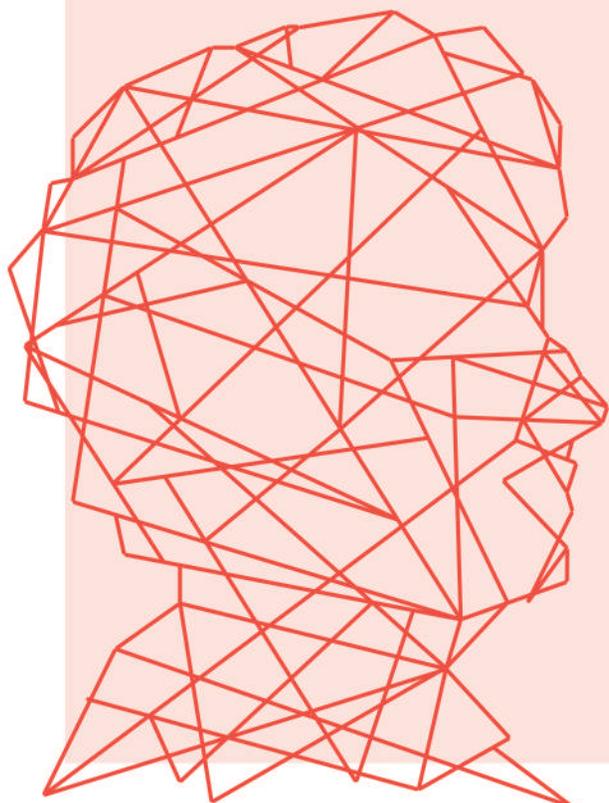


# 2024

## MEMORIA ANUAL



*la vostra*llar





*la vostra llar*

*La experiencia de las personas mayores es el  
fundamento que sostiene nuestro presente.*

---



# ÍND

## VALORES

- **PASIÓN POR EL ACOMPAÑAMIENTO**  
Sentimos pasión y orgullo por lo que hacemos
- **CALIDEZ EN EL TRATO**  
Si alguien nos preguntara como tratamos a las personas 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 por procurar el máximo bienestar posible a las personas mayores
- **RESPECTO POR LAS PERSONAS**  
Nos ponemos en el lugar del otro para entender sus sentimiento, necesidades y deseos. Trabajamos desde la empatía y la comprensión de las emociones y situaciones que viven los residentes, sus familias y el equipo

# ICE

---

---

CARTA DE DIRECCIÓN GENERAL

p. 06

EVOLUCIÓN DEL EQUIPO HUMANO

p. 07

EVOLUCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL GRUPO

p. 18

COMUNICACIÓN TRANSFORMADORA Y TRANSPARENTE

p. 21

ACTIVIDADES TRANSFORMADORAS E INNOVADORAS

p. 30

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

p. 38

ATENCIÓN TRANSFORMADORA Y CÁLIDA

p. 43

**E**l año 2024 ha representado un punto clave en el camino de consolidación y expansión de La Vostra Llar. Nos sentimos profundamente satisfechos de haber dado un paso adelante con la apertura de La Vostra Llar La Marina, un proyecto que refleja nuestra filosofía de Atención Dirigida por las Personas y nuestro firme compromiso con la calidad y el bienestar. Paralelamente, hemos trabajado intensamente en los preparativos para la apertura de un nuevo centro en Esplugues de Llobregat, un reto emocionante que fortalecerá nuestra presencia y compromiso con la comunidad.



*Maria Domènech*  
Directora General

Estos proyectos nos han llevado a construir una estructura más sólida y a elaborar una hoja de ruta estratégica cada vez más precisa. La planificación y adaptación que hemos implementado han sido esenciales para afrontar los nuevos retos del sector y reforzar nuestro nivel de compromiso para ofrecer servicios de excelencia. Al reflexionar sobre nuestro camino, nos sentimos orgullosos de los hitos alcanzados, al tiempo que mantenemos la vista puesta en los desafíos del futuro. En La Vostra Llar, entendemos que nuestro trabajo no solo impacta en las personas que viven en nuestros centros, sino también en sus familias.

A lo largo de 2024, hemos reforzado nuestro vínculo con ellas, buscando constantemente maneras de mejorar la comunicación, la transparencia y el apoyo que ofrecemos. Estas relaciones, basadas en la confianza y el respeto, son esenciales para fortalecer los lazos con las personas a las que atendemos y sus familias.

Otro aspecto clave en nuestra evolución ha sido el compromiso con la sostenibilidad. Hemos puesto en marcha iniciativas que promueven el cuidado del medio ambiente, desde la gestión responsable de recursos hasta la implementación de prácticas más sostenibles en nuestros centros. Este enfoque refleja nuestra apuesta por un futuro más responsable y en armonía con nuestro entorno.

La innovación y las nuevas tecnologías han sido pilares fundamentales en nuestro proceso de evolución. Entre las herramientas que hemos incorporado se encuentra Simbioe, una solución que optimiza la gestión de inspecciones, revisiones e incidencias, facilitando el acceso a toda la información técnica relevante. Por otro lado, hemos impulsado la automatización de procesos administrativos y contables mediante la plataforma Ubyquo, además de reforzar el uso de Resiplus para mejorar la atención de los residentes y sus familias. Asimismo, hemos perfeccionado nuestras herramientas de recursos humanos, como Factorial, simplificando tareas como el control horario, la gestión de ausencias, gastos y nóminas, convirtiéndolas en procesos automáticos, eficientes y centralizados.

A pesar de estos avances, nunca perdemos de vista que el eje central de nuestro grupo sigue siendo el **equipo humano**. Los profesionales que conforman La Vostra Llar son el corazón y el motor de nuestra labor. Su dedicación, vocación y espíritu de equipo constituyen la base que nos permitirá seguir creciendo y afrontar con éxito los retos que nos planteará el futuro.

# EVOLUCIÓN DEL EQUIPO HUMANO

## COMITÉ EJECUTIVO

**Consejero Delegado**  
Marc Cucala



**Dirección General**  
Maria Domènech

**Dirección Operaciones**  
Fernando Mayán



**Dirección Financiera**  
Roger Ripollès

## SERVICIOS CENTRALES

### Dpto. Personas y Organización



Helena Puchol



Gemma Viñas



Isabelle Espejo



Fernando García



Xènia Adan



Pau Grèbol

### Dpto. Calidad, Procesos y Cuidados



Aroa Marín



Silvia Cañadas

### Dpto. Comunicación y Márketing



Susana Torre



Júlia Chimenos

### Dpto. Actividades



Sandra Peñarroya



Ana Sánchez

Dpto. Administración Financiera



Verónica Martínez



Ricard López



Laura Guerra



Elisa García

Dpto. Mantenimiento



Williams Fajardo

Dpto. Administrativo



Ana Díaz



Carmen Caballero



Eva Jerez

Dpto. Atención al Cliente



Ángeles López



Carmen Chávez

## DIRECCIONES CENTROS RESIDENCIALES



Julià Dalmau  
Blanes



Micaela Bozzi  
Les Oliveres



Elisa Tomás  
Mataró



Sandra Pascual  
Terrassa



Marta Planas  
Gràcia



Licett Ardila  
La Rambla



Anna Blasco  
Les Dàlies



Elisabet Bertran  
Parc Güell



Núria Piquer  
Clot



Tània Díaz  
Reig



Mª Teresa Bosch



Marc Calleja  
La Marina

## PROMOCIÓN DEL TALENTO INTERNO

En La Vostra Llar confiamos en el talento interno y el potencial de nuestros equipos. Por este motivo, apostamos por fomentar y ofrecer programas personalizados de formación que enriquezcan el desarrollo profesional de todos los trabajadores, creando oportunidades de promoción interna en todos los ámbitos del grupo.

A lo largo del año 2024, hemos registrado 15 promociones internas, no solo en los centros residenciales, sino también en las oficinas centrales. Entre ellas, queremos destacar las promociones de:

# Ana Sánchez

**Educadora social y  
técnica de Actividades**

*“Mi trayectoria laboral en La Vostra Llar ha sido una oportunidad de crecimiento y aprendizaje constante. Comencé como educadora social en las residencias Parc Güell y Les Dàlies, donde descubrí mi vocación: el acompañamiento a las personas mayores. El trato cercano con las personas residentes, la identificación de sus necesidades y la realización de actividades significativas para ellas siempre me han motivado.*



*Con el tiempo, La Vostra Llar confió en mí y me brindó la oportunidad de promocionarme internamente en el Departamento de Actividades de las oficinas centrales. Con el apoyo de mi compañera Sandra Peñarroya, he podido conocer de cerca la gestión y continuar desarrollándome profesionalmente.*

*Agradezco profundamente el reconocimiento a mi trabajo y la confianza depositada en mí para esta nueva posición. Me considero una persona inquieta, con ganas de aprender constantemente y esta nueva etapa me motiva a emprender nuevos proyectos dentro de la empresa, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas residentes en los centros”.*

# Alba Acebedo

Fisioterapeuta y  
adjunta de Dirección



*“Mi experiencia ha sido enriquecedora y todo un reto, tanto a nivel personal como profesional. Aceptar este tipo de cambios implica enfrentarse a circunstancias que te llevan a reconocer el potencial que tienes y a descubrir lo preparada que puedes llegar a estar. Estoy profundamente agradecida porque, desde Servicios Centrales, me brindaron la oportunidad de combinar mi profesión de fisioterapeuta con la dirección, lo que me permitió explorar otro ámbito profesional.*

*Además, debido a circunstancias imprevistas, depositaron en mí su plena confianza al ofrecerme desempeñar el cargo de directora durante un tiempo. Aunque no fue nada sencillo, conté con todo el apoyo de mi supervisora para gestionar de manera eficaz la residencia. Logré ganarme la confianza del equipo y establecer una buena comunicación con las familias.*

*Sin duda, este cambio me ha permitido identificar mis fortalezas y reconocer mi valor como profesional”.*

## CRECIMIENTO DEL EQUIPO

El proceso de expansión del grupo La Vostra Llar sigue avanzando y, desde Servicios Centrales, hemos incorporado nuevos profesionales a los distintos departamentos. Además de ofrecer formación en cada área, hemos evaluado la reorganización de tareas y estructuras para asegurar una gestión eficiente y proporcionar un soporte óptimo.

