



2021 MEMÒRIES

LA
TORRASSA



Índex



01 INTRODUCCIÓ
Missió, visió, valors
Aquest 2021...

02 Coneix les nostres àrees d'activitat
- Model d'intervenció de atenció
centrada en la persona (ACP)
- Àrea sanitària
- Àrea d'activitat

03 La Torrasa en xifres
Capacitat d'ocupació
El nostre equip

04 Fites del 2021: Els eixos d'atenció

05 Serveis de psicologia, fisioteràpia
i educació social

06 Serveis de psicologia, fisioteràpia i
educació social.

Activitats: ens adaptem al temps
de pandèmia

07 Serveis sanitaris

08 Canals de comunicació

09 Enquestes de
satisfacció 2021

10 Agraïments

Missió

La finalitat darrera i general de l'entitat és contribuir al desenvolupament i el progrés social en general, i de la persona en particular, així com a la millora del benestar de la nostra comunitat. És objectiu prioritari atendre a les persones amb dependència, facilitant-les la continuïtat del seu projecte de vida.

Mitjançant una Plataforma de serveis d'atenció a la persona, des d'una visió holística de qualitat, sostenible (amb medis propis o integrant aliances amb terces) oberta i sense afany de lucre.

Visió

La nostra visió es crear valor social contribuint a l'envelliment saludable i la qualitat de vida de les persones; mitjançant un model de qualitat de servei i de gestió, que sigui referència en el sector.

Actuem sota el principi de responsabilitat social, procurant que l'impacte de les nostres activitats sigui positiu per a les persones usuàries i famílies, treballadors i la societat que ens envolta

Valors

Respecte a les persones

La nostra organització és una llar on treballem per a aportar una experiència positiva en la qual els drets de les persones són respectats i tenen la possibilitat de triar, de decidir, de gaudir de la seva intimitat i de portar una vida digna.

Lleialtat

La confiança mútua representa uns dels ciments de la nostra organització que compartim amb els nostres clients, treballadors i proveïdors

Transparència

Assegurar-nos que tots els treballadors i clients estan informats d'una manera clara, i en termes pràctics dels seus objectius, deures i drets, així com de les notícies i esdeveniments importants de l'organització.

Ètica empresarial

En les nostres operacions condemnem tota pràctica que no es fonamenti en l'honestedat, la integritat i l'equitat. Exigim que els nostres associats i proveïdors rebutgin tota activitat corrupta i deslleial

A "La Torrassa" sabem que el nostre principal actiu és el capital humà, els nostres empleats. Per això realitzem una gestió responsable dels recursos humans, ens comprometem amb la promoció de la no discriminació i el mèrit, amb la conciliació del treball i la vida familiar, i amb un clima laboral amable i positiu

Temps de pandèmia

Si el 2020 va estar marcat per l'inici de la Pandèmia causada pel virus respiratori SarsCov2 i la malaltia Covid19 que ocasiona, el 2021 queda marcat per la vacunació massiva contra la malaltia. El 27 de Desembre de 2020 s'aplica a Espanya la primera dosi i a partir d'aquí, comença una campanya de vacunació sense precedents.

En el nostre cas, s'aplica la primera dosi a tots els residents i professionals del centre el 7 de Gener de 2021. La segona dosi que completa la immunitat, s'administra el 28 de gener, generant així després de 10 dies, una forta resposta immunitària enfront la infecció.

El nostre centre, com quasi la totalitat dels centres de l'Estat, va passar a ser una bassa d'oli en relació a la Covid19 durant molts mesos. Si més no, amb el pas d'aquests mesos i sumat a la relaxació de les mesures i la davallada de la resposta immunitària humoral en gent d'edat avançada, al Juliol de 2021 arriba una nova onada de Covid19 amb variant Delta que provoca infeccions, aplicació de protocols i del pla de contingència, sinteritzacions, aïllaments, derivacions hospitalàries i defuncions.

El mateix va passar setmanes prèvies a les festes nadalenques de 2021 quan la variant Òmicron va infectar a un percentatge molt alt de població. Tot i això, els protocols que marquen els cribratges de professionals i la tercera dosi de la vacuna van servir perquè tot i la gran afectació en treballadors, va suposar una afectació quasi nul·la pel que fa als residents del centre.

Així mateix, amb el treball conjunt de tot el personal del centre i Institucions afins com el Servei de Vigilància Epidemiològica, l'EAR (Equip d'Atenció Residencial) i el Departament de Treball i Afers Socials, la nova onada no va tenir les mateixes conseqüències de les onades anteriors dins el centre i els diferents brots es van poder controlar d'una manera notable.

Canvis estructurals en l'organització

Un dels objectius del Bisbat des de l'any 2020 és dur a terme l'estudi de transparència econòmica de tots els seus centres.

Per això, en 2021, es duu a terme l'auditoria interna en la Fundació Mare de Déu dels Desemparats. Després del resultat d'aquesta, es realitza una intervenció urgent en la qual es prioritza el canvi de l'equip Gerent i Directiu així com el sanejament de comptes de l'entitat.

Don Rubén García Lozano assumeix la Gerència del centre i la gestió integral del mateix en coordinació amb els membres del Patronat així com amb el President el mossèn Valentí.

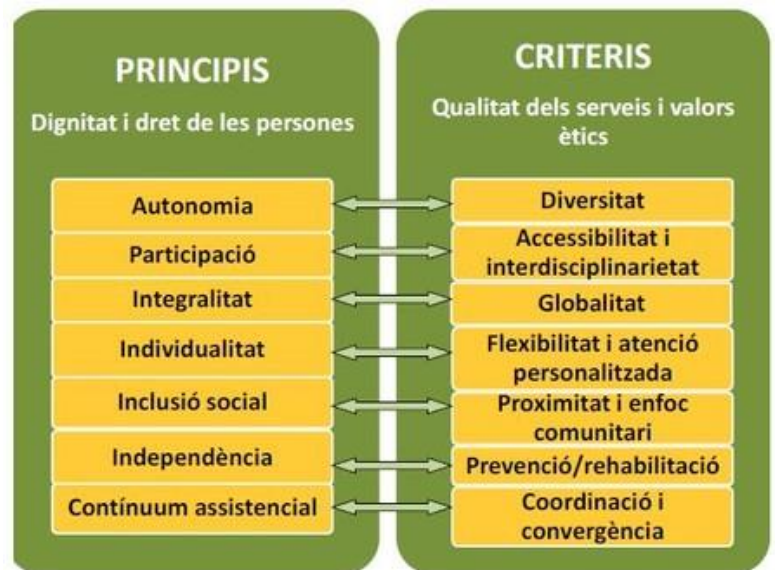
Aquest 2021 s'han realitzat tres reunions entre el Patronat i la nova Gerència i Direcció de la Torrassa.

A partir dels canvis estructurals en l'organització de la Residència, la entrada de la nova Gerència i Direcció va suposar l'entrada de noves idees que han portat a una renovació de tot l'equip tècnic del centre i a una gran inversió econòmica que es tradueixen en una gran millora en l'atenció a les persones residents y als seus familiars i en una millora notòria de les instal·lacions del centre ja que tenien mancances de manteniment i es trobaven en condicions precàries.

CONEIX LES NOSTRES AREES D'ACTIVITAT

MODEL D'INTERVENCIÓ DE ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA (ACP)

- **Pla Individualitzat d'Atenció Integral (PIAI) realitzat per un equip interdisciplinari que recull** les valoracions dels professionals, informació sobre la persona i els objectius i propostes que configuraran el full de ruta per atendre les seves necessitats i donar-li suport en el projecte de vida.
- Atenció especialitzada en demències i alteracions de la conducta.
- Atenció a persones amb necessitats especials socio sanitàries o en situació de dependència
- Programes d'intervenció en famílies i residents
- Suport en l'àmbit social: programa d'integració i acollida



ÀREA SANITARIA

- Atenció mèdica 365 dies al any:
Infermeria disponible de dilluns a diumenge i metge amb horari d'atenció de dilluns a divendres.
- Gestió de cites mèdiques i coordinació amb professionals externs
- Prevenció i cura de les nafres (UPS)
- Gestió del dolor i aplicació de cures pal·liatives
- Coordinació amb professionals sanitaris per un bon seguiment.
- Programa de suport i seguiment proporcionat pels Equips d'Atenció Residencial (EAR) i el Servei d'Urgències de Vigilància Epidemiològica de Catalunya (SUVEC) de la Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT)

ÀREA D'ACTIVITAT

- El Consell de participació de Centres es paralitza en el 2021 a raó del covid i es renaudarà en 2022.
En consell hi ha representació de l'Entitat titular, els professionals responsables de l'activitat, els usuaris pels seus representants i l'Administració.
- Gestió del dol i acompanyament psicològic durant la fase final de la vida de la persona
- Manteniment y preservació de les capacitats físiques i cognitives a càrrec de un equip interdisciplinari
- Rehabilitació i manteniment de la marxa
- Gestió del dol i acompanyament psicològic durant la fase final de la vida de la persona

LA TORRASSA EN XIFRES...



RESIDÈNCIA ASSISTIDA

Capacitat: 93 places,
80 públiques i 13
privades



CENTRE DE DIA

Capacitat: 50 places,
14 públiques i 36
privades



ESTEM A CASA

Vivenda amb
serveis

Ingressos

Durant l'any 2021 s'han produït 48 ingressos al servei de residència, 24 corresponen a places concertades i 17 ingressos en plaça privada.

Dels 48 ingressos del 2021, 16 eren homes i 32 dones.

La majoria de persones que han ingressat aquest any procedien d'un recurs sigui social i/o sanitari i suposa un 58,33% dels ingressos la resta procedia del domicili i suposa un 41,6%

Baixes

Per altra banda, durant l'any 2021 s'han produït 39 baixes.

El 84,61% de les baixes ha estat per èxitus.



