De cara al 2023

De cara al próximo ejercicio, nos planteamos ampliar el abanico de actividades lúdico-terapéuticas para que el usuario tenga un mayor número de alternativas que proporcionen más sentido y plenitud a su vida, a la vez que respeten su poder de decisión, su dignidad y su valor en la sociedad.

Esperamos sumar más entidades y organismos con los que poder colaborar, crecer y compartir el modelo de atención, filosofía y valores de La Vostra Llar para ofrecer lo mejor de nosotros y garantizar un trato respetuoso, familiar y cálido, una escucha activa y una atención al máximo de personalizada que asegure el bienestar y la salud de las personas mayores.



Marc Cucala, Consejero Delegado

Quisiera despedir este balance de 2022, como no podría ser diferente, agradeciendo a los profesionales de La Vostra Llar su gran aportación a los resultados de la compañía, tal y como os hemos compartido a lo largo de este documento.

Ha sido un año convulso en temas económicos, geopolíticos y sociales. Pese a esta incertidumbre, el Consejo de Administración, del que formo parte como consejero delegado, ha continuado ejerciendo su labor de supervisión, coordinación y definición de la estrategia de la compañía, guiado por unos elevados estándares de transparencia, ética y cumplimiento, materializados de forma impecable por el equipo de dirección de la empresa.

Entre los hitos remarcables de este año, en primer lugar, quiero destacar la superación de las expectativas relacionadas con el grado de consecución de nuestro Plan de Expansión, definido hace 4 años, y que siguiendo la hoja de ruta marcada para el 2023 y siguientes ejercicios, en 2 años nos permitiría aumentar las 635 plazas actuales hasta alcanzar más de 800 plazas en territorio catalán.

En una primera fase tenemos prevista la apertura de 2 residencias, que nos posibilitará brindar atención de calidad a un mayor número de personas mayores en Cataluña.

Este éxito no es solo motivo de satisfacción, sino también de responsabilidad. Este año ha sido un año particularmente especial para nosotros, marcado por la triste pérdida de la persona que dio origen a La Vostra Llar con la apertura de nuestra

“Me siento orgulloso de dirigir esta empresa que ha sido construida sobre valores tan marcados y que son reconocidos interna y externamente, como nos han demostrado con el otorgamiento del premio MIPIME con valores desde la patronal PIMEC”.

residencia en La Garriga, hace más de 30 años, mi padre, Vicenç Cucala.

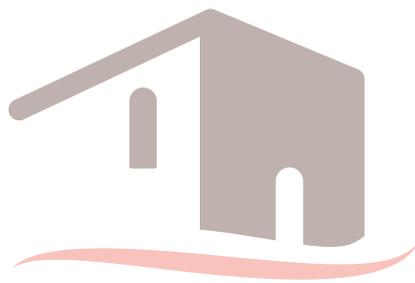
Quisiera aprovechar esta ocasión para rendir homenaje a su memoria y expresar mi profundo agradecimiento por su incansable esfuerzo, dedicación y enseñanzas.

El espíritu emprendedor, la pasión por el cuidado de las personas mayores y el compromiso inamovible con la excelencia, han sido y seguirán siendo la columna vertebral de nuestra compañía.

En este sentido, cada uno de nosotros tenemos la responsabilidad de asegurar que la calidad de nuestros servicios siga siendo insuperable. La excelencia se encuentra en los detalles, en la calidez de nuestras interacciones con los residentes, en la empatía con sus necesidades y en la búsqueda constante de mejoras. Me siento orgulloso de dirigir esta empresa que ha sido construida sobre valores tan marcados y que son reconocidos interna y externamente, como nos han demostrado con el otorgamiento del premio MIPIME con valores desde la patronal PIMEC.

Disponer de este premio nos hará recordar a diario que nuestro mayor éxito radica en la satisfacción diaria y el bienestar de cada uno de nuestros residentes y usuarios.

Aprovecho esta oportunidad para felicitar a todos por los objetivos alcanzados y animarlos a seguir superando retos con la misma pasión y dedicación. Juntos construiremos un futuro aún más prometedor para La Vostra Llar y para todos aquellos a los que servimos.



la vostra llar

Residencias de ancianos y Centros de día



la vostra llar

*Una nueva vida,
un nuevo hogar*



Rambla Catalunya 98, 5º 1ª
08008 Barcelona

lavostrallar@lavostrallar.com