En el marco de nuestro crecimiento, hemos sumado nuevas figuras a diferentes departamentos:

- **Personas y Organización.** El equipo ha duplicado su número de integrantes, reafirmando la importancia de los trabajadores como la base de cualquier organización. Su talento, esfuerzo y compromiso son esenciales para alcanzar los objetivos establecidos, y su dedicación y profesionalismo constituyen un pilar fundamental para el crecimiento y la estabilidad de la empresa. Por eso, hemos sumado al equipo un técnico de selección especializado en perfiles técnicos, un técnico laboral encargado de implementar el programa de gestión de Recursos Humanos (Factorial) y, por último, un alumno en prácticas que ha brindado soporte en la incorporación de perfiles de atención directa e indirecta, así como en otras tareas administrativas.

Este crecimiento ha permitido organizar de manera más eficiente las tareas clave y ofrecer un acompañamiento más personalizado al Equipo Directivo, fortaleciendo su capacidad de gestión, liderazgo y toma de decisiones.



- **Administración Financiera.** Un técnico se ha integrado al equipo para responder al crecimiento de nuestras operaciones, la apertura de un nuevo centro y el desarrollo de los procedimientos internos a lo largo del año. Esta nueva incorporación ha permitido agilizar los procesos y optimizar las funciones contables.
- **Diseño Digital.** Hemos reforzado esta área con un profesional especializado. La identidad visual y estética de nuestra comunicación es un rasgo distintivo y este refuerzo nos permite mejorar la calidad de los materiales digitales, unificar los diseños y lograr una línea estética más coherente y cuidada.
- **Atención al Cliente.** Se ha creado un nuevo rol de *back office*. Llevar a cabo un seguimiento detallado de los potenciales clientes y gestionar nuestro CRM (Gestión de Relaciones con Clientes) de manera eficiente resulta fundamental para garantizar una atención de calidad a las familias y personas interesadas en nuestros servicios.

En cuanto a los centros residenciales, hemos querido dar protagonismo y poner en valor la figura de los adjuntos de dirección como un rol integrado en los equipos, brindándoles formación específica y continua, además de establecer un plan de carrera personalizado. De este modo, también hemos impulsado la formación de técnicos y profesionales con las habilidades y capacidades pertinentes para que tengan la oportunidad de ser promocionados como adjuntos.

## PLAN INTEGRAL DE FORMACIÓN

El año 2024 ha sido clave para el crecimiento y la profesionalización de La Vostra Llar, un desafío que hemos afrontado a través de diversas líneas estratégicas de formación.

Los logros más destacados incluyen:

## 1 FORMACIÓN PROFESIONALIZADA

Hemos impartido formación especializada a los equipos para mejorar su rendimiento y adaptarse al aumento de la dependencia de los usuarios. Entre las acciones formativas realizadas se incluyen primeros auxilios, mejora en la gestión de cocinas, cambios posturales y ergonomía, entre otras.



## 2 FORMACIONES REGLAMENTARIAS

Se han llevado a cabo formaciones anuales en seguridad y riesgos laborales, así como en manipulación de alimentos, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente y promoviendo un entorno de trabajo seguro.



## 3 FORMACIÓN EN LIDERAZGO

Se han realizado sesiones externas con colaboradores y profesionales del sector, enfocadas en dinámicas grupales y habilidades directivas dirigidas a los profesionales de servicios centrales y direcciones de centro. Al mismo tiempo se han fomentado las reuniones de dirección trimestrales con píldoras formativas internas en ámbitos económicos y financieros.

En los centros, hemos potenciado y ofrecido programas de promoción interna y planes de carrera individualizados, logrando éxitos como el posgrado de una directora y la participación en el programa PROJECTA'T, que impulsa actuaciones de orientación y de prospección.



## 4 BIENESTAR EMOCIONAL

Hemos implementado formaciones específicas dirigidas tanto a las direcciones de los centros como al equipo de oficinas centrales. Además, se han ofrecido sesiones terapéuticas con profesionales externos, disponibles para aquellas personas que las han solicitado.

En los centros, nos hemos enfocado en la resolución de conflictos y en la mejora de la comunicación. Asimismo, hemos evaluado la cohesión de los equipos como parte de los indicadores de calidad, fomentándola a través de dinámicas y actividades integradoras aplicadas de forma bimensual.

Seguiremos promoviendo la formación especializada y profesionalizada en todos los centros residenciales del grupo, reafirmando nuestro compromiso de ofrecer un servicio asistencial de calidad. Nuestra prioridad es velar por el bienestar de las personas mayores y ofrecer los recursos y el apoyo necesarios para fortalecer y reconocer la labor de quienes los cuidan: nuestros profesionales.



## COMPROMISO CON LA FORMACIÓN

El porcentaje de asistencia a las formaciones programadas en todo el grupo ha alcanzado el 84 %, lo que refleja un alto nivel de compromiso por parte de los profesionales de las diferentes áreas, incluidas residencias, centros de día y otros servicios. Estas formaciones han sido diseñadas estratégicamente para mejorar las competencias y garantizar un estándar de atención de la más alta calidad para todos los usuarios.

Se ha consolidado un modelo de aprendizaje continuo que impacta de manera positiva en el desarrollo personal y profesional de los empleados, además de mejorar significativamente la calidad del servicio ofrecido.



## CRECIMIENTO DE LA PLANTILLA

En 2024, la plantilla de trabajadores del grupo ha aumentado un 10,43 % respecto al ejercicio anterior. Este crecimiento ha incluido tanto las nuevas incorporaciones en los centros residenciales como las ampliaciones de personal que se han realizado para reforzar nuestros servicios y fomentar la mejora continua.

## PROFESIONALES DESTACADOS DEL AÑO

Las direcciones técnicas de nuestros centros residenciales han seleccionado a profesionales que han marcado la diferencia en la vida de los residentes y sus familias por su dedicación, esfuerzo y compromiso.

Estos trabajadores encarnan los valores que nos definen:

<p><b>PASIÓN POR EL ACOMPAÑAMIENTO</b></p> <p>Demostrando orgullo y vocación en cada gesto</p> 	<p><b>COMPROMISO CON EL APRENDIZAJE CONSTANTE</b></p> <p>Para mantenerse al día en las mejores prácticas y garantizar siempre la máxima calidad en los cuidados</p> 
<p><b>CALIDEZ EN EL TRATO</b></p> <p>Haciendo de la amabilidad, el respeto y el afecto su sello personal</p> 	<p><b>RESPECTO POR LAS PERSONAS</b></p> <p>Entendiendo y atendiendo las emociones y necesidades de cada persona con empatía y sensibilidad</p> 

Desde recepción hasta cocina, pasando por el cuidado asistencial y la limpieza, estos profesionales han destacado no solo por sus habilidades, sino también por transmitir estos valores que hacen de La Vostra Llar un verdadero hogar.

Centro	Trabajador/a	Categoría
Blanes	Mónica Veret	Recepción/Adjunta de Dirección
Clot	Jonathan Pajares	Cocina
Parc Güell	Lady Alarcón	Aux. Geriátrica
Les Oliveres	Teresa Cánovas	Cocina
La Rambla	Narcisa Smarandoiu	Aux. Geriátrica
Mataró	Yasmina Gascón	Aux. Geriátrica
Reig	Asma El Harraoui	Aux. Geriátrica
Gràcia	Maritza Jovina	Aux. Geriátrica / Responsable de turno
Terrassa	Fátima Zohra	Cocina
Les Dàlies	Mónica Royol	Limpieza
La Marina	Mirella Ponce	Cocina

## CELEBRACIÓN DEL TALENTO

### MOTIVO DEL RECONOCIMIENTO

Narcisa Smarandoiu ha sido distinguida por sus excepcionales cualidades y valores. Su perseverancia, empatía, dinamismo y disponibilidad la han convertido en un pilar fundamental dentro del equipo.

Irradiando grandes valores humanos, ha logrado consolidarse como una pieza esencial en la dinámica del centro. Su profesionalidad y destacada capacidad resolutoria le han permitido superar con éxito los retos diarios, dejando una huella imborrable en sus compañeros y residentes.



Narcisa Smarandoiu, trabajadora del año 2024 (La Vostra Llar La Rambla)

## UNIDAD Y COHESIÓN

Destacamos las partidas presupuestarias destinadas a actividades de cohesión en todos los centros, gracias a las cuales se han podido realizar más de 45 actividades a lo largo del año. Algunas de ellas han incluido celebraciones de cumpleaños, desayunos especiales, sesiones de yoga, cenas al aire libre y concursos de disfraces, entre otras. Además, se han llevado a cabo acciones de fidelización y reconocimiento, de acuerdo con el plan de comunicación interna, fidelización y *employer branding*.

En La Vostra Llar, ser parte del equipo significa mucho más que cumplir con una jornada laboral; es integrarse en una familia que valora y cuida a sus profesionales, ofreciendo beneficios como los siguientes:

- Servicio de reflexología ofrecido como detalle de cumpleaños.
- Oportunidad de participar en sorteos y premios durante todo el año.
- Elección de un menú especial del trabajador en cada centro.
- Acceso a programas de formación y acreditación profesional.
- Actividades de reconocimiento como el significativo "árbol de los deseos".
- Actividades extralaborales para fomentar la cohesión de equipo.
- Detalles especiales en momentos personales significativos.



## UNA CELEBRACIÓN ESPECIAL

Es importante resaltar la elevada asistencia de profesionales a la Cena de Navidad, que ha superado el 70 %. Esto resulta especialmente destacable, ya que algunos integrantes de los equipos de las residencias, a pesar de haber completado su jornada laboral, realizaron un esfuerzo adicional para poder acudir a la celebración. Esta participación refleja la satisfacción laboral, así como un buen ambiente y un clima de colaboración, alineado con los valores de la empresa.



Este encuentro representa un momento único y muy esperado por los profesionales que forman parte del grupo. Se reúnen los equipos de todos los centros, lo que permite compartir, conectar, reconocer, disfrutar, bailar y pasar una jornada inolvidable.

La asistencia de gran parte del personal, junto con el dinamismo y agradecimiento que han transmitido en torno a este evento, reflejan el espíritu de equipo y el compromiso hacia una ocasión preparada con tanto cariño y dedicación.

## HOMENAJE A GRANDES PROFESIONALES

El equipo de La Vostra Llar quiere expresar su más sincero agradecimiento a las compañeras Teresa Cánovas, cocinera en Les Oliveres, y Juana Sánchez, cocinera en Les Dàlies, por haber alegrado las comidas de los residentes y dar vida a los fogones de nuestras cocinas durante la etapa final de su trayectoria profesional.

Asimismo, agradecemos a Pilar Ponce y Alicia Mabel, auxiliares de geriatría en Gràcia y Les Dàlies respectivamente, por haber compartido con los residentes su inquebrantable dedicación y calidez.



Teresa Cánovas



Juana Sánchez



Alicia Mabel

“Me llevo el cariño de los residentes, sus sonrisas y el valor de un gran trabajo en equipo que hace que todo sea posible”.