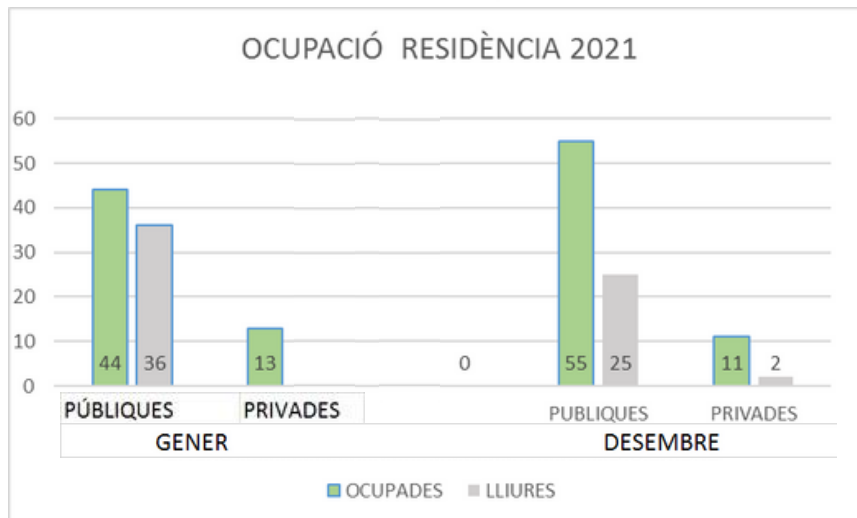
Servei d'informació

Durant l'any 2021, la treballadora social ha realitzat un total de 58 entrevistes per informar sobre els serveis de residència (tant per plaça concertada com per plaça privada), el servei de centre de dia i sobre la vivenda amb serveis.

També realitza el seguiment de l'adaptació dels usuaris amb les famílies i assessorament sobre el procés per aconseguir la plaça pública i els tràmits a realitzar com el grau de dependència

A data 31 de desembre de 2021 la residència està a un 70.96% de capacitat, si tenim en compte les dues places covid , la capacitat a seria de un 73.11% .

OCUPACIÓ DE RESIDÈNCIA



OCUPACIÓ DE CENTRE DE DIA

El centre de dia va estar tancat de gener a setembre seguint el protocol del pla de contingència i les recomanacions del departament de salut vam adoptar aquesta mesura per a prevenir contagis de covid.

Durant la resta de l'any l'ocupació es va mantenir en 10 usuaris, sent 8 places públiques i 2 privades



VIVENDA AMB SERVEIS: "ESTEM A CASA"

Amb el programa "ESTEM A CASA" volem preservar la qualitat de vida de les persones majors i facilitar el manteniment d'una vida autònoma donant-los suport integral a les seves necessitats i oferint-los acompanyament i supervisió.

- Assistència 24 hores, 365 dies a l'any.
- Restauració.
- Accés de tots els serveis de la residència com la realització d'activitats estimulants, físiques i de lleure.
- Serveis de neteja, bugaderia i higiene personal.
- Serveis complementaris com la perruqueria, i podologia.

A principi de l'any vivien 2 usuaris residint en els pisos amb serveis i al desembre 1 usuària.

EL NOSTRE EQUIP

EQUIP INTERDISCIPLINAR

El centre disposa de:

46 PROFESSIONALS D'ATENCIÓ DIRECTA ALS RESIDENTS

Distribuïts de la següent manera:

- 34 tècnics sociosanitaris en atenció a persones dependents en institució
- 2 Diplomats en infermeria, i una responsable higiènic-sanitari
- 1 Fisioterapeuta
- 1 Psicòleg
- 1 Educador social
- 1 Treballador social
- 1 Terapeuta ocupacional
- 1 Coordinadora assistencial
- 1 Metge
- 1 Supervisor



25 PROFESSIONALS D'ATENCIÓ INDIRECTA

Disposem de 25 professionals no sanitaris que s'encarreguen de les tasques de cuina, neteja, bugaderia, manteniment, administració, recepció, podologia, perruqueria, informàtica i Direcció.

TOTAL DE LA PLANTILLA

70 LLOCS DE TREBALL

El nostre ràtio de personal està per sobre dels requeriments normatius.

Tenim un **0.58%** en atenció directa, on el rati estipulat es de 15.9 i un **0,3 %** en atenció indirecta on el rati marcat es de 84.1

EL NOSTRE COMPROMIS

El benestar del nostre equip ens importa, per això oferim mesures per fer possible la conciliació laboral i familiar.

Mesures per a la conciliació

- Reducció de jornada per a la cura de familiars.
- Horari favorable per a la cura del menor
- Excedència amb reserva del posat
- Permís per malaltia de familiars
- Excedència laboral per a la cura de familiars
- Permís d'exàmens i proves acadèmiques.

QUALIFICACIÓ

Tots els membres del nostre equip tenen la formació i qualificació necessària per a exercir el seu lloc de manera competent i professional.

Durant el 2021 s'ha realitzat **formació sobre mesures de prevenció de riscos de contagi i propagació del Coronavirus (COVID-19)** de manera regular al 100% de la plantilla
Other information deemed relevant to

EQUIP HUMÀ

Estem compromesos amb la igualtat d'oportunitats en el món laboral i no discriminem treballadors per edat, gènere, orientació sexual o procedència.

La nostra plantilla està formada per **83.02 %** de dones i **16.9 %** homes.

47 anys és la mitjana d'edat de tots els nostres treballadors en plantilles, els quals posseeixen més de **7** anys y mig de mitjana de antigüedad en el centre.

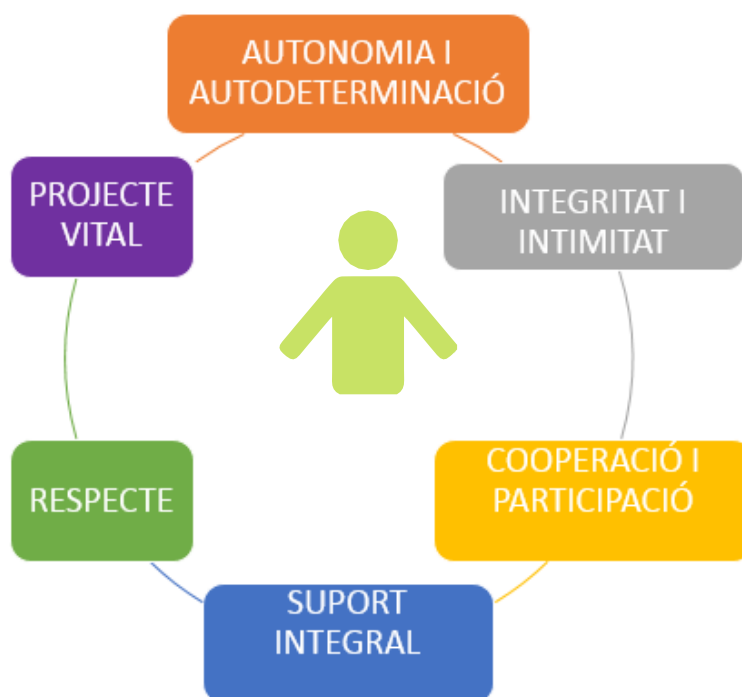
La persona és el centre de l'atenció. (ACP)

Millora en la atenció centrada a la persona (ACP) y en la atenció als familiars dels usuaris

Hem implementat millors eines que ens ajuden a conèixer de manera més visual les cures i necessitats que requereix cada resident i també s'ha implementat una rotació en la plantilla perquè tot els professionals conegui a tots els usuaris per a millorar el tracte, fent-lo més proper i personal.

Apostem per la conciliació familiar i ens adaptem als vostres horaris perquè pugueu visitar als vostres familiars.

A més hem ampliat l'horari d'atenció de l'equip tècnic i Direcció perquè els familiars puguin resoldre les seves consultes també en horari de tarda.



La atenció integral a la persona

Intervenció des de la perspectiva biològica, psicològica i social

A la Torrassa ens diferenciem per un tracte proper i l'atenció als usuaris, per això una fita d'aquest 2021 ha sigut formar un gran equip multidisciplinari per donar una atenció integral als usuaris. que doni suport a les seves necessitats bàsiques, individuals i socials des de la coordinació de les diferents àrees. Per això hem seleccionat i captat grans professionals que a més de coneixements tinguin vocació pel servei i respecte per les persones grans.

Prioritzant un equip humà que brindi un servei de qualitat.

Construïm una llar

Renovació i millora de les instal·lacions: inversió en millorar les estructures, mobiliari i renovació de material

Durant aquest any 2021, hem invertit més de 31.164 euros en manteniment i reformes amb la finalitat d'adequar els espais a les necessitats dels residents, familiars i personal i renovar les instal·lacions del centre.

Gràcies a aquesta inversió hem aconseguit:

- Fer un manteniment general de les instal·lacions que es trobaven en males condicions

MANTENIMIENTO DESFIBRILADOR	284,35
MATERIAL CONTRA INCENDIOS	1.318,42
REPARACIONS I CONSERVACIÓ D'INSTAL·LACIONS	5.533,27
MANTENIMENT D'EQUIPS CUINA	391,47
MANTENIMENT DE CALDERES	1.424,94
REPARACION RENTADORES	7.319,24
MANTENIMENT AIRE CONDICIONAT	4.188,24
MANTENIMENT D'ASCENSORS	9.405,90
DESEMBUSSAMENT DE LES CANONADES	943,8
MANTENIMENT EDIFICI	87,54
CONTROL DE PLAGUES	574,75
TOTAL	31.471,92

Millora en el servei sanitari i de fisioteràpia

Servei sanitari i rehabilitació fisioteràpia

- Ja poden gaudir de una millor àrea d'infermeria, més gran i equipada per atendre als usuaris.
- A més hem millorat el procés d'administració de la medicació amb la farmàcia Ronda de Dalt.
- Hem reobert el gimnàs habilitant-lo per a les sessions de fisioteràpia i gimnàstica de manteniment.

Inversió en ajudes tècniques, i material ortopèdic

Hem invertit en material tècnic i suport que ens ajudi a facilitar el manteniment d'una vida autònoma i prevenir els riscos associats a l'edat.

GRUA	3280.00
------	---------



RENOVACIÓ I MILLORA DE LES INSTAL·LACIONS

ELS EIXOS D'ATENCIÓ

Renovació i millora de les instal·lacions:

A més dels diners invertit en manteniment i reformes hem treballat per aconseguir:

- Una **infermeria** més gran i funcional
- La **renovació dels equips tecnològics** com per exemple nous ordinadors.
- La **modernització del mobiliari** i compra de nous mobles per la comoditat dels residents, familiars i personal.
- La obertura y rehabilitació del **gimnàs** per tenir un espai destinat per fer les sessions de gimnàstica i fisioteràpia.
- La millora de la distribució de la unitat d'autònoms, de la planta 0 amb la creació de un gran **espai per als usuaris de centre de dia** i una **sala de personal** perquè l'equip tingui un espai on poder menjar i desconnectar.