**Pilar Ponce**

Queremos rendir un sentido homenaje a Magdalena Vic, quien durante tantos años fue el alma de la cocina en el centro de Blanes. Su dedicación, calidez y alegría dejaron una profunda huella y su legado se mantiene vivo en el corazón de nuestra empresa.

**Gracias por haber formado parte de nuestro equipo, por vuestro compromiso y por habernos ayudado a crecer.**



**Magdalena Vic**

Ha sido un verdadero honor haber coincidido con profesionales como ellas y haber tenido la oportunidad de aprender y enriquecernos con todo lo que han aportado a nuestra empresa y han transmitido día a día.

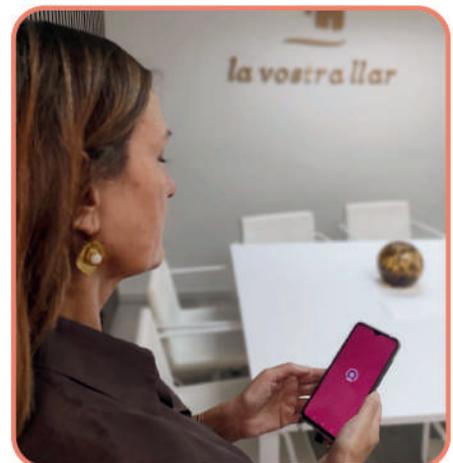
## AVANCES EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El Departamento de Personas y Organización ha estado en constante formación para configurar e instaurar un nuevo programa de gestión de recursos humanos, con el objetivo de implementarlo en todos los centros durante el primer semestre de 2025. Este programa nos permitirá optimizar la información, así como gestionar y analizar datos para garantizar una mayor eficiencia en la toma de decisiones del área, entre otros beneficios.



Se trata de un *software* que automatiza procesos, reduciendo riesgos y ahorrando tiempo, lo que permitirá dedicar más recursos a tareas estratégicas. Además, facilita una mayor accesibilidad y centralización de la información, permitiendo generar una amplia variedad de informes y análisis que servirán para medir y cuantificar numerosos indicadores.

Asimismo, nos ayudará a cumplir con el propósito de mejorar la comunicación interna y la eficiencia en la transmisión de mensajes hacia nuestros profesionales. Por otra parte, será una herramienta clave para adaptarnos mejor a las normativas laborales y cumplir con las leyes y regulaciones vigentes de manera más eficiente y controlada.



# EVOLUCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL GRUPO

## MODELO DE NEGOCIO

La consolidación del modelo de negocio ha sido clave para reforzar nuestra posición como referente en el sector residencial en Cataluña, destacando por nuestro compromiso con la excelencia y una ACP (Atención Centrada en la Persona). Este modelo se fundamenta exclusivamente en la gestión operativa de centros geriátricos, desvinculándonos de la actividad patrimonial. Operamos a través de contratos de arrendamiento de larga duración, mientras que la propiedad de los inmuebles recae en terceros.

Este enfoque estratégico, junto con el sólido desarrollo de la actividad de prestación de servicios asistenciales, ha sido crucial para afrontar con garantía esta etapa de crecimiento y consolidación. Todos nuestros recursos y esfuerzos se han dirigido a mejorar los servicios y garantizar una atención integral a los usuarios, respaldados por más de treinta y cinco años de experiencia al servicio de la comunidad. Esta especialización en la gestión diaria nos ha permitido ofrecer un servicio diferencial. Además, en La Vostra Llar hemos incorporado prácticas sostenibles y procesos innovadores en nuestro modelo de negocio, optimizando la eficiencia operativa y elevando la calidad en todos los niveles de nuestra entidad.

### PRÁCTICAS SOSTENIBLES

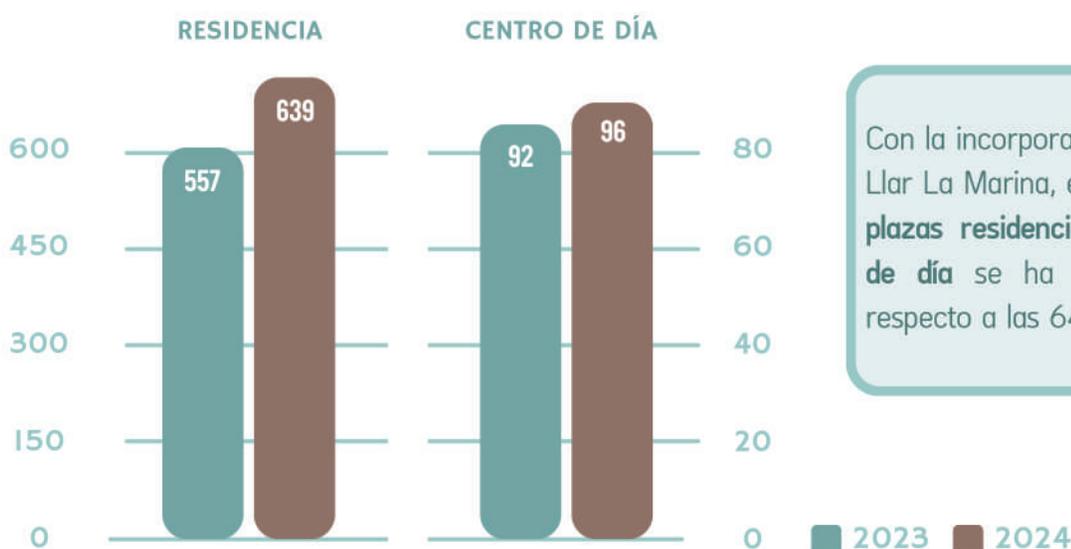
- Implementación de sistemas de ahorro energético para minimizar el impacto ambiental.
- Gestión adecuada de residuos, incluyendo el reciclaje y la reducción del uso de plásticos de un solo uso.
- Compra de productos y alimentos locales o de proximidad, reduciendo así la huella de carbono.
- Fomento de un entorno saludable y sostenible para los residentes mediante la creación de jardines, huertos terapéuticos y áreas verdes.

### PROCESOS INNOVADORES

- Optimización de los sistemas de digitalización para garantizar un registro y seguimiento eficiente de la atención personalizada.
- Uso de herramientas tecnológicas avanzadas para monitorear de manera efectiva el bienestar de los residentes.
- Formación continua del personal para garantizar un servicio actualizado, profesional y de calidad.
- Desarrollo continuado de terapias no farmacológicas y actividades cognitivas personalizadas para mejorar la calidad de vida de los usuarios.
- Mejora de aplicaciones existentes para asegurar una comunicación constante y transparente con las familias de los usuarios.

## AMPLIACIÓN DE LA RED DE CENTROS

La Vostra Llar está inmersa en un ambicioso plan de expansión que ha permitido aumentar significativamente la oferta de plazas residenciales y, con ello, nuestra capacidad para atender a más personas. Este año 2024, el grupo La Vostra Llar ha inaugurado una nueva residencia para personas mayores, **La Vostra Llar La Marina**, situada en el barrio de La Marina de Port, en el distrito de Sants-Montjuïc de Barcelona. Este centro, construido sobre el antiguo Cine Capri, cuenta con 2.700 m<sup>2</sup>, 78 plazas de residencia y 4 de centro de día. Es un proyecto emblemático que ha contribuido a recuperar la memoria del barrio mediante la rehabilitación de este edificio histórico. Su diseño se ha basado en el modelo de unidades de convivencia, ofreciendo atención personalizada y programas dinámicos adaptados a las necesidades de los usuarios. La inauguración fue presidida por la segunda teniente de alcaldía del Ayuntamiento de Barcelona, **Maria Eugènia Gay**, y contó con la participación de **José María Torres**, presidente de la Confederación Nacional de Pymes (Conpymes), **Marc Cucala**, consejero delegado de La Vostra Llar, además de destacadas personalidades del ámbito de la atención a las personas mayores



Con la incorporación de La Vostra Llar La Marina, el número total de plazas residenciales y de centro de día se ha situado en 735, respecto a las 649 del año 2023.

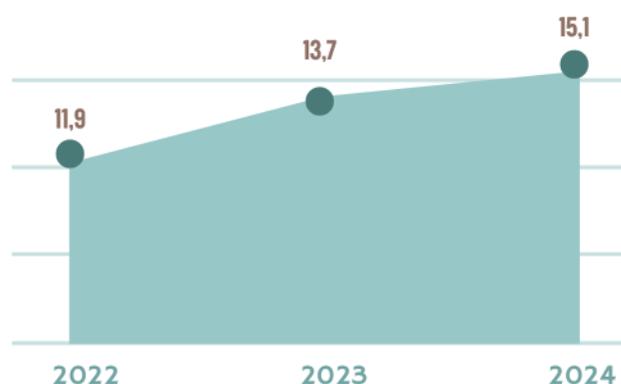
De cara al próximo año, está prevista la apertura del centro **La Vostra Llar Esplugues** en la ciudad de Esplugues de Llobregat, que promete ser acogido con entusiasmo por los vecinos de Esplugues y las poblaciones limítrofes. Este avance no solo incrementará la oferta de plazas disponibles, sino que también creará nuevas oportunidades de empleo en el sector, contribuyendo al desarrollo económico del entorno y al bienestar social.

## PROYECCIÓN FINANCIERA Y RESULTADOS CONSOLIDADOS

El proceso de expansión iniciado en 2019 se ha llevado a cabo manteniendo los más elevados estándares de calidad en la prestación del servicio, factor que ha impulsado un crecimiento significativo de la facturación. En 2024, los ingresos derivados de la explotación de los centros han alcanzado los 15,1 millones de euros, frente a los 13,7 millones de euros de 2023, lo que representa una mejora de 10,21 puntos porcentuales.

Esta expansión ha estado acompañada de un redimensionamiento de los recursos humanos y del capital necesario, garantizando la estabilidad del crecimiento y profesionalizando las distintas áreas de trabajo implicadas. Con la mirada puesta en el futuro, La Vostra Llar continuará explorando nuevas oportunidades de expansión y colaboración, avanzando en la incorporación de nuevos centros residenciales para seguir fortaleciendo su plan de crecimiento.

### FACTURACIÓN ANUAL (en millones de euros)



## INNOVACIÓN Y CRECIMIENTO CONTINUO

Los excelentes resultados obtenidos, que han superado las previsiones presupuestadas, se han fundamentado principalmente en el destacado porcentaje de ocupación media de los centros, situado en torno al 97 %. La estabilidad de las principales partidas de gasto, tras ejercicios marcados por mayores oscilaciones, ha permitido afrontar con garantías un año en el que los resultados de explotación han continuado creciendo, manteniendo la tendencia positiva iniciada en la pospandemia y confirmando la plena normalización y recuperación del sector.

Asimismo, en línea con el plan de mejora continua de los centros, se han realizado inversiones significativas para modernizar y adecuar aún más las instalaciones y recursos disponibles, factores que han contribuido de forma muy positiva a la oferta de un servicio diferencial.



Los sólidos resultados de 2024, que refuerzan la trayectoria positiva de los últimos ejercicios, junto con las expectativas de crecimiento, han quedado reflejados en el presupuesto ordinario de 2025, aprobado por el Consejo de Administración del grupo. Este presupuesto prevé un aumento significativo de la cifra de negocio, así como la consolidación del resultado de explotación agregado.

# COMUNICACIÓN TRANSFORMADORA Y TRANSPARENTE

## APARICIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Este año 2024, la apertura de **La Vostra Llar La Marina** ha sido una de las novedades más destacadas en los medios de comunicación, consolidando la expansión del grupo en el sector y formando parte de los informativos de medios especializados en el sector geriátrico, informativos generalistas y medios locales de Barcelona. La transformación del antiguo **Cine Capri** en un espacio de cuidado y bienestar ha llamado la atención de medios como **Betevé**, **La Razón** y **CatZona**, que han resaltado la recuperación del emblemático edificio para una función social. Además, las **entrevistas a Marc Cucala**, consejero delegado de La Vostra Llar, en **Cadena Cope**, y a Fernando Mayán, director de operaciones, en **Gran Via Radio**, han permitido profundizar en la filosofía del grupo y su compromiso con la excelencia en el sector.



Noticias La Vostra Llar La Marina

**Alimarket**

La Vostra Llar prepara sus dos próximas aperturas y sigue sumando nuevos proyectos

La Vostra Llar inaugura una nueva residencia en el barrio de **La Marina** de Port

**N3WS**  
Tercera Edad

**EL MUNDO FINANCIERO.COM**  
FUNDADO EN 1946

La Vostra Llar inaugura una nueva residencia en el barrio de **La Marina** de Port

La Vostra Llar inaugura la nueva residencia **La Marina**

**Alimarket**

**geriatricarea**

La Vostra Llar abre una nueva residencia en Barcelona

La Vostra Llar inaugura una nova residència al barri de **La Marina**

**la marina**

**GRAN VIA RADIO**  
First Online

La dirección y una residente de La Vostra Llar **La Marina** comparten sus primeras vivencias

Informatiu a Sants 3 Ràdio. Entrevista Fernando Mayán La Vostra Llar **La Marina**

**Sants3Ràdio**  
www.sants3radio.cat

**COPE**

La Vostra Llar: El grupo experto en asistencia y acompañamiento a personas mayores

## LA RAZON

El antiguo cine de Barcelona que reabre como residencia privada para personas mayores

La nova residència per a gent gran de La Marina a l'antic cinema Capri obrirà al juny



## betevé

Reobre l'antic Cine Capri dels treballadors de la Seat convertit en una residència per a gent gran

L'antic Cine Capri reobrirà al juny convertit en residència per a gent gran

## betevé



Noticias La Vostra Llar Esplugues



Nueva residencia La Vostra Llar Esplugues

La nueva residencia La Vostra Llar Esplugues adelanta su apertura

Alimarket



La construcción y próxima inauguración de **La Vostra Llar Esplugues** también ha sido un tema de interés para diversos medios, como **Dependencia.info** y **Alimarket**, que han puesto el foco en la creciente demanda de plazas y en la apuesta del grupo por la calidad asistencial.

## Compromiso con la transparencia

Otro reconocimiento destacado ha sido la certificación de **cinco residencias de La Vostra Llar a la vez como centros 100% Transparentes**, un sello otorgado por **Inforesidencias**, que ha dado visibilidad a este logro en su propio portal.



Cinco residencias de La Vostra Llar, centros 100% Transparentes

## Proyectos intergeneracionales y tecnológicos

Los medios de comunicación también han puesto en valor la innovación en La Vostra Llar a través del **proyecto intergeneracional Re-connectem**, con menciones en **Geriatricarea, Món Terrassa y N3WS**, resaltando el impacto positivo de esta iniciativa pionera que fomenta el vínculo entre jóvenes y personas mayores mediante experiencias compartidas de realidad virtual. En esta misma línea, el proyecto de inteligencia artificial para preservar recuerdos, **Memorias Sintéticas**, ha captado la atención de publicaciones especializadas como **Eldiario.es** y **Dependencia.info**, que han subrayado la relevancia de la tecnología aplicada a los cuidados residenciales.

MónTerrassa

Ulleres de realitat virtual per crear vincles entre persones grans i joves

Re-conectamos: un viaje entre generaciones con realidad virtual

N3WS  
Tercera Edad



La Vostra Llar pone en marcha Re-conectamos: un proyecto intergeneracional con realidad virtual

El proyecto Re-conectamos emplea la realidad virtual inmersiva para crear vínculos entre generaciones

geriatricarea



## CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITAL

En La Vostra Llar hemos apostado por **la mejora continua de nuestra comunicación digital**, optimizando nuestra página web para ofrecer contenido más detallado y útil tanto para las familias y los residentes como para los profesionales del sector. Hemos enriquecido nuestro portal con información actualizada y relevante, incluyendo artículos de interés sobre el cuidado residencial, las actividades y talleres terapéuticos que ofrecemos, el equipo de profesionales que conforma cada centro, así como temas clave sobre la salud en la tercera edad y el envejecimiento activo.



### ACP COMO MODELO DE CUIDADO PARA LOS MAYORES

La ACP implica reconocer la singularidad y unicidad de la persona y fijar la mirada en sus capacidades frente a aquello que la hace dependiente, apoyando su autodeterminación y asegurando que sus rutinas y hábitos no se vean alterados de manera significativa.



### ¿QUÉ OCURRE CUANDO UN ANCIANO DEJA DE COMER?

En La Vostra Llar sabemos que la alimentación adecuada es fundamental para mantener la salud y el bienestar en todas las etapas de la vida, pero se vuelve aún más crucial en la vejez.



### LA ESCUCHA ACTIVA EN ADULTOS MAYORES

Según la psicología, se refiere a «la capacidad de escuchar con total atención y empatía, entendiendo y asimilando el mensaje del interlocutor sin prejuicios. Implica escuchar no solo con los oídos, sino, metafóricamente hablando, con el corazón y la mente».



### CÓMO COMBATIR LA SOLEDAD EN PERSONAS MAYORES

La soledad en personas mayores es un desafío significativo en la sociedad actual, con repercusiones importantes en su salud y bienestar. Las residencias geriátricas y centros de día juegan un papel crucial en la lucha contra la soledad de las personas mayores.

## EVENTOS Y CONOCIMIENTOS COMPARTIDOS

Hemos asistido a diversos eventos, premios, congresos y mesas redondas con el propósito de apoyar a los profesionales del sector, fomentar el intercambio de conocimientos y fortalecer nuestra red de colaboración.

Asimismo, hemos participado en jornadas y foros específicos del ámbito sociosanitario, donde hemos compartido nuestras experiencias y buenas prácticas en la gestión de residencias y centros de día, además de escuchar ideas innovadoras que nos ayudarán a seguir avanzando.

Hemos colaborado con la **Comunidad de Madrid** para poner en valor los **Consejos de Participación de Centro**, esenciales para la gestión, toma de decisiones y comunicación efectiva entre residentes, familiares, direcciones de centro, trabajadores y administración pública local. Estos espacios de participación han contribuido a garantizar la dignidad, el trato respetuoso y la calidad de los servicios residenciales.

Nuestra implicación en estos encuentros nos ha permitido estrechar lazos con otras entidades y profesionales del sector, consolidando una comunidad más unida y colaborativa. También ha reforzado nuestra misión de estar al día en los avances tecnológicos, normativos y de atención, fundamentales para seguir ofreciendo un servicio de calidad.

### Ponencia de Marc Cucala Puig en el Colegio de Economistas de Barcelona

*“La retención del talento no solo constituye un desafío, sino también una oportunidad para consolidar el futuro de las empresas familiares y asegurar su continuidad”.*

Marc Cucala, consejero delegado de La Vostra Llar, participó como ponente en una mesa redonda en el Colegio de Economistas de Barcelona, titulada *“La retención del talento y el futuro de la empresa familiar”*. Durante el acto, compartió escenario con Ernesto Poveda (ICSA Grup) y Laura Guitart Tarrés (Universitat de Barcelona), y destacó su visión sobre cómo retener talento: fomentar el desarrollo profesional, crear entornos laborales positivos y enriquecedores y mejorar las políticas retributivas.



## Participación en la Asamblea General Anual de Conpymes



Hemos participado en la Asamblea General Anual de la Confederación Nacional de Pymes (CONPYMES), organización nacional que representa a más de dos millones de pymes y autónomos en España, junto a su presidente, José María Torres García. Durante el encuentro, se valoró de forma positiva la próxima entrada de CONPYMES en el Consejo Estatal de la PYME, un paso más hacia su reconocimiento como miembro del diálogo social.

## Asistencia a los Premios ACRA y Pimes de PIMEC

Fernando Mayán, director de operaciones de La Vostra Llar, María Domènech, directora general, Elisabet Bertran, directora de La Vostra Llar Parc Güell, y Marc Cucala, consejero delegado, asistieron a la entrega de los Premios ACRA. Los proyectos premiados destacaron la innovación y el impacto social en la atención a las personas mayores.

Por otro lado, la 37ª edición de los Premios Pimes distinguió las mejores iniciativas empresariales desarrolladas en Cataluña en diferentes ámbitos y celebró el 50º aniversario de PIMEC.

Marc Cucala y María Domènech asistieron a esta cita anual que reunió a personalidades del ámbito empresarial, económico, político y social.

Estos reconocimientos no solo impulsan la calidad en la atención a las personas mayores, sino que también nos inspiran a desarrollar nuevas iniciativas.



## Participación en el Congreso Nacional de Dependencia y Sanidad

El equipo directivo de La Vostra Llar asistió al V Congreso Nacional de Dependencia y Sanidad organizado por Publicaciones Alimarket, S.A.

Bajo el lema “*Tiempo para la Innovación. La atención sociosanitaria requiere solvencia, iniciativa e inversión. ¿Estamos preparados?*”, se abordaron las posibilidades de crecimiento y desarrollo del sector sociosanitario.



La inversión, los nuevos modelos de gestión y expansión, la digitalización y los avances tecnológicos son algunos de los retos clave en la profesionalización del sector.