CUINA

S'ha instal·lat un nou sistema d'alarma de seguretat d'Home Tancat en cambra de congelació conforme la normativa vigent de control i seguretat., també s'han reparat els desguassos i la maneta interior

BUGADERIA

Canvi i reparació del tub de sortida i del ventilador del sistema d'extracció de gasos de l'assecadora. Substitució de diferents peces de les rentadores per a reparar per exemple el tambor, porta, amortidora...

SISTEMA DE CALEFACCIÓ

S'ha reparat la calefacció de l'ala dreta de les habitacions de la primera planta.

SISTEMA DE VENTILACIÓ

Es van connectar els recuperadors per a habilitar la ventilació mitjançant recuperador de calor, perquè funcioni aquest sistema que augmenta la qualitat de l'aire i disminueix la despesa energètica

INSTAL·LACIONS ELECTRIQUES

S'han instal·lat un nou quadre elèctric en l'entrada de la planta baixa, i en la resta de quadres elèctrics de l'edifici s'han canviat els magnetos i diferencials d'acord amb la normativa vigent i a l'informe realitzat per inspecció.

TRACTAMENT DE LES FILTRACIONS I LES HUMITATS

Reparació de les filtracions de les canonades d'aigües pluvials en la teulada perquè no hagin fuites d'aigua
S'han emplenat les esquerdes i tractat les humitats a les habitacions

REPARACIÓ DEL MOBILIARI

És van ficar les portes dels banys de 4 unitats de convivència i de 2 banys dels habitacions, reparat els marcs i les portes de algunes habitacions i també s'han col·locat les portes d'alguns armaris, i arreglat les persianes entre altres arranjaments.

IL·LUMINACIÓ

S'han canviat totes les llums d'emergència, connectades les balises d'escala de sortida i canviades el 70% de bombetes dels passadissos de les plantes i el 75% d'escalas.

Aquest any 2021, des dels serveis de psicologia, fisioteràpia i educació social, hem seguit vetllant pel benestar de les persones usuàries. L'experiència de l'any passat ens ha ajudat a millorar l'atenció malgrat les complicacions per els aïllaments per la covid-19.

A l'inici de l'any, com és habitual, vam realitzar el programa d'activitats anuals al centre. Es va realitzar tenint en compte els nous protocols de sanitat per la pandèmia del covid-19 i sabem que serien molt canviants.

SUPORT PSICOLÒGIC

Sessió individual de teràpia : tots els residents que han necessitat atenció psicològica durant l'any 2021, ja sigui ansietat pels aïllaments, com depressions per pèrdua d'autonomia o altres motius.

SERVEIS DE FISIOTERÀPIA

ASSISTÈNCIA DE LES ÚLCERES (UPP)

Aquest tipus de tractament, la fisioterapeuta el realitza conjuntament amb infermeria.

Al costat de l'equip auxiliar, infermeria detecta i valora l'aparició de la úlcera, i informa a la fisioterapeuta que s'ocupa del tractament preventiu de les úlceres per pressió amb l'aplicació del material entrescares (coixins entrescares, sobre matalassos entrescares, codi peus

D'entrada el tractament preventiu es fa amb els canvis posturals (que es realitzen al llarg del dia per equip auxiliar) i les mobilitzacions Passives Articulars Musculars que realitza fisioteràpia (els dimecres, en lanta entresol, en unitat rosella/gessamí que estan ocupades per altes dependències, i en el cas que hi hagi un resident enllitat, que se li farà a la seva habitació, durada 20 min per persona):

Durant l'any 2021 s'han realitzat 48 sessions de mobilitzacions passives articulars musculars (MPAM)

De gener a abril a 4 residents.

De maig a setembre a 5 residents (4 en la unitat i un estava enllitat)

Octubre i novembre eren 7 residents i al desembre 8.

Els coixins entrescares es poden tramitar a través de la seguretat social (tramitar PAO i l'usuari paga una part), els sobre matalassos i els codi peus no estan subvencionats per la seguretat social (així que l'usuari realitza pagament íntegre).

TRAMITACIÓ D'AJUDES TÈCNIQUES

El material entrescares és tramita amb l'ortopèdia una vegada tramitat el PAO o és realitza la comanda quan la família ens dona el vist i plau.

De març a novembre s'han tramitat des del àrea de fisioteràpia la Prescripció d'articles ortopèdics (PAO). S'han realitzat la tramitació PAO de 5 cadires de rodes, 8 coixins antina fres i 3 sobre matalassos de repòs.

SERVEIS DE FISIOTERÀPIA

GIMNÀSTICA DE MANTENIMENT:

Es realitzava l'activitat grupal 2 cops a la setmana a p.0. Dilluns i divendres (residents amb dependència funcional lleu) i dimarts i dijous (residents amb dependència funcional lleu/moderada). La duració de la sessió es de 30-45 min. El servei de centre de dia es mantenia suspès.

Es realitzava a p.0 a la unitat margarita i unitat liri (el gimnàs no estava disponible)

A la UPG es realitzava l'activitat 2 cops a la setmana dilluns i divendres amb els residents amb deteriorament cognitiu+ dependència funcional lleu/moderada, la duració de la sessió es de 30 min (segons estat dels resident)

PARTICIPACIÓ

UNITAT D'AUTONOMS

En la unitat d'autònoms es van fer 14 sessions de gimnàstica de manteniment al mes sent Repartides en :

8 sessions mensuals de dilluns i divendres, en les quals participaven entre 3-5 residents

6 sessions mensuals els dimarts i dijous, en les quals participaven entre 6-7 residents

UNITAT DE PSIQUIATRIA GENERAL

En la UPG es van fer 8 sessions mensuals de dilluns a divendres en les quals participaven 3 residents.

CENTRE DE DIA

A partir del 10 de maig és va reactivar el servei de centre de dia i en les sessions de dilluns a divendres participava un usuari, al juny 5

Es manté la mateixa dinàmica fins el dijous 15 de juliol (van tenir un brot de covid-19 que va afectar al dia a dia, vam tancar el centre: les visites, les sortides i el centre de dia van quedar cancel·lats. I es van aïllar als avis a les habitacions).

Per tant es van adaptar les activitats (a les habitacions del residents aïllats, a les unitats amb els residents que no es van aïllar): pla entresol es va convertir en zona vermella, p1 en zona verda, i zona groga p2 i p3. Les unitats de convivència p.0 i/o pla entre havien de ser entre persones que compartissin habitació i no es podien barrejar.

Sessions i participants: es va prioritzar els tractaments individuals amb els residents aïllats sempre amb la supervisió i acompanyament de l'equip auxiliar. Fisioteràpia realitzava 7 sessions de tractament individual a residents des de el 19 de juliol fins el dijous 19 d'agost (5 dies a la setmana, amb una duració de 15 min).

ACTIVITATS: ENS ADAPTEM ALS TEMPS DE PANDEMIA

ACTIVITATS DE ESTIMULACIÓ COGNITIVA

• **TALLER DE MEMÒRIA (P0):**

Té l'objectiu de potenciar i/o mantenir els capacitats cognitives.

És realitza dos sessions a la setmana per residents de planta 0.

Els residents que participen en els tallers presentin en l'escala de deteriorament global (GDS) una puntuació de 1-4, el que significa que són personis que podin presentar absència d'alteració cognitiva o presentar defecte cognitiu que va de lleu a moderat.

Van participar 18 personis, és a dir el 78% de residents amb GDS 1-4.

• **TALLER DE PSICOESTIMULACIÓ (UPG):**

Per potenciar i/o mantenir els capacitats cognitives.

És realitza dos sessions a la setmana, i està dirigida per residents de la UPG que presentin un defecte cognitiu moderat-greu amb puntuació en la GDS de 4-5.

Van participar 8 residents es a dir el 50% de participació



ACTIVITATS TERAPEUTIQUES

• **MUSICOTERÀPIA:**

OBJECTIU: estimular la memòria a través de la música.

SESSIONS : Una sessió setmanal amb residents de planta 0 y una sessió amb residents de planta UPG.

PERCENTATGE DE PARTICIPACIÓ: En la planta 0 hi ha un 57.5% de participació i en la UPG un 56%

MITJANA DE PARTICIPANS EN LES SESSIONS: En la planta 0 participen 23 persones i en la UPG 31 residents.

• **TERÀPIA ASSISTIDA AMB ANIMALS DE COMPANYIA**

OBJECTIU: aportar beneficis psicològics, físics i emocionals.

SESSIONS : Adreçat a residents amb un GDS 1-7. Una sessió mensual amb residents de planta 0, un altre per residents amb deteriorament cognitiu i un altre per residents amb alta dependència.

PERCENTATGE DE PARTICIPACIÓ: En la planta 0 hi ha un 62.5% de participació i en la UPG un 40%

MITJANA DE PARTICIPANS EN LES SESSIONS: En la planta 0 participen 25 persones i en la UPG 16 residents.



ACTIVITATS LUDIQUES

♦ EXCURSIONS I SORTIDES CULTURALS:



Degut a la pandèmia i als protocols de salut, no s'han pogut fer excursions ni sortides culturals durant l'any 2021.



♦ BINGO:

A la unitat d'autònoms hi participa 20 residents, que es el 50% de participació.

♦ PROGRAMA INTERGENERACIONAL:

Degut a la pandèmia i als protocols de salut, els alumnes de les escoles no han pogut fer visites presencials a la residència. Durant l'any 2021 l'activitat s'ha hagut de adaptar: els alumnes han fet arribar cartes i vídeos als avis i aquests les han contestat.

Participants: residents de planta 0 y UPG amb capacitat per llegir les cartes i contestar-les: 20 residents



♦ COSES DE CASA:

S'han realitzat activitats per tal de promoure l'autonomia i potenciar un espai més familiar: parar i desparar taula, escombrar, cosir, doblar roba, etc.

Aquesta activitat funciona sobretot en persones amb una demència moderada, ja que els ajuda a mantenir una vida activa recordant que feien a casa seva, i es senten útils. Participen unes 8-10 persones de mitjana en les sessions, actualment es realitza en ambdues plantes.

♦ HORT URBÀ:

Participen habitualment grups d'uns 6-8 residents de planta autònoms, i un grup més reduït de la Unitat Psicogeriatría, per tal de prevenir riscos: unes 3-6 persones per sessió.



♦ CELEBRACIONS DE FESTES:

Carnestoltes, Sant Joan, Nadal, la castanyada: amb la participació de tots els residents de les dos plantes

♦ MISSA:

Participen habitualment grups d'uns 6-8 residents de planta autònoms, i unes 3-4 residents de la UPG.