## Jornadas de Alzheimer Catalunya Fundació y Fundación Edad & Vida

La Vostra Llar ha participado activamente en las jornadas organizadas por Alzheimer Catalunya Fundació y Fundación Edad & Vida, reafirmando nuestro compromiso con el cuidado y la protección de las personas mayores y vulnerables.



En la jornada “*Protegemos: Jornada de protección a personas vulnerables*”, organizada por Alzheimer Catalunya Fundació, María Domènech y Marc Cucala representaron nuestro compromiso con el cuidado y la protección de las personas más vulnerables.

Durante este evento, María Domènech tuvo la oportunidad de reencontrarse con su mentora, Eulàlia Cucurella, presidenta de honor de la entidad, quien, con su experiencia y sabiduría, le transmitió valores esenciales como la pasión por cuidar a las personas mayores, la defensa de sus derechos y la empatía como pilar fundamental.

Por otro lado, Marc Cucala asistió a la jornada “*Las Perspectivas Económicas de los Seniors en Cataluña a debate*”, organizada por la Fundación Edad & Vida. El acto fue inaugurado por el Sr. Carles Campuzano i Canadés, Conseller de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, y contó con la participación de destacados expertos, como el Dr. Xavier Varea, director del Observatorio Pensiones Complementarias de la Universitat de Barcelona; el Sr. Iñaki Ortega, doctor en economía y autor del II Barómetro del consumidor sénior; y M<sup>a</sup> José Abraham Buades, directora de la Fundación Edad & Vida.



Durante este encuentro, se trataron temas clave como el envejecimiento de la población, la irrupción de los *baby boomers* y las medidas necesarias para garantizar la sostenibilidad a largo plazo del sistema de pensiones.

## COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

La claridad y accesibilidad de la información son pilares fundamentales en La Vostra Llar, y este compromiso con la transparencia ha sido reconocido con la **certificación de centros 100% Transparentes de Inforesidencias**, un sello que garantiza que ofrecemos datos completos, actualizados y accesibles para residentes y familiares.

Este reconocimiento refleja nuestro esfuerzo continuo por compartir información detallada sobre nuestros servicios, equipo profesional, tarifas, plazas disponibles y certificaciones de controles sociosanitarios, reafirmando nuestra apuesta por una comunicación abierta y honesta.

De cara a 2025, continuaremos trabajando para extender este sello de transparencia a la totalidad de nuestros centros, incluyendo las nuevas aperturas, y reforzando aún más nuestro compromiso con la confianza y la claridad.

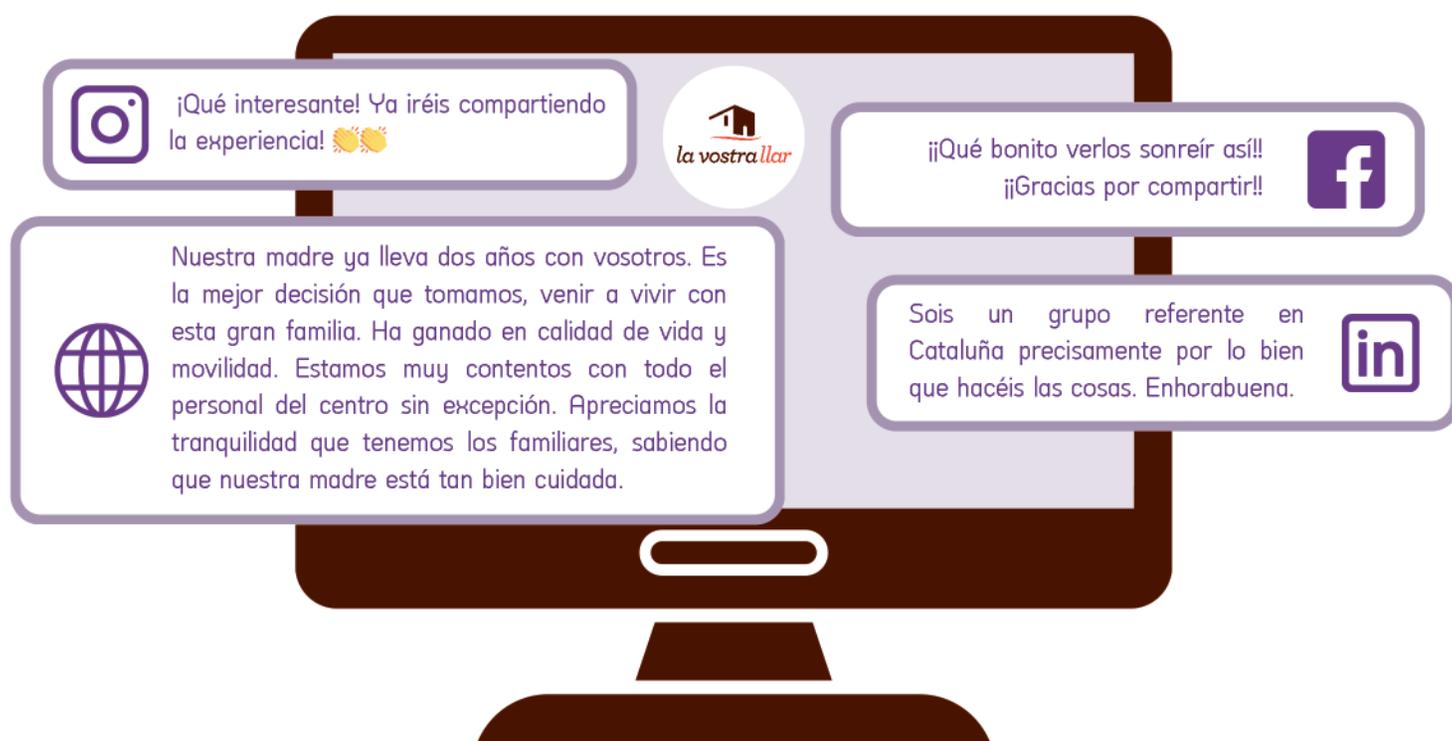


## NUESTRA COMUNIDAD EN REDES SOCIALES

Nuestra presencia en redes sociales ha experimentado un crecimiento significativo, consolidándonos como un grupo activo y comprometido en **Instagram**, **Facebook**, **LinkedIn** y **YouTube**. Gracias a la publicación diaria de contenido sobre la vida en nuestros centros y las novedades del grupo, hemos logrado fortalecer el vínculo con la comunidad en línea.

Este crecimiento no solo permite que los familiares se sientan más conectados con el día a día en los centros, sino que también facilita que nuevas personas interesadas en residencias y centros de día conozcan de manera clara y transparente nuestra labor, nuestros valores y el entorno que ofrecemos. Además, nuestro contenido reafirma nuestra posición de referencia en el sector geriátrico, consolidándonos como un modelo de calidad y compromiso.

El **feedback positivo** que recibimos a través de comentarios y mensajes en nuestras redes sociales es un reflejo del impacto que generamos, evidenciando la confianza y el reconocimiento de nuestra comunidad.



En futuros ejercicios, seguiremos apostando por la innovación y la mejora continua para potenciar nuestra presencia en medios de comunicación y redes sociales, reforzando nuestro compromiso con la comunidad digital y el sector de la geriatría, y ampliando nuestro alcance para conectar con más personas de manera cercana, clara y auténtica.

# ACTIVIDADES TRANSFORMADORAS E INNOVADORAS

## ACTIVIDADES QUE TRANSFORMAN VIDAS

La línea de trabajo principal en los centros residenciales La Vostra Llar se basa en la filosofía de los modelos ACP (Atención Centrada en la Persona) y ADP (Atención Dirigida por la Persona), enfatizando la autonomía, la elección individual y la participación activa de las personas usuarias en la planificación de las actividades del día a día.

El objetivo principal de las acciones que hemos llevado a cabo desde el Departamento de Actividades ha sido mejorar la calidad de vida de las personas mayores mediante actividades significativas y personalizadas. En los centros residenciales se han ofrecido diversas opciones de entretenimiento, alineadas y adaptadas al proyecto de vida de cada persona atendida.

Los programas de actividades de los centros han mostrado diversas opciones que las personas han podido elegir en función de sus gustos y preferencias, adaptándose al momento vital en el que se encontraban.

Dentro de la propuesta de actividades de los centros, han destacado, como en años anteriores, las **sesiones terapéuticas asistidas con perros** en colaboración con la entidad **ItCan**, en las cuales se han observado múltiples beneficios físicos, emocionales y cognitivos entre los participantes.



## Elisabet Mussull



**Directora técnica de ItCan**  
**Intervencions Assistides amb Gos**

*“Que se apueste por una intervención asistida con perros como una modalidad más de acompañamiento, calidad y estimulación sensorial y cognitiva para mejorar la estancia y el bienestar de los residentes, es una muestra más de la implicación y calidad humana del grupo La Vostra Llar. Esta modalidad de actividad, terapia o acompañamiento la realizamos desde hace años en compañía de los profesionales de los centros y somos unas afortunadas porque los residentes nos regalan momentos únicos de sonrisas sinceras, recuerdos y mucho amor por lo que hacemos. Vivimos momentos irrepetibles y sumamos recuerdos inolvidables”.*

Desde una vertiente más artística y relacionada con la música y el movimiento, destaca también el proyecto **Música i dansa per l'oblit**, impulsado por la entidad **ARTransforma**, que ha ofrecido sesiones donde la creatividad, las emociones y la libre expresión han fluido en una experiencia única. En el marco de esta misma iniciativa, se han llevado a cabo sesiones trimestrales específicas para **compartir en familia**. Estas sesiones han brindado a los familiares una valiosa oportunidad de encuentro y comunicación.

*“La oportunidad de acudir semanalmente a los centros de La Vostra Llar es un placer, un reto como profesionales que nos permite aprender, generar vínculos y aprendizajes y compartir momentos de calidad, afrontando cada sesión como una vivencia compartida con cada uno de los residentes”.*

*Cristina Gubern*

Equipo artístico de ARTransforma



*“Cada día en este proyecto es un aprendizaje. Como profesional te transforma, pero como persona, recibes una lección de vida en cada sesión”.*

*Inés Ruiz*

Equipo artístico de ARTransforma

Asimismo, las sesiones del **taller de canto coral** han permitido trabajar la voz, el ritmo y la respiración mientras se entonaban modernas melodías. El fruto de estos ensayos semanales se ha mostrado en un concierto participativo, celebrado en Navidad, en el que se ha reflejado el esfuerzo y trabajo realizados durante todo el año. Este concierto ha contado con la participación de las familias, que han tenido la oportunidad de disfrutar y compartir una experiencia especial junto a sus seres queridos.



En este 2024, los residentes se han aproximado a las artes plásticas mediante **talleres de cerámica y arteterapia**, que han permitido el desarrollo de la creatividad y la elaboración de obras con un sello único. Con el objetivo de involucrar a los residentes y sus familias en el programa de actividades ofrecido por los centros, se han llevado a cabo **Comisiones de Actividades trimestrales**, diseñadas para recopilar las preferencias y sugerencias de los residentes sobre el programa y adaptarlo a sus necesidades e intereses.



Desde el momento en que una persona ingresa en el centro, tanto el residente como su familia son invitados a participar y conocer el programa de actividades, con el objetivo de crear espacios y experiencias compartidas. En esta línea, se les anima a formar parte de comidas populares, como la paellada, la celebración de las fiestas navideñas o las festividades tradicionales, muchas de ellas acompañadas de actuaciones musicales que enriquecen la experiencia y fomentan la convivencia entre residentes, familiares y equipo profesional.

Entre los centros La Vostra Llar se han organizado diversos concursos para fomentar la interacción, como el **Concurso de Carnaval**, en el que cada centro ha diseñado sus disfraces y escenografías siguiendo una temática común. También se ha celebrado el **Concurso de Castañera/o**, con una escenografía especial y una persona residente caracterizada como este personaje tradicional asociado a la Castañada.



Otras propuestas destinadas a trabajadores y familias han sido el **Concurso de Postales de Navidad**, en el que la postal ganadora ha representado la felicitación oficial del grupo La Vostra Llar, y el **Concurso Literario de Sant Jordi**, con escritos de residentes, familiares y profesionales que se han recopilado en una edición de bolsillo para los participantes y los centros, en agradecimiento a su participación. Todos los concursos han incluido premios para los ganadores y ganadoras.



Todo nuestro esfuerzo se ha enfocado en proporcionar los recursos necesarios para que cada persona se sienta como en su propio hogar, garantizando el respeto y mantenimiento de sus hábitos, aficiones y creencias anteriores a su ingreso en el centro.

El programa de actividades ha adquirido un significado especial gracias a la inclusión no solo de las familias, sino también de las entidades del entorno de los centros con las que hemos colaborado. Estos vínculos han desempeñado un papel esencial en nuestro día a día.



Entre las colaboraciones más destacadas de este año y con el objetivo de reducir la brecha digital entre jóvenes y personas mayores, hemos diseñado el **Proyecto Reconnectem**. Una iniciativa que ha unido tecnología, historias de vida y relaciones intergeneracionales, juntamente con el **Colegio Montserrat**, pionero en educación e innovación. Mediante visitas semanales de los alumnos a las personas mayores, se han creado vínculos significativos.

Al mismo tiempo, han compartido historias de vida y han evocado recuerdos a través del visionado de contenidos con gafas de realidad virtual de la empresa **Oroi**. En esencia, se ha vivido una experiencia compartida, significativa para todos los participantes, que ha contribuido a reducir el sentimiento de soledad no deseada, tan presente en ambos colectivos.



## apropa cultura



Siguiendo con las colaboraciones destacadas, se encuentra el programa inclusivo **Apropa Cultura**, que ha facilitado el acceso a equipamientos culturales. Gracias a esta iniciativa, los residentes, junto a sus familias, han disfrutado de **excursiones** a lugares emblemáticos de Barcelona.

Gracias a la **Fundación Mémora**, hemos tenido la oportunidad de disfrutar de **sesiones de risoterapia** en familia, un espacio ideal para relajarse y compartir en un ambiente agradable y libre de prejuicios, donde ha reinado el buen humor.





Además, la **Biblioteca Jaume Fuster** de Barcelona nos ha brindado la oportunidad de participar en el taller **Rincón de lectura**, donde personas voluntarias han visitado los centros para compartir la lectura de libros de interés para los residentes, fomentando su participación activa.



Biblioteca Jaume Fuster

Las afinidades entre los residentes han facilitado la creación de espacios compartidos, dando lugar a talleres como el de **huerto urbano**, realizado en colaboración con el **centro cívico La Farinera del Clot**, y el **taller de costura**, llevado a cabo con la asociación **Vida Significativa**. Este último se enmarca en la iniciativa solidaria **Proyecto Abriga**, que fomenta la solidaridad, la colaboración y la ayuda mutua entre personas tejedoras y costureras de toda España, con el fin de proporcionar ropa de abrigo a niños y niñas en riesgo de exclusión social.



Las **salidas terapéuticas** y los acompañamientos, organizados gracias a la colaboración de voluntarios y voluntarias de entidades como **Fundación ASTE BCN**, **Adopta un Abuelo**, así como de **escuelas** y **colegios**, entre otras, han permitido que las personas mayores se integren en el entorno social en el que viven y participen activamente en los actos culturales y sociales programados a lo largo del año.



Por otro lado, gracias a la adhesión al programa **En Bici Sense Edat** y a la **Fundación Iluro**, los residentes han podido disfrutar de paseos en bicicleta por su ciudad, pueblo o barrio, descubriendo nuevos rincones o recordando lugares significativos de su vida, todo ello gracias a la admirable labor y compromiso del voluntariado que lo hace posible.



Son muchas las entidades con las que hemos colaborado a lo largo de 2024.

Entre ellas destaca la asociación vecinal **La Marina Viva**, una entidad muy activa y presente en el barrio de La Marina de Port, que nos ha brindado la oportunidad de realizar múltiples talleres, como el de **repostería, cine y decoración de Carnaval**, entre otros.

lamarinaviva



Un proyecto innovador en el que hemos participado ha sido el de **Memorias Sintéticas**, impulsado por **Domestic Data Streamers**, que ha combinado tecnología, arte y relatos de historias de vida. El proyecto se ha basado en reconstruir fragmentos del pasado guardados en la memoria de las personas mayores y transformarlos en imágenes mediante el uso de **inteligencia artificial** generativa (GEN-AI). Los talleres han vinculado a personas jóvenes y mayores en un espacio de aprendizaje mutuo e **intercambio intergeneracional**.

El resultado de esta iniciativa ha formado parte de una exposición en el espacio **Disseny Hub Barcelona**, donde ha sido posible conectar con experiencias únicas de los residentes de La Vostra Llar.

Este proyecto se ha desarrollado en colaboración con **Ojalá Projects** y ha contado con el apoyo de **BIT Habitat** y el **Ayuntamiento de Barcelona**, siendo una iniciativa ganadora de la convocatoria de ayudas para proyectos de innovación urbana La Ciudad Proactiva.



Nuestro compromiso con entidades, organizaciones y personas que promueven el bienestar de la comunidad nos impulsa a participar en proyectos e iniciativas que generan un impacto positivo en la sociedad. Agradecemos especialmente la colaboración con numerosas entidades, como **Càritas Girona**, que, a través de su programa intergeneracional **Grans Moments**, ha creado espacios para fomentar vínculos y relaciones sociales entre estudiantes y personas mayores mediante visitas semanales, promoviendo el bienestar emocional y un envejecimiento activo.



También hemos participado en otras iniciativas significativas, como **La Marató de 3Cat**, donde, mediante puestos solidarios y la venta de manualidades navideñas realizadas por los usuarios, se han recaudado un total de 1.000 euros destinados a la investigación de las enfermedades respiratorias.



**La Marató** 3cat>

Hemos contado también con la colaboración de **La Forzada**, una asociación sin ánimo de lucro que ha realizado **visitas teatralizadas** a nuestros centros para mejorar el bienestar emocional de los residentes.



Además, nuestros centros han participado en el concurso de postales de Navidad **Gent Gran, Gent Artista**, organizado por **ACRA**.



**acra**  
Associació Catalana de Recursos Assistencials

Otro evento destacado ha sido nuestra participación en el **Concurs de Nades en streaming del Vallès**, organizado por la Residencia Sauleda de Sant Antoni de Vilamajor.



En el marco de la diada de Sant Jordi, hemos colaborado con **Alzheimer Catalunya Fundació** a través de la compra de rosas destinadas a los residentes y a los profesionales de los centros. Y, con motivo del Día Internacional de las Personas Mayores, la firma **Valentina e Pasqualina** ofreció una entrañable merienda solidaria con tiramisús para todos los residentes del centro La Vostra Llar Gràcia.



VALENTINA e  
PASQUALINA



GRUP MUTUAM



ALZHEIMERCATALUNYA  
FUNDACIÓ

Por otra parte, un año más, hemos seguido compartiendo el programa de **Atención Integral a personas con enfermedades avanzadas** de la **Fundación Obra Social La Caixa** y de los profesionales del grupo **MUTUAM**, que han sido un soporte esencial para usuarios y familiares en situación de fragilidad. Al mismo tiempo, han impartido sesiones informativas de gran interés tanto para familiares como para nuestros profesionales.



Además de las iniciativas lúdico-terapéuticas mencionadas anteriormente, en cada uno de los centros La Vostra Llar se ha ofrecido un amplio abanico de actividades y talleres destinados a potenciar y estimular las diversas dimensiones que conforman a la persona: motriz, cognitiva, emocional, relacional, espiritual, entre otras. Estas actividades se han realizado tanto a nivel grupal como de forma individual y personalizada.

El programa de actividades está diseñado para combatir la vulnerabilidad, reconectar con la identidad personal y fomentar la construcción de comunidad.

Por ello, mediante indicadores de satisfacción y participación en las actividades, ajustamos y adaptamos nuestra propuesta de talleres a los gustos, necesidades y prioridades de cada persona.



# EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

La calidad es un pilar fundamental en nuestras residencias y centros de día. No solo trabajamos para mantener elevados estándares en nuestros servicios, sino que también garantizamos el cumplimiento de las normativas más exigentes dentro de un marco de mejora continua. Nuestra prioridad es ofrecer una atención adaptada a las necesidades, profesionales y humanas, que asegure el bienestar de las personas mayores que confían en nosotros.

## COMPROMISO PROACTIVO

La mejora constante de nuestros servicios y procesos asistenciales es de vital importancia. Este compromiso se refleja en nuestra capacidad para identificar y solucionar posibles problemas de manera proactiva, antes de que afecten al funcionamiento de nuestros procesos. El Departamento de Calidad, Procesos y Cuidados audita periódicamente los centros, basándose en cinco fundamentos esenciales para alcanzar con éxito la ACP (Atención Centrada en la Persona). Este modelo se complementa con la implementación progresiva de la ADP (Atención Dirigida por la Persona), que fomenta un rol activo de las personas en la toma de decisiones sobre su cuidado diario.