ASSISTÈNCIA MÈDICA

·El treball del metge de la residència, es pot resumir a grans trets, en 4 grups:

Tasques de diagnòstic i tractament de malalties.

Tasques orientades a la prevenció de les malalties i a la promoció de la salut.

·Informació a residents i familiars.

·Participació amb la resta de l'equip interdisciplinari.

I més específicament:

- Atenció directa als problemes mèdics del resident.
- Col·laboració en activitats de promoció de la salut.
- Elaboració d'informes mèdics per a diverses finalitats.
- Conèixer l'estat de salut de la persona i els seus nivells de dependència en el moment de l'ingrés.
- Fer l'avaluació geriàtrica integral de la persona usuària a l'ingrés i emplenar la història clínica i l'expedient assistencial.
- Sol·licitar, si s'escau, les proves complementàries necessàries.
- Definir els objectius d'atenció mèdica periòdicament i determinar els nivells d'atenció que necessiti cada persona.
- Aplicar els programes de prevenció i promoció de la salut de les persones ateses en el centre, en col·laboració amb altres professionals de l'equip interdisciplinari.
- Prescriure els tractaments específics (farmacològics, nutricionals, de contenció...) i indicar les mesures a adoptar segons les necessitats individuals.
- Fer el seguiment periòdic de les persones usuàries segons les necessitats assistencials individuals (malalties agudes o cròniques, processos terminals...) i actualitzar l'expedient assistencial.
- Donar informació de l'estat de salut a cada persona usuària, al familiar o a la persona de referència, demanant la seva col·laboració en el procés d'atenció.
- Col·laborar perquè es compleixin les normes de confidencialitat de les persones ateses i el respecte al dret a la intimitat.
- Derivar la persona atesa al recurs assistencial pertinent quan no es pugui atendre adequadament en la residència i establir la coordinació necessària per a mantenir la continuïtat assistencial.
- Elaborar els informes mèdics que li siguin requerits amb relació a l'estat de salut de les persones usuàries del centre.
- Col·laborar pel respecte als costums relacionals i a la diversitat cultural de les persones ateses.
- El servei mèdic té com a suport a l'atenció sanitària de l'EAR (Equip d'Atenció Residencial).
- Aquest servei, atorgat pel Departament de Seguretat Social, constitueix una millora considerable en el control i seguiment dels nostres residents. Aquest equip, compost per metge i infermeria, té assignat un dia a la setmana per fer visites de seguiments i re aguditzacions i, a més a més, cobreix les urgències diürnes que abans eren cobertes per l'Àrea Bàsica de Salut.

ASSISTÈNCIA DE LES ÚLCERES PER PRESSIÓ (UPP)

Mides preventives per evitar nafres, es fan a tota la població, aplicant el protocol del centre, segons els riscos que tenen de patir de les valoracions, i dels factors de riscos com: incontinència, pressió a les prominències òssies per immobilitat, malnutrició.

Les mesures tècniques que s'ofereixen són: matalàs antina fres, codi peus per dormir, canvis posturals c/3 h dia i nit i si fa servir cadira de rodes, coixí antina fres.

MESURES PREVENTIVES

PER COMPLICACIONS D'INCONTINÈNCIA

- Canvi bolquer cada 3 h o quan sigui necessari.
- Correcte assecat després d'higienes, i sobre tot plecs cutanis.
- Hidratació post higiene amb crema hidratant pel cos.

PER COMPLICACIONS DE LA POSSIBLE MALNUTRICIÓ

- Control pes mensual
- Analítica amb control proteic i albúmina mínim anual.
- MNA mínim anual.
- Control ingesta alimentaria i potenciació ingesta hídrica.
- Tractaments mèdics (Ac. Fòlic, Ferro, i distintes vitamines)
- Suplements hiperproteics per ordre mèdica i/o sol·licitades per la família.

AVALUACIÓ D'ACTIVITATS

METGE:

- Seguiment i control de patologies de risc.
- Control del nivell nutricional i del tractament adequat.

INFERMERIA:

GENERALS:

Aplicació de mesures mecàniques de prevenció d' UPP i educar i formar a residents, famílies i professionals sobre aquestes mesures, aplicació de protocols de prevenció de riscos del centre (prevenció UPP, incontinència, malnutrició), test de valoració de riscos segons establert pel centre amb criteris de qualitat. Estimular a la mobilitat.

CONCRETES:

- Planificació i cures de les nafres.
- Educació sanitària, per la prevenció i detecció precoç dels factors de risc, a clients, famílies i personal del centre
- Prevenció d'infeccions
- Observació i cura de la pell.
- Administració de la medicació prescrita i farà control de símptomes de les patologies de base.
- Prevenció de complicacions: infecció, noves nafres...
- Informació i formació a residents i familiars sobre cura i evolució de la nafra.

FISIOTERAPEUTA:

- Mobilitzacions passives.
- Educació i estimulació per les mobilitzacions.
- Educació al personal sanitari i no sanitari sobre l'aplicació adequada d'aquestes mides.
- Control de dades, material utilitzat, i petició del material adequat a cada resident.

DERIVACIONS HOSPITALARIES

Durant aquest any hem treballat de manera conjunta des de la Residència amb l'equip EAR, CAP La Torrassa i HGH. S'ha continuat amb el circuit establert amb l'Hospital de contactar prèviament o en el moment de la derivació per evitar en la mesura que sigui possible les esperes innecessàries a la sala d'UCIES i evitar col·lapses al servei d'urgències, millorant la distribució de recursos i en definitiva millorar la qualitat de l'atenció així com del seguiment dels nostres residents.

Els hospitals públics de referència de la residència La Torrassa són: Hospital General de L'Hospitalet, Hospital de Bellvitge i Hospital Moisès Broggi.

Hi ha diversos factors que poden influir que la derivació sigui a un hospital o altre

- 1) Segons col·lapse del servei derivació a criteri del 061.
- 2) El resident és derivat on habitualment és atès CCEE i/o UCIAS.
- 3) Preferències manifestades pels familiars.
- 4) Segons motiu de la derivació: NRL o contusions en cap, Oftalmologia, Otorrino (Hospital de Bellvitge)

REGISTRE DE DERIVACIONS (2021)		
46 - URGÈNCIES	BROGGI	7
	HGH- CREU ROJA	10
	MUTUA	1
	BELVITGE	28
3 - EMERGÈNCIES	BROGGI	1
	HGH- CREU ROJA	0
	BELVITGE	2
8- TRASLLATS	BROGGI	2
	HGH- CREU ROJA	5
	BELVITGE	0
	CUAP COBALTO	1

La classificació de les derivacions que tenim establertes en el centre són:

URGÈNCIA

Quan requereix una atenció hospitalària a curt termini, per possible risc vital a curt termini (hores).

EMERGÈNCIA

Quan existeix un risc vital.

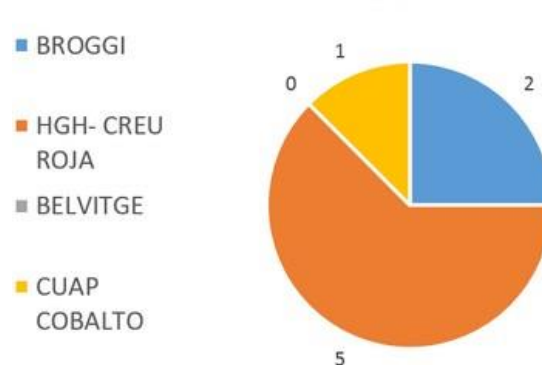
TRASLLAT

Des de la residència a un altre centre. No hi ha risc vital imminent ni a curt termini (hores).

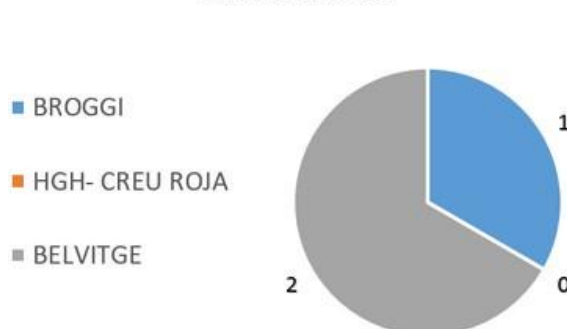
URGÈNCIES



TRASLLATS



EMERGÈNCIES



DERIVACIONS HOSPITALARIES

CONTROL I SEGUIMENT DE L'EQUIP DE LA TORRASSA

Cures d'atenció realitzades abans, durant i a la tornada de l'ingrés hospitalari per el equip interdisciplinari:

METGE

- Atenció i seguiment per part del servei mèdic de la residència i de l'EAR juntament amb els especialistes de les patologies cròniques i agudes dels residents per evitar complicacions i mantenir la qualitat de vida.
- Supervisió i seguiment del resident a la tornada del centre hospitalari.
- Actuació en cas d'emergència.

INFERMERIA

- Preparació, gestió i administració de la medicació prescrita.
- Educació sanitària.
- Gestió de les visites a especialistes.
- Control i seguiment de la persona ingressada.
- Suport emocional a famílies i residents.
- Gestió de la derivació.
- Rebuda del resident a la tornada centre hospitalari.
- Actuació en cas d'emergència.

FISIOTERÀPIA

- Realitza les valoracions que identifiquen als residents amb risc de caigudes.
- Realitza les adaptacions més adequades per cada client amb l'objectiu de reduir el risc de caigudes.
- Educa i orienta al resident així com a altres professionals.
- Avaluació i adequació de l'entorn.
- Actuació en cas d'emergència.
- Auxiliars de Geriatria:
- Ajuda en les ABVD als residents.
- Evitar caigudes.
- Observar, registrar símptomes i signes i comunicar a l'equip d'infermeria o l'equip mèdic.

AUXILIARS DE GERIATRIA

- Ajuda en les ABVD als residents.
- Evitar caigudes.
- Observar, registrar símptomes i signes i comunicar a l'equip d'infermeria o l'equip mèdic.

CONTROL I SEGUIMENT DE LES PATOLOGIES CRÒNIQUES

Control, seguiment i cura de la salut dels residents ingressats a la Residència d'Avis La Torrassa, amb patologies cròniques per part de l'equip professional del centre i de la xarxa hospitalària del sector públic (Hospital General de l'Hospitalet, Hospital de Bellvitge, Hospital de Sant Joan Despí, Hospital Duran i Reynals) i Privat (Fundació ACE i PADE).

El servei mèdic, famílies i equip prioritzem el benestar del resident intentant evitar, mitjançant controls domiciliaris o ambulatoris, els trasbalsos que suposa una derivació programada a un hospital o altre centre que no sigui el residencial.

En general i a causa de les circumstàncies produïdes enguany per la pandèmia Covid-19 i davant l'ordre d'anul·lacions de les visites programades a especialistes externs, ens hem trobat amb la necessitat d'augmentar els nostres recursos, des del centre per a compensar l'atenció a les seves necessitats en les seves patologies de base.

Només quan és aconsellat/ necessari medicament o hi ha descompensació que ho justifiqui, es fa la consulta a un especialista extern.

EL SERVEI MÈDIC DEL CENTRE

S'encarrega del control i seguiment de les patologies cròniques.

Especialment dels clients amb diagnòstic de diabetis, obesitat i hipertensió, que poden ser controlats al centre i posar mesures per a evitar complicacions. Així com el tractament del dolor crònic per problemes osteoarticulars.

També s'encarrega de la prescripció de proves ambulatories de control (analítiques, ECG, fons d'ull...), necessàries per al control i seguiment de les patologies cròniques del client.

Dins el centre, dir, que també s'han fet diferents proves de seguiment o diagnòstic com: Comburt test, disfàgia, recollides de proves de sang per a analítiques generals, Sintroms PCR, serologia .. ect sense necessitat d'un trasllat o derivació, només amb la gestió amb l'ABS o amb l'EAR.

EL SERVEI D'INFERMERIA DEL CENTRE

S'encarrega de:

- Administració de la medicació prescrita.
- Control i seguiment de simptomatologies.
- Presa de constants periòdiques i segons pauta mèdica.
- Aplicació de mides preventives prescrites pel servei mèdic i segons els protocols del centre.
- Gestió i preparació de les visites programades: preparació de la documentació
- Coordinar-se amb l'equip atenció primària i equip d'EAR: que ajuda en la gestió i tramitació de les especialitats.
- Encarregar les ambulàncies i Taxis l'Hospitalet; que fan de transport dels nostres clients a les visites programades.

ABORDATGE NUTRICIONAL

La malnutrició a gent gran va associat una sèrie de complicacions: deshidratació, aparició de nafres, desorientació... i deteriorament general i patològic de la persona gran; augmentant la morb i - mortalitat de qui la pateix i empitjorant la seva qualitat de vida.

En general l'objectiu principal i general és portar un control de l'estat nutricional de les persones ateses al centre, per establir les estratègies d'intervenció més apropiades.

L'objectiu específic és valorar l'efectivitat del protocol aplicat al centre d'abordatge nutricional dins les tasques d'infermeria.

La base de dades ho componen paràmetres: antropomètrics, grau de dependència (mitjançant Barthel a nivell físic i GDS a nivell cognitiu), escala de valoració de riscos en nutrició (MNA) i tipus de dieta (textura i assoliment de la ingesta).

De forma establerta fem:

- Pes i talla mensual.
- MNA simplificat cada any mínim i segons alteració. Valorant el risc.
- Valoracions antropomètriques i realització de escales de valoració com Barthel /GDS cada any mínim i segons estat/evolució.
- Administració de suplement hiperproteic a les persones que estan diagnosticades pel metge de hipoproteïnèmia, tenen una disminució en la ingesta alimentària o a petició familiar.
- Control i seguiment diari de la ingesta alimentària de la persona atesa.
- Control analític i de la necessitat d'alimentació.
- Gestió de menús, tipus de dietes i suplementes hiperproteics i registre

"Els menús estan elaborats per l'equip de nutrició i dietètica de Endermar i estan supervisats per la responsable higiènica sanitària de la Torrassa i per la direcció del nostre centre."



La empresa **ENDERMAR**, es una empresa de càtering externa que s'encarrega de l'alimentació i nutrició dels usuaris.

Garanteixen la qualitat amb estrictes protocols de traçabilitat que certifiquen les matèries primes i processos de transformació, preservant tot el sabor i propietats. Ofereixen excel·lència en seguretat alimentària, realitzant constantment controls de qualitat com ara ISO, RELI, classificacions d'empresa...

L'equip de nutricionistes s'encarrega de satisfer les necessitats de cada client, cuidar-lo i, en definitiva, oferir-li el millor servei quant a alimentació es refereix.

Per això estudiem la demanda de cada client i oferim serveis integrals específics i adaptats.

Amb l'objectiu de retornar als residents el plaer per menjar, adaptem l'alimentació a la situació física i patològica de les persones que menjaran, fent de l'alimentació un estímul gratificant en el qual l'usuari identifiqui i reconegui els plats fàcilment.

En els dies assenyalats ofereixen un menú especial per a celebrar-los: Nit de Nadal, Nadal, Cap d'any, Reis, Setmana Santa, etc.

També ofereixen un berenar d'aniversari l'últim divendres de cada mes.

PREVENCIÓ, CONTROL I SEGUIMENT DE LES INFECCIONS PER COVID

Des del començament de la pandèmia les activitats adreçades a prevenir la malaltia ha estat un gir de 180°c en la nostra dinàmica de vida dintre de l'entitat, així com el funcionament dels professionals. Aquesta "nova realitat" també ha tingut una alta repercussió en qualsevol malaltia que es transmet via aèria, com per exemple la grip, de la que aquest hivern no hem tingut cap cas.

La "nova realitat" és a dir totes les mesures i activitats que portem a terme en l'àmbit de prevenció i tractament, estan detallades al PLA DE CONTINGÈNCIA, aquest pla és flexible a la realitat del moment i les evidències científiques, per al que adjuntem a la memòria és la versió 6 i que està vigent en l'actualitat.

AQUÍ TENIM UN PETIT RESUM DE LES ACTUACIONS:

- Presa de temperatura als professionals a l'arribada al Centre
Control de l'existència de símptomes o signes compatibles amb la infecció per la COVID-19. I
- Control diari de constants als residents per la detecció precoç de símptomes o signes compatibles amb la infecció per COVID-19
- Formació diària en prevenció + check list
- Garantir la traçabilitat, tant creant grup de bombolles entre residents com sistematitzar binomis estables entre grups bombolla de residents i professionals.
- Realització de PCR, serologies i TAR (test d'antigen ràpid) segons protocols establerts
- Mesures d'aïllament en funció del pla sectorial vigent.
- Assessorament extern per epidemiologia
- Assessorament i treball en equip amb L'EAR
- Assessorament i treball en equip amb el CAP La Torrassa.
- Protocols sobre la gestió de la infecció pel coronavirus SARS-CoV-2.

Mesures de prevenció i seguretat per a la COVID-19



Distància de seguretat obligatòria



Ús de mascaretes obligatori



Desinfecció de mans

Xarxes socials i mitjans de comunicació



A 642 persones les gusta esto



660 persones segueixen això



85 persones han registrat una visita aquí



401 publicacions

483 seguidors

212 seguits

GERAPP



El GerApp és una aplicació mòbil intuïtiva i fàcil d'usar que connecta entitats geriàtriques i famílies de manera instantània.

Els avantatges d'esta aplicació és que tots els familiars que desitgin conèixer l'estat del resident poden rebre informació a temps real sobre les activitats en les quals participa, les seves visites amb el metge... i comunicacions generals per a les famílies com les novetats del centre o l'anunci de festivitats.

Està adaptat a les realitats familiars actuals, amb ella la distància i els horaris ja no seran un impediment per la comunicació.

A més compleix amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD), per tant les teves dades estaran sempre protegides.

Es una eina gratuïta i es compatible amb diferents sistemes operatius com son IOS, Android i Windows.

HORARI D'ATENCIÓ PRESENCIAL I TELEFÒNICA

De 8am a 20pm de dilluns a divendres.

De 9:30am a 20pm en caps de setmanes i festius.



Si vols concertar una reunió amb un tècnic pots demanar cita prèvia perquè el puguem atendre i pugui resoldre els seus dubtes al més aviat possible.

MÉS CANALS DE COMUNICACIÓ OBERTS 24/7/365

Fora dels horaris de atenció pots deixar-nos un missatge al correu electrònic

recepció@latorrassa.org o emplenar el qüestionari que trobarà en la nostra pàgina web.

Rebrà la seva resposta dins de l'horari d'atenció en un termini màxim de 24 hores-



El més valorat de la Torrassa després d'analitzar els resultats és sens dubte **l'atenció i el personal**.

Més d'un 95% de la mostra enquestada estan satisfets amb el personal, destacant el **tracte pròxim i servicial**, i el complet que és l'equip interdisciplinari.

L'atenció que ofereixen els professionals té és molt valorada pel 97% la mostra.

Respecte a l'**alimentació**, estan molt satisfets amb la quantitat de menjar i la varietat del menú. La majoria dels residents (66,66%) pensa que es podria millorar la presentació del menjar perquè es vegi més apetitosa.

Conèixer la seva percepció ens ha ajudat a millorar aquest aspecte tan important.

El 91% dels familiars i el 78% dels residents estan satisfets amb les **instal·lacions** del centre.

Cal recalcar que en el transcurs d'aquests mesos s'han realitzat obres per a millorar i remodelar el centre amb la finalitat d'oferir major comoditat tant als usuaris com al personal.

Alguna cosa que és molt probable que s'hagi reflectit en el descontentament minoritari per la disposició de les àrees de convivència, ja que durant el procés de les obres en les zones comunes s'ha hagut de reestructurar als residents temporalment.

Entre els residents el 100% de la mostra estan molt a gust amb la **convivència** i se senten integrats amb els seus companys i l'equip.

Se senten satisfets amb la gran varietat d'**activitats** que s'ofereixen sent les més populars el programa Inter generacional, el bingo i el taller de memòria.

Tots els enquestats participen en les celebracions de les festes com el carnestoltes, Sant Joan, Nadal, la castanyada...

El que més valoren de viure aquí és la tranquil·litat, sentir-se acompanyats i les comoditats de les quals gaudeixen.

Els familiars que usen els **mitjans de comunicació** estan molt satisfets amb l'aplicació del Gerapp i la nostra presència en les xarxes socials com Instagram.

Coincideixen que l'**horari d'atenció al públic** és correcte.

A destacar sens dubte com s'ha dut a terme la implementació de **protocols per a frenar l'impacte del Covid**: sentint-se satisfets amb les mesures un 99% dels enquestats.

Tant per la disponibilitat de material, facilitats que es donen per a veure als seus familiars adaptant-nos segons les circumstàncies ho permeten i la prioritització de la salut dels residents.



EXCELENT ATENCIÓ
SATISFACCIÓ AMB EL EQUIP

BONA CONVIVENCIA
VARIETAT D'ACTIVITATS

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2021

L'ENQUESTA I ELS ITEMS

Durant el mes de desembre de 2021 es realitza l'enquesta de satisfacció als usuaris de la residència, i als familiars dels usuaris amb l'objectiu d'esbrinar quins són els punts que segons l'opinió dels usuaris i dels familiars es poden millorar.

Enguany s'ha realitzat dues enquestes diferenciades segons les necessitats i expectatives dels residents i els familiars.

Ens centrarem en valorar les següents categories:

Les instal·lacions, el personal, els serveis, la convivència entre residents i la implementació de mesures per a prevenir el coronavirus.

Totes elles desglossessin en diferents ítems que ens ajudessin a conèixer els nostres punts forts i saber que podem millorar per a oferir la millor experiència possible.

METODOLOGIA

- Es lliura formulari anònim i confidencial per a obtenir la valoració general de satisfacció del centre i conèixer la perspectiva dels seus integrants.
 - Les enquestes s'adaptaran en contingut i format segons estiguin destinades als familiars, residents o usuaris del centre de dia.
 - Es formularan afirmacions i haurà d'indicar si se sent d'acord o no. Seran frases senzilles i simples que avaluessin el grau de satisfacció de l'usuari.
- També hem deixat apartats de resposta oberta per a poder donar un marge per a observacions.

MOSTRA DE L'ENQUESTA

Els únics requisits per a participar és que porti un mínim de 3 mesos com a usuari de la residència i que les seves facultats cognitives estiguin preservades i puguin respondre les preguntes, de tots els residents als quals se li va oferir van accedir 9 usuaris.

Enguany no s'ha fet una enquesta per als usuaris de centre de dia ja que només 4 persones reunien l'antiguitat de 3 mesos i d'ells o no van voler participar o no reunia les capacitats cognitives necessàries.

Han participat 24 familiars, emplenant una enquesta per resident.

Hi ha preguntes que al no poder veure totes les instal·lacions o no utilitzar el Gerapp no han pogut contestar-les, amb el que entra dins de la categoria: No sap/ no contesta, representada en el gràfic de barres.

En el diagrama circular es reflecteixen les respostes de les persones que si han pogut contestar.

METODOLOGIA DE L'ANÀLISI DELS RESULTATS

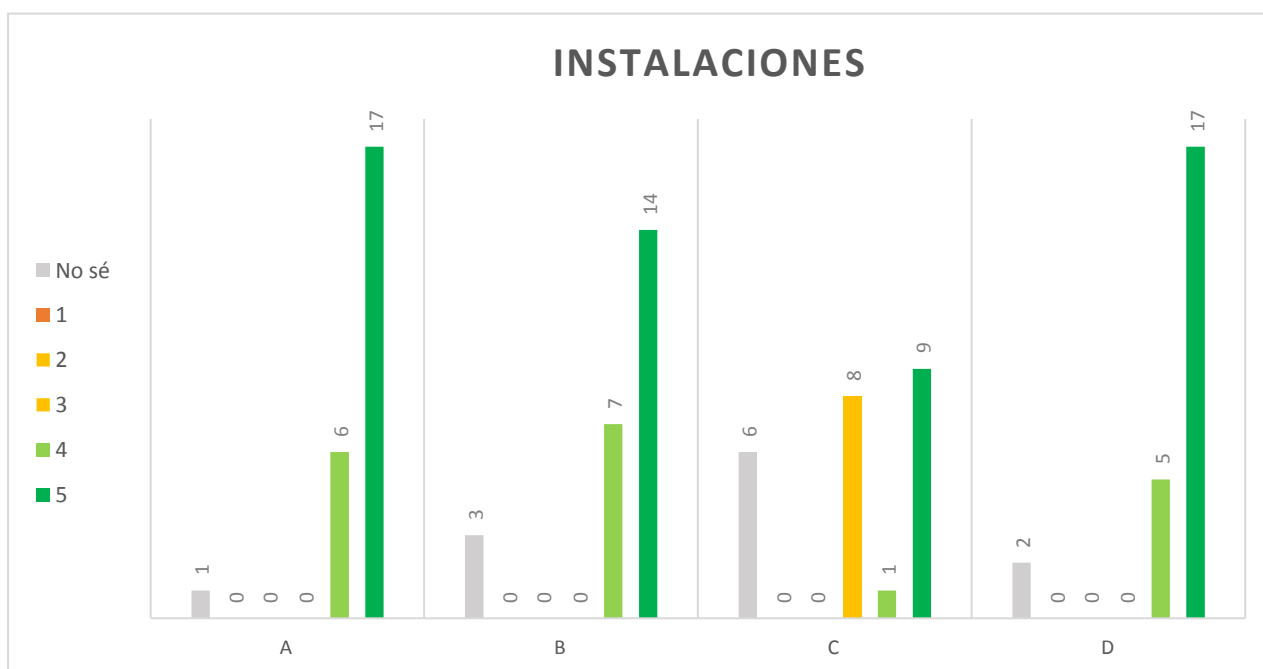
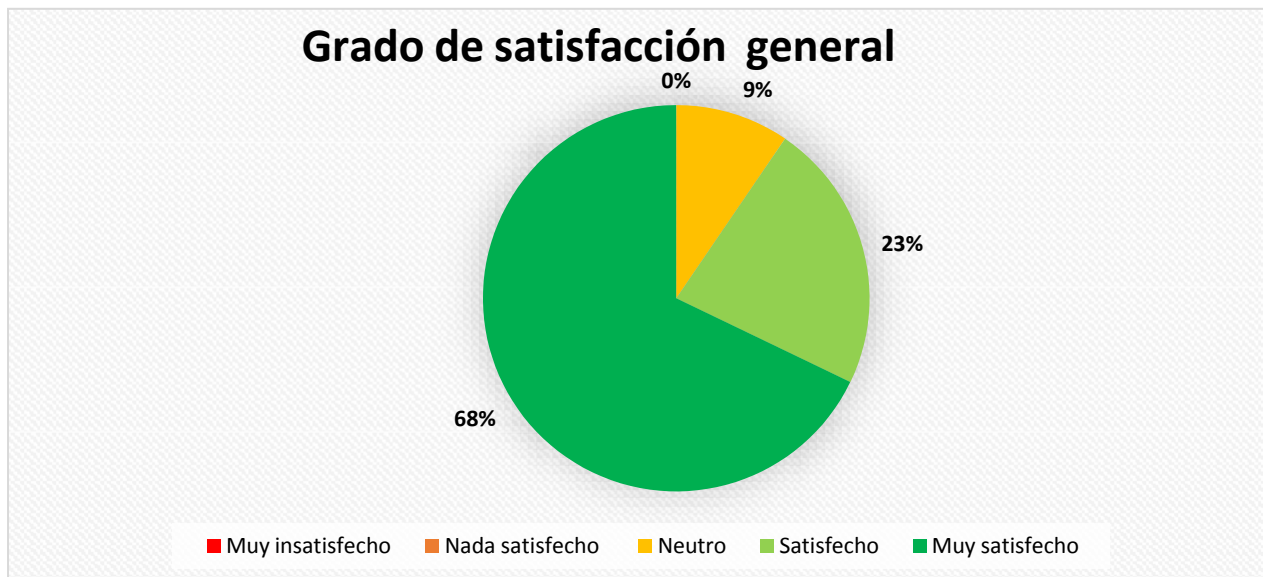
Les dades obtingudes s'han analitzat a través d'una escala de Likert mesurant el grau de satisfacció en ordre creixent, sent un 1 menys satisfet i 5 totalment satisfet.

En cada categoria hem representat els percentatges segons el grau de satisfacció general en un diagrama circular. També veiem representades les preguntes del qüestionari amb un gràfic de barres on podem veure la puntuació directa de cada resposta.

FAMILIARES DE LOS RESIDENTES

FAMILIARES DE LOS RESIDENTES

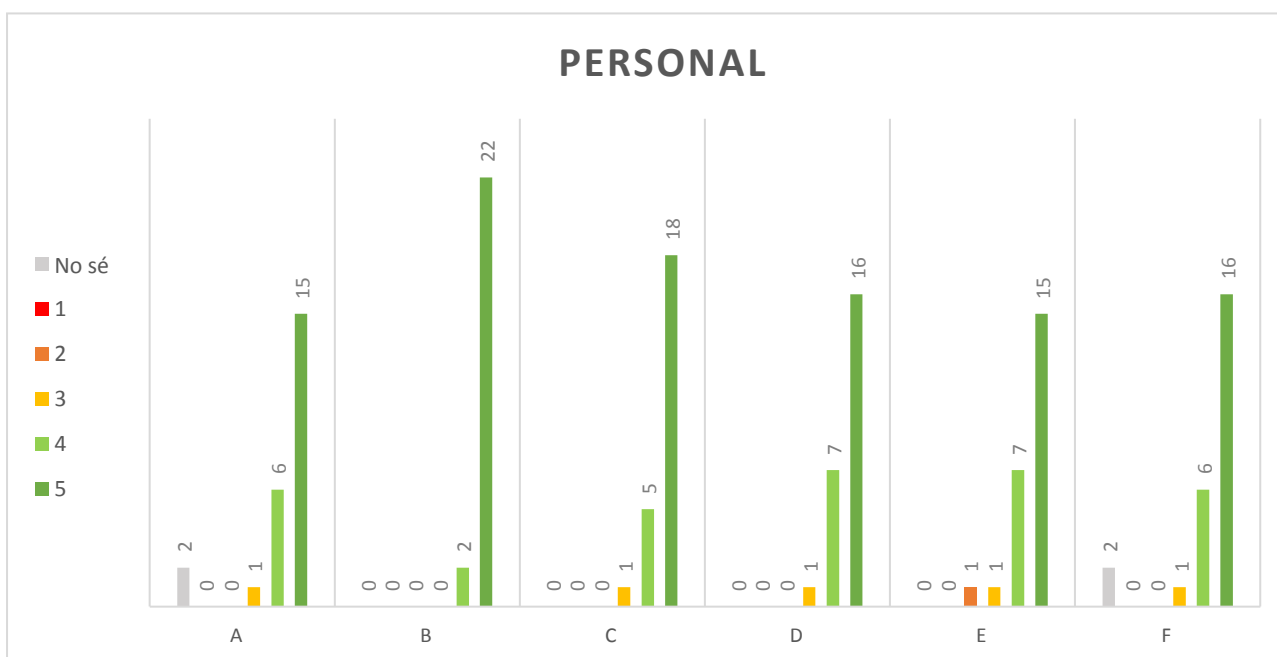
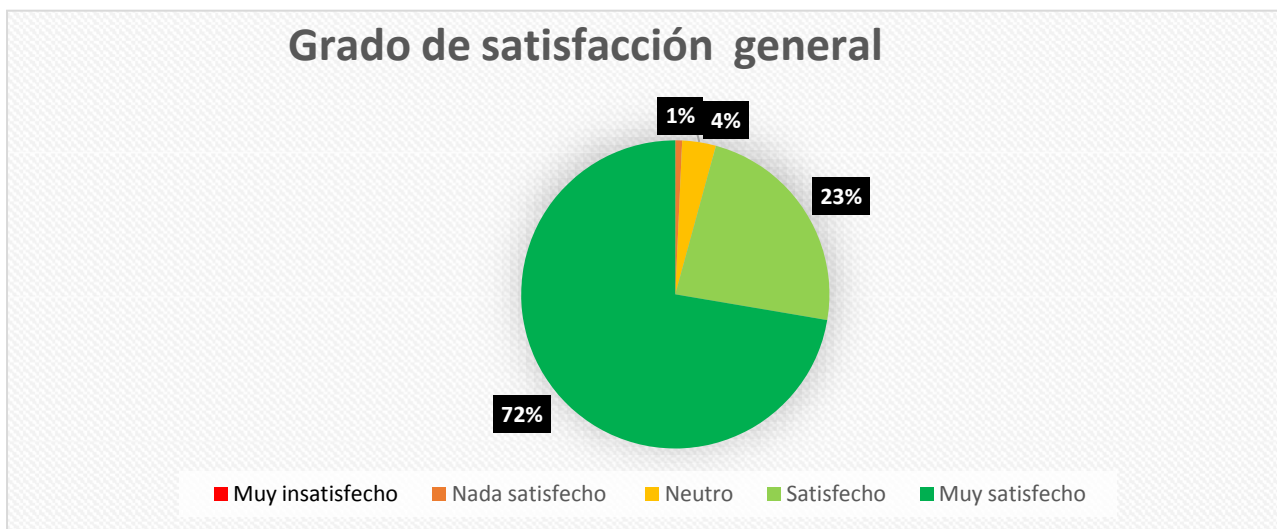
1. INSTALACIONES



INSTALACIONES	
A	Las instalaciones están bien adaptadas y son accesibles
B	El nivel de luz y temperatura son adecuados
C	Los diferentes espacios se adecuan a sus necesidades: sala de visitas, gimnasio, capilla, terraza, unidades de convivencia...
D	La limpieza de las instalaciones es correcta

FAMILIARES DE LOS RESIDENTES

2. PERSONAL

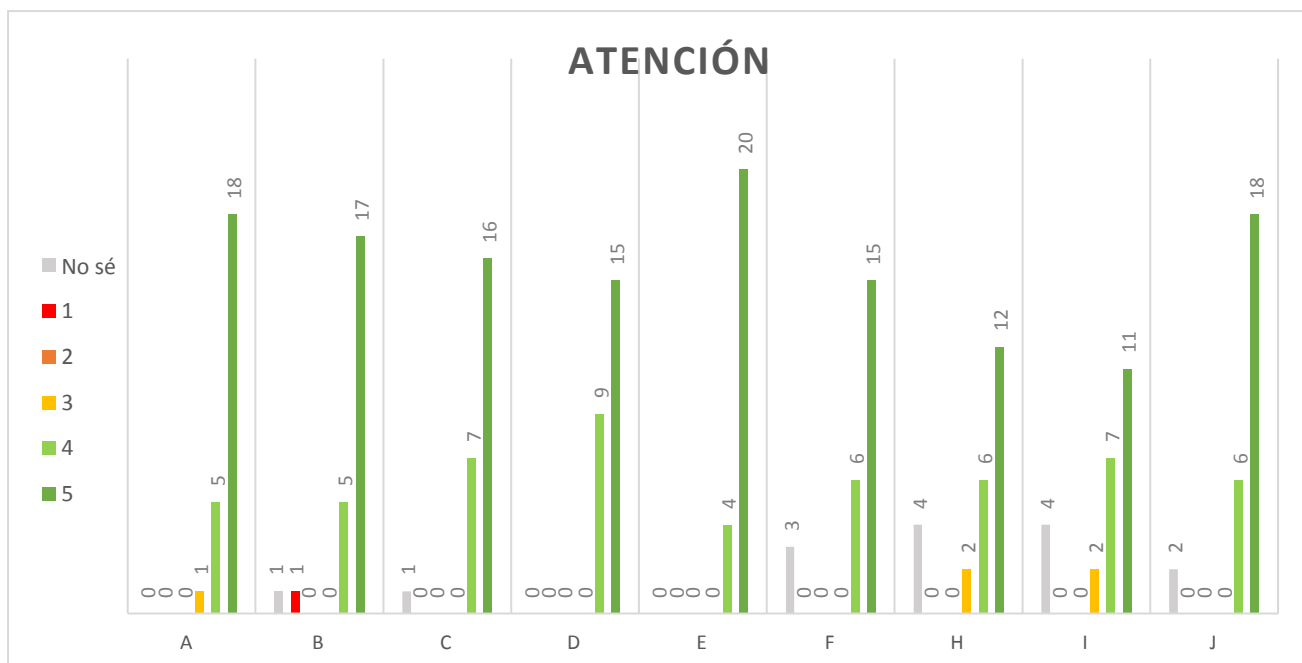
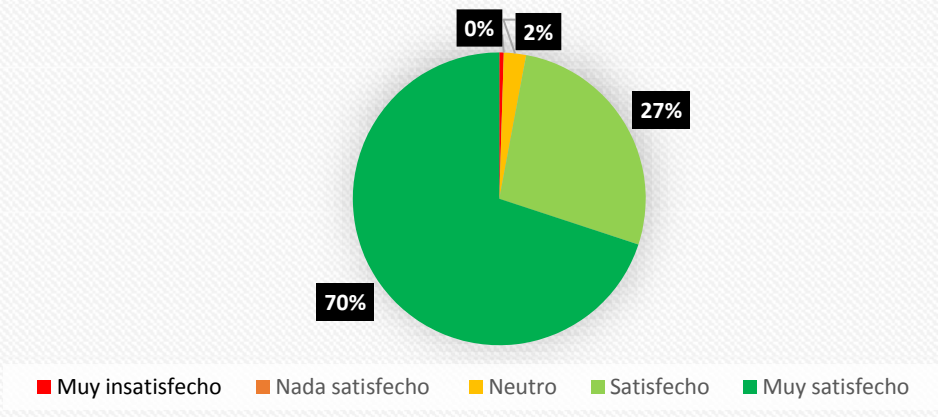


PERSONAL	
A	Puedo concertar cita para contactar con el especialista o con el profesional adecuado dentro de su horario
B	El equipo me trata con respeto y educación
C	El centro cuenta con un equipo muy completo: (enfermeras, gerontólogos, psicóloga, fisioterapeuta, trabajadora social, cocineros, enfermeras, médicos, servicio de lavandería, limpieza, administración, recepción...)
D	Generalmente estoy satisfecho con el equipo
E	El personal está atento con las necesidades de los residentes
F	Ofrecen un trato cercano y servicial

FAMILIARES DE LOS RESIDENTES

3. ATENCIÓN

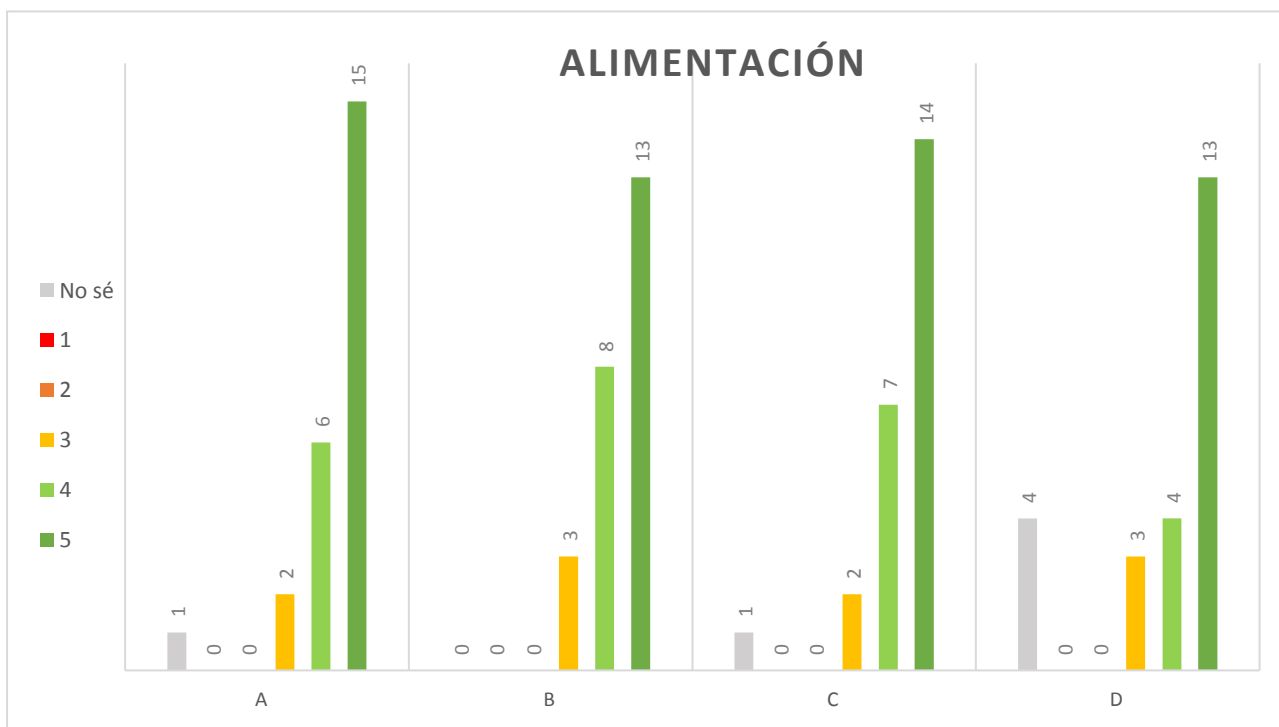
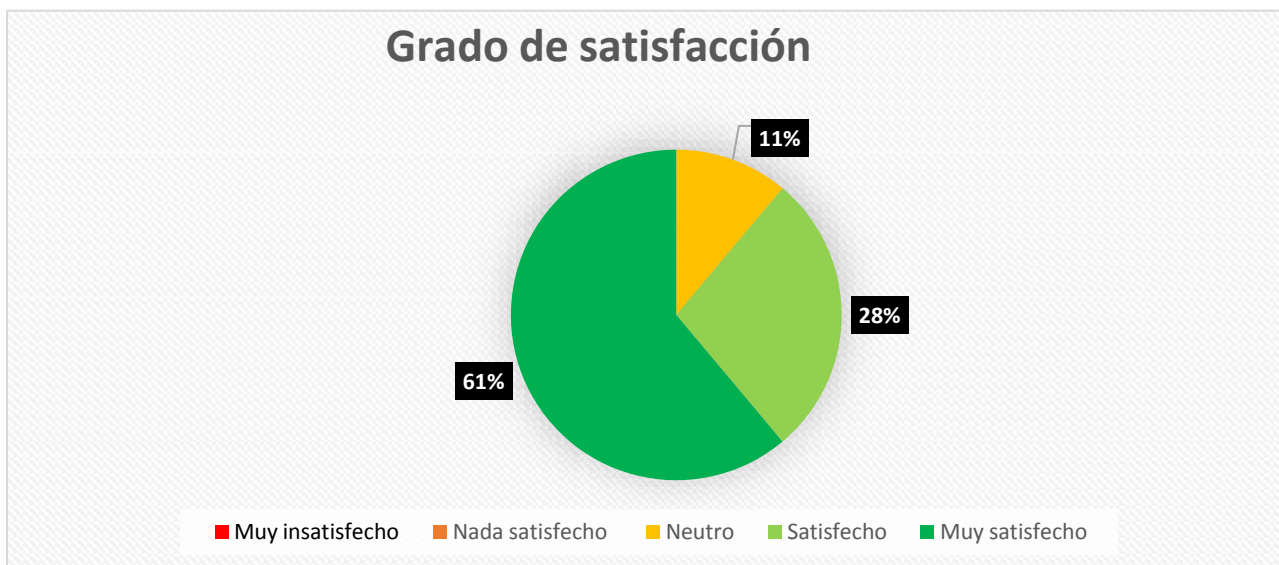
Grado de satisfacción general



ATENCIÓN	
A	La atención es integral centrada en su bienestar físico y psicológico
B	Puedo llamar a mis familiares por teléfono cuando quiero
C	Los cuidados se adaptan a las necesidades de los residentes
D	La rutina del centro es beneficiosa para su salud mental
E	La higiene y aseo que reciben es adecuada
F	Estoy satisfecho con la oferta de servicios complementarios como la peluquería y el podólogo
H	Tienen para elegir una gran variedad de actividades
I	Disfrutan de su tiempo de ocio y entretenimiento como desean
J	Mi familiar tiene a un equipo completo de profesionales a su disposición

FAMILIARES DE LOS RESIDENTES

4. ALIMENTACIÓN

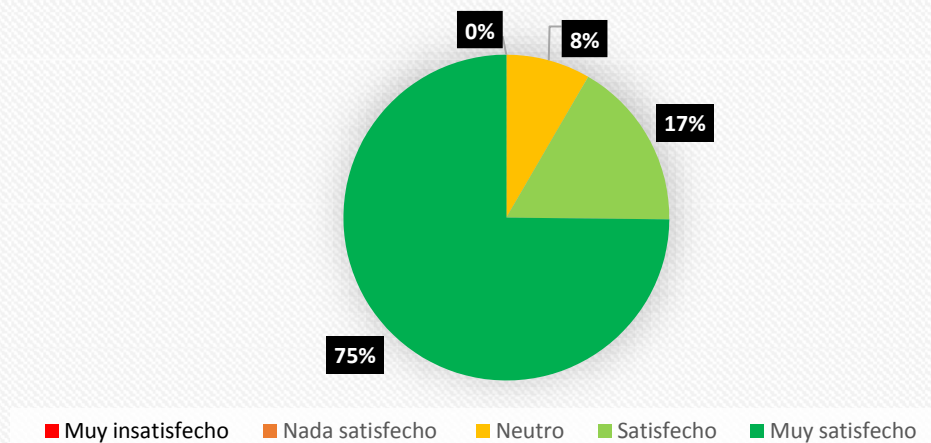


ALIMENTACIÓN	
A	El menú es variado y equilibrado
B	Recibo regularmente información detallada acerca de su alimentación: menú, información nutricional y cantidad
C	Estoy satisfecho con el menú elaborado por el equipo de nutrición y dietética
D	La cantidad de los alimentos y platos es correcta

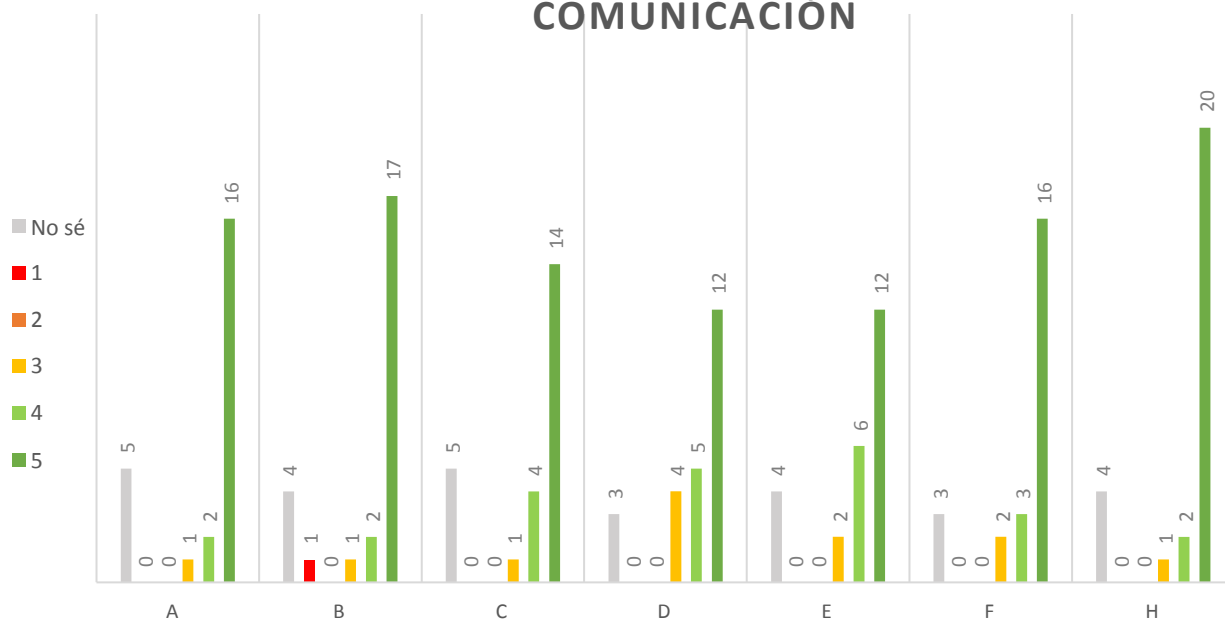
FAMILIARES DE LOS RESIDENTES

5. COMUNICACIÓN

Grado de satisfacción general



COMUNICACIÓN

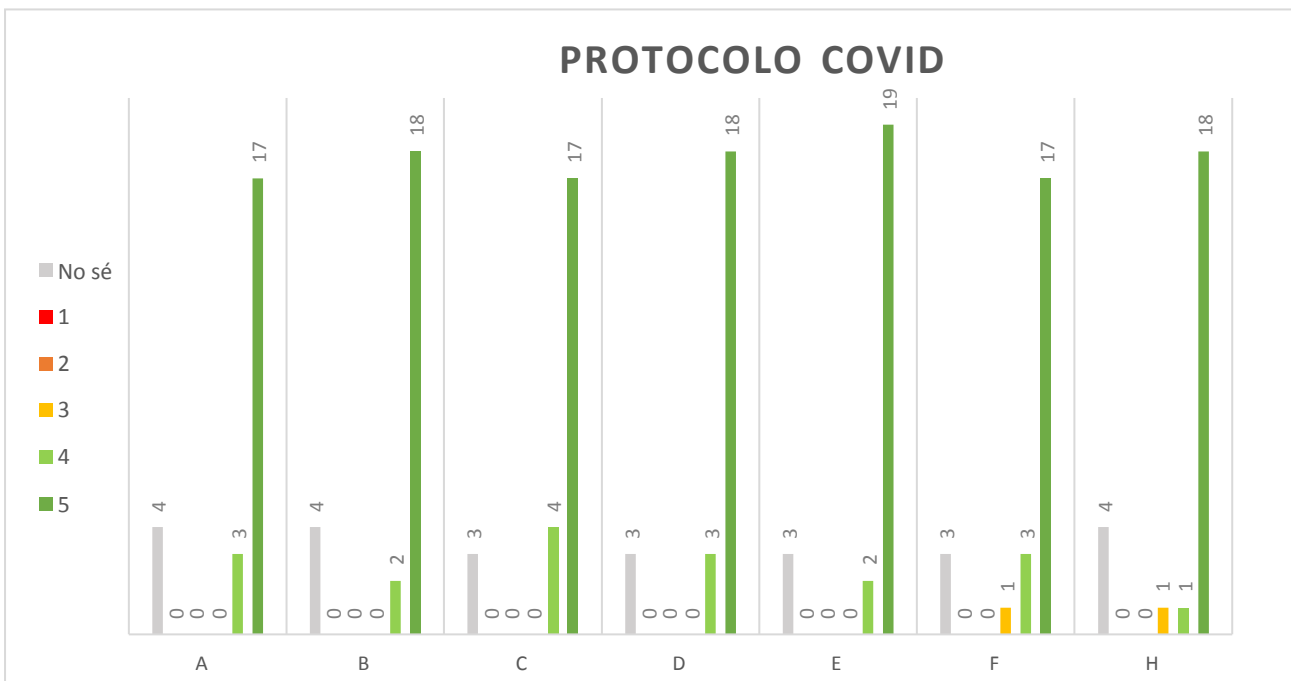