El objetivo es garantizar que cada individuo pueda ejercer un control activo y significativo sobre los aspectos que afectan a su vida cotidiana, otorgándole pleno protagonismo. En situaciones en las que una persona no pueda asumir esta responsabilidad por sí misma, los profesionales trabajan para respetar sus valores, comprender sus preferencias y asegurar, a través de su representación, que las decisiones reflejen su bienestar y necesidades.



## CLAVES PARA LA CALIDAD ASISTENCIAL

Fomentamos la cultura de calidad en todos nuestros centros, estandarizando procesos e implementando estrategias que aseguren el éxito asistencial de la ACP. Nuestro compromiso se enfoca en brindar un servicio que no solo cumpla con los estándares normativos, sino que también supere las expectativas de las personas mayores y sus familias.

- **Medición de la calidad.** Utilizamos herramientas avanzadas de control y gestión, apoyándonos en indicadores específicos de calidad asistencial. La medición de la calidad también incluye la recopilación de la percepción de los usuarios y sus familias, asegurando que su experiencia sea un eje central en nuestro análisis.
- **Detección de necesidades formativas.** Identificamos de manera constante las áreas de aprendizaje y desarrollo profesional necesarias para nuestros equipos. Diseñamos planes formativos adaptados a las exigencias actuales del sector sociosanitario, fomentando la especialización y actualización de conocimientos. En 2024, las formaciones se han centrado en mejorar los conocimientos del equipo en primeros auxilios, ergonomía, movilizaciones, transferencias y control sobre procedimientos y registros en el área sanitaria.



- **Gestión de procesos.** Supervisamos con rigor todos los procesos asistenciales, garantizando que se desarrollen de forma eficiente. Esto incluye la optimización de recursos, la coordinación interdisciplinaria y la identificación de posibles ineficiencias en las operaciones diarias.
- **Revisión continua de procesos y procedimientos.** Las revisiones periódicas que realizamos incluyen la actualización de protocolos, la incorporación de nuevas normativas y la adaptación a las mejores prácticas del sector.
- **Estrategias y acciones de optimización.** Implementamos planes de acción para corregir problemas y mejorar continuamente nuestros servicios. Basados en un análisis detallado, estas soluciones buscan generar un impacto positivo y duradero en usuarios, familias y equipos de trabajo.

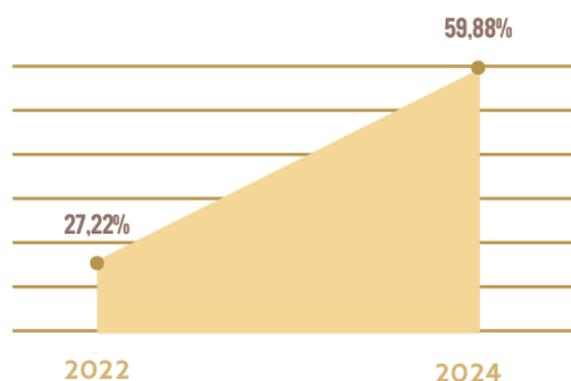
## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Con el propósito de mantener la excelencia en los servicios de las residencias y centros de día La Vostra Llar, realizamos encuestas de satisfacción anuales que nos permiten conocer las opiniones y experiencias de las personas que viven en nuestros hogares, así como las de sus familias. Estas encuestas representan una herramienta clave para identificar áreas de mejora y fortalecer aquellos aspectos que marcan la diferencia en la calidad asistencial.

Desde que comenzamos a registrar la tasa de participación en las encuestas de satisfacción, la evolución ha sido muy positiva, mostrando un crecimiento significativo que refleja un mayor interés y compromiso por parte de las familias.



### Participación en encuestas de satisfacción



Hemos recopilado más de 350 respuestas, de las cuales el 92,45 % de quienes residen en nuestros centros recomendarían nuestros servicios. Además, el 80,97 % de las familias participantes nos han otorgado la máxima calificación, valorando nuestros centros con una puntuación superior a 4 sobre 5.

Estos resultados, que reflejan la confianza y satisfacción de los usuarios y sus familias, nos inspiran a redoblar esfuerzos, innovar en los procesos y seguir trabajando para garantizar un entorno seguro, acogedor y adaptado a las necesidades de cada persona.

## BIENESTAR ACTIVO Y SOCIAL

Fomentar un estilo de vida activo y de calidad es fundamental para el bienestar de las personas mayores. Para lograrlo, promovemos la vida social en nuestros centros residenciales a través de un amplio programa de actividades diseñadas para estimular el bienestar físico, emocional y cognitivo de los residentes.

Seguiremos apostando por iniciativas que impulsen el bienestar y la socialización, adaptándonos siempre a las necesidades e intereses de cada persona para garantizar una experiencia enriquecedora y satisfactoria.

### VALORACIÓN PROGRAMA DE ACTIVIDADES

70,66% de satisfacción



## ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Mantener una dieta equilibrada es esencial para asegurar un buen estado de salud y bienestar general. En La Vostra Llar, contamos con cocina propia y menús creados por expertos en nutrición y dietética, adaptados a las necesidades específicas de cada residente, garantizando una alimentación variada y saludable.

### VALORACIÓN CALIDAD DE LA COMIDA

80,47% de satisfacción



Las dietas se ajustan cuidadosamente a cada persona, considerando sus condiciones médicas, alergias, intolerancias y preferencias. Fomentamos una alimentación rica en nutrientes esenciales, que favorezca el bienestar físico, emocional y cognitivo de quienes viven en nuestros centros.

A través de menús diseñados semanalmente, ofrecemos platos tradicionales y nutritivos, preparados con ingredientes frescos, de origen mediterráneo y de temporada. Además, fomentamos la participación de los residentes en la selección de los menús, garantizando que las comidas sean equilibradas, agradables y satisfactorias.

De este modo, en La Vostra Llar no solo cuidamos de la alimentación, sino que también promovemos un bienestar integral, creando un ambiente donde la nutrición se convierte en una experiencia positiva y personalizada.

## COMITÉS ÁREA SANITARIA

De forma semestral, reunimos a los equipos de las distintas áreas sanitarias de todos nuestros centros residenciales para analizar y compartir aspectos clave relacionados con su funcionamiento. Estas reuniones nos permiten identificar oportunidades de mejora, intercambiar buenas prácticas y actualizar protocolos, asegurando que los procesos sigan alineados con las mejores prácticas del sector.

### VALORACIÓN EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES

90,2% de satisfacción



Además de promover la mejora continua, estos encuentros fortalecen la colaboración y el intercambio de ideas entre los profesionales, creando un espacio donde la experiencia y el conocimiento colectivo se traducen en beneficios tangibles para todos los centros.

**2024**

**CONTENCIONES MECÁNICAS**  
Una media de 3

**ÚLCERAS POR PRESIÓN**  
Una media de 1,31

Gracias a este trabajo conjunto, en 2024 hemos logrado reducir contenciones y úlceras por presión, reflejando nuestro esfuerzo por minimizar intervenciones innecesarias y mejorar el bienestar de los residentes.



Nuestro compromiso con la excelencia en la atención, la satisfacción de los residentes y sus familias, y la optimización de los procesos asistenciales son los pilares sobre los que; desde el Departamento de Calidad, Procesos y Cuidados; seguimos trabajando para garantizar el máximo nivel en la atención.



# ATENCIÓN TRANSFORMADORA Y CÁLIDA

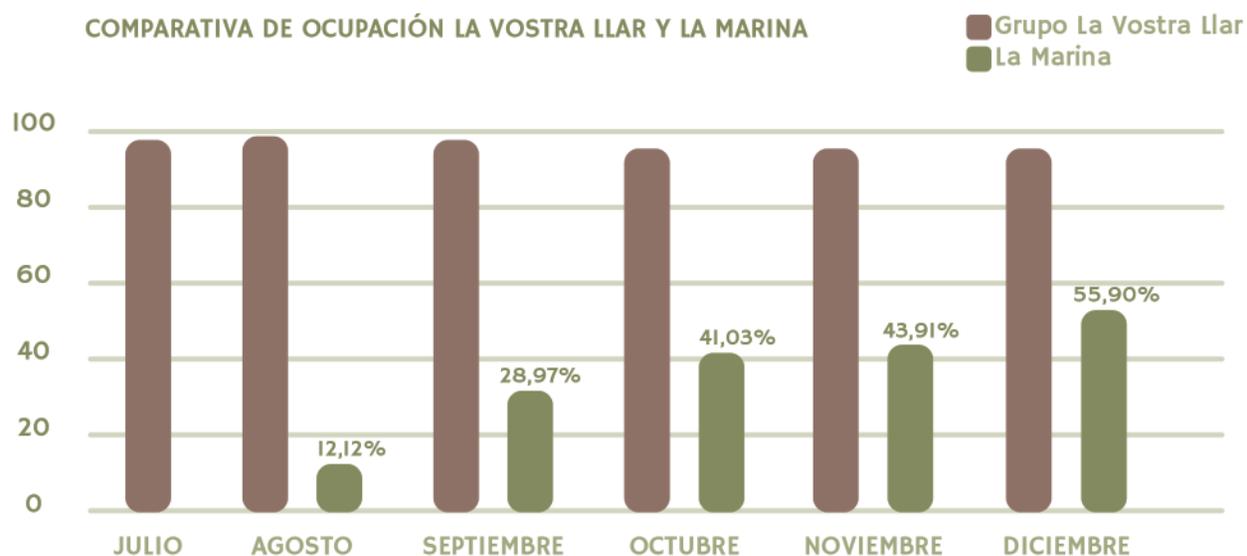
## UN AÑO DE CRECIMIENTO

El año 2024 ha sido un período de notable crecimiento para el área de Atención al Cliente. Hemos logrado incrementar el número de plazas, manteniendo, al mismo tiempo, una ocupación estable y positiva. Este crecimiento ha sido posible gracias a nuestra capacidad para adaptarnos a las nuevas necesidades y demandas de las personas mayores, asegurando su bienestar y ofreciendo soluciones personalizadas en cada circunstancia.

## EVOLUCIÓN DE PLAZAS

Hemos centrado nuestros esfuerzos en mantener un elevado porcentaje de ocupación en todos los centros residenciales. Durante el ejercicio 2024, se ha mantenido una media del 97 % de las plazas residenciales ocupadas.

Especial mención merece el nuevo proyecto iniciado en el verano de 2024, la apertura de La Vostra Llar La Marina, ubicada en el barrio de La Marina de Port de Barcelona, con un total de 78 plazas de residencia y 4 plazas de centro de día. La ocupación de La Marina ha crecido constantemente desde su apertura y ha cerrado el año con un porcentaje de ocupación superior al 55 %.



Las actuaciones del equipo de Trabajo Social en el área de Atención al Cliente han tenido como resultado una elevada ocupación en todas nuestras residencias. Se han solventado eficazmente las dudas de las personas interesadas en vivir en nuestros centros, facilitando la información necesaria y asegurando que reciban respuestas claras y precisas. El equipo de Trabajo Social continuará trabajando para alcanzar nuevas metas, siempre con el compromiso de brindar un excelente servicio y atención tanto a los residentes como a sus familias, asegurando que sus necesidades y expectativas sean plenamente satisfechas.

## TIPOLOGÍA DE PLAZAS

Las plazas colaboradoras están gestionadas por la Generalitat de Catalunya a través del Departamento de Derechos Sociales. Los solicitantes deben contar con una valoración de dependencia de grado II o III para poder acceder a ellas. Estas plazas están subvencionadas parcialmente por la Generalitat, lo que implica que las personas usuarias deben contribuir con un copago según sus ingresos y se benefician de una reducción del IVA del 4 %.



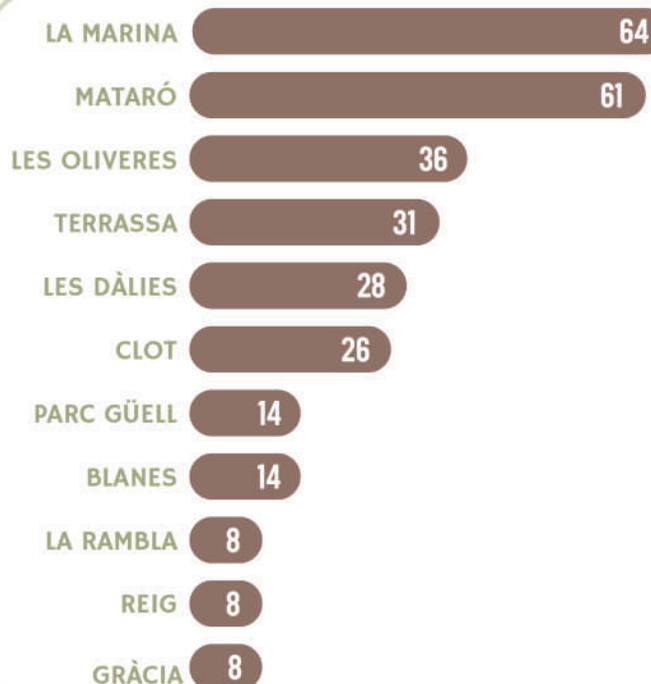
Las personas con grado II o III también pueden acceder a plazas acreditadas. En estos casos, los usuarios deben pagar el precio total del servicio, pero pueden solicitar una prestación económica vinculada para su pago, y si les es concedida, también se beneficiarían de una reducción del IVA del 4 %.

## NUEVOS RESIDENTES EN 2024

La Vostra Llar La Marina es el centro residencial con más nuevos ingresos dada su inauguración en 2024, seguida de La Vostra Llar Mataró y La Vostra Llar Les Oliveres, dos de los centros de mayor tamaño del grupo.



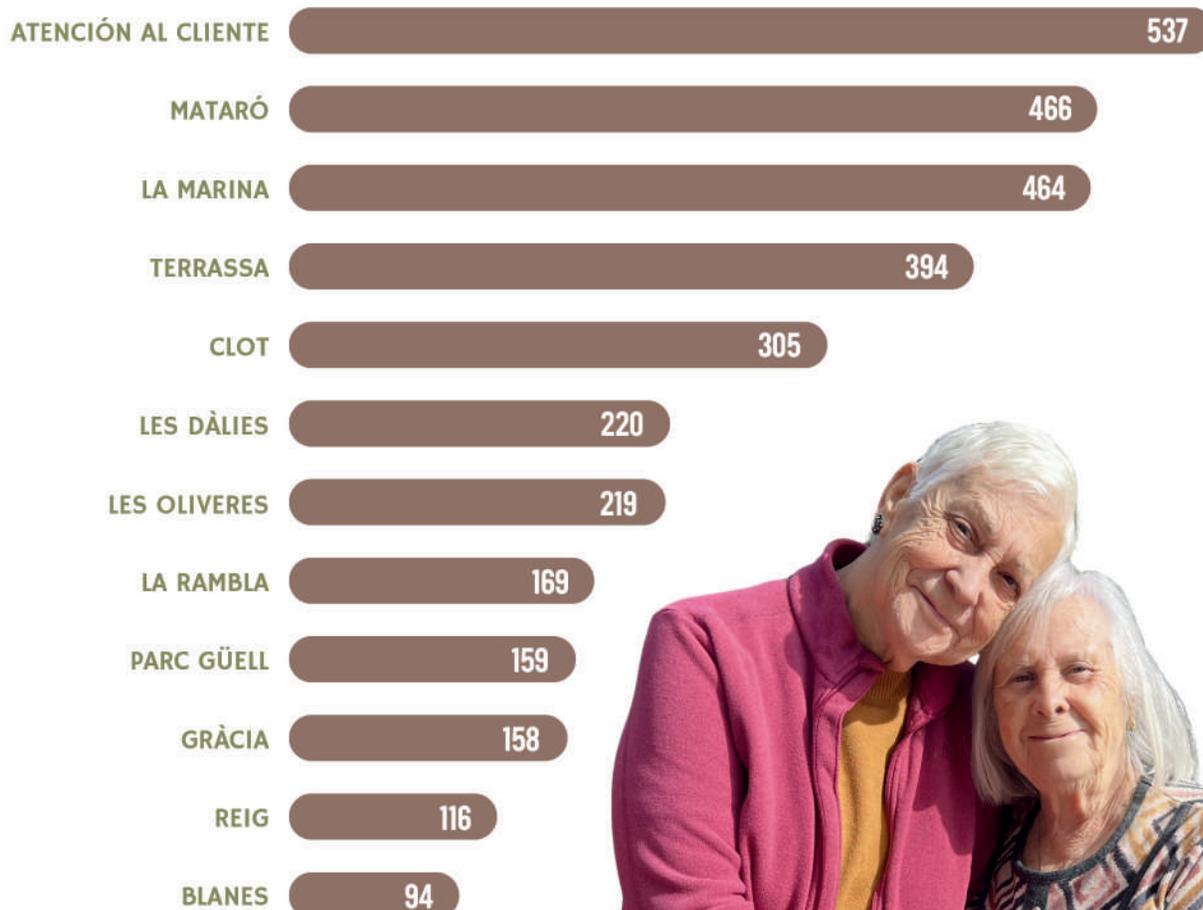
Primer residente de La Vostra Llar La Marina



## ATENCIÓN SOCIAL

Las personas interesadas en recibir información son atendidas por los equipos de Trabajo Social de los centros residenciales La Vostra Llar. A lo largo de 2024, los profesionales de nuestros centros han recibido 3.301 consultas de potenciales nuevos usuarios. Han enfocado sus acciones en atender las necesidades sociales, emocionales y familiares de los residentes. También han acompañado a las familias que se han interesado por nuestros servicios, ayudándoles a comprender el proceso de ingreso de un familiar y ofreciendo apoyo y orientación. A su vez, han sido responsables de coordinar los recursos externos y gestionar los trámites necesarios para que las personas usuarias se encuentren en pleno uso de sus derechos. En resumen, han contribuido a la calidad del servicio ofrecido en cada centro y han fortalecido nuestro compromiso de ofrecer una atención integral en todo momento.

## CONSULTAS INICIALES ATENDIDAS POR CENTRO



## PROMOCIÓN Y VISIBILIDAD

Seguimos apostando por el crecimiento y la consolidación de nuestra marca en el mercado. Como parte de nuestra estrategia de expansión, hemos realizado una importante inversión en publicidad a través de diversos medios de comunicación y portales especializados. Este esfuerzo ha tenido como objetivo aumentar nuestra visibilidad y fortalecer nuestra presencia en el sector.

Con esta iniciativa, buscamos no solo llegar a más personas, sino también reforzar nuestra posición como una empresa líder, comprometida con la calidad, la innovación y el bienestar de las personas mayores a las que atendemos.

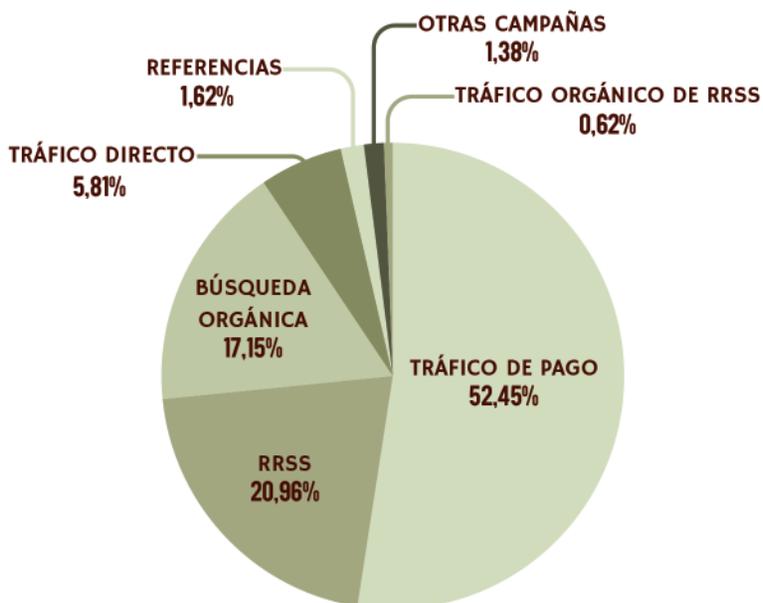
Nuestros colaboradores nos han ayudado a lograr este alcance y, conjuntamente con ellos, seguimos trabajando con dedicación para consolidar nuestra marca en el mercado. Entre nuestros colaboradores se encuentran: **Inforesidencias, Editorial MIC, Noetperdis, AmasB, Firagran y Teisa.**

El conjunto de estas acciones nos ha permitido aumentar la visibilidad y llegar a un público más diverso.



## PROCEDENCIA DE CONTACTOS

Para entender mejor el impacto de nuestras acciones de promoción y visibilidad, en este apartado detallamos la procedencia de los contactos obtenidos a lo largo del año. Estos datos reflejan los resultados de nuestras estrategias digitales y campañas publicitarias, las cuales han sido fundamentales para aumentar la interacción con nuestra marca y poder llegar a nuevas personas interesadas en nuestros centros.





*la vostra llar*



*la vostra* **llar**  
Residencias y centros de día

*Una nueva vida,  
un nuevo hogar*



**CONTÁCTANOS**



Rambla Catalunya 98, 3º 1ª  
08008 Barcelona

931 206 153

lavostrallar@lavostrallar.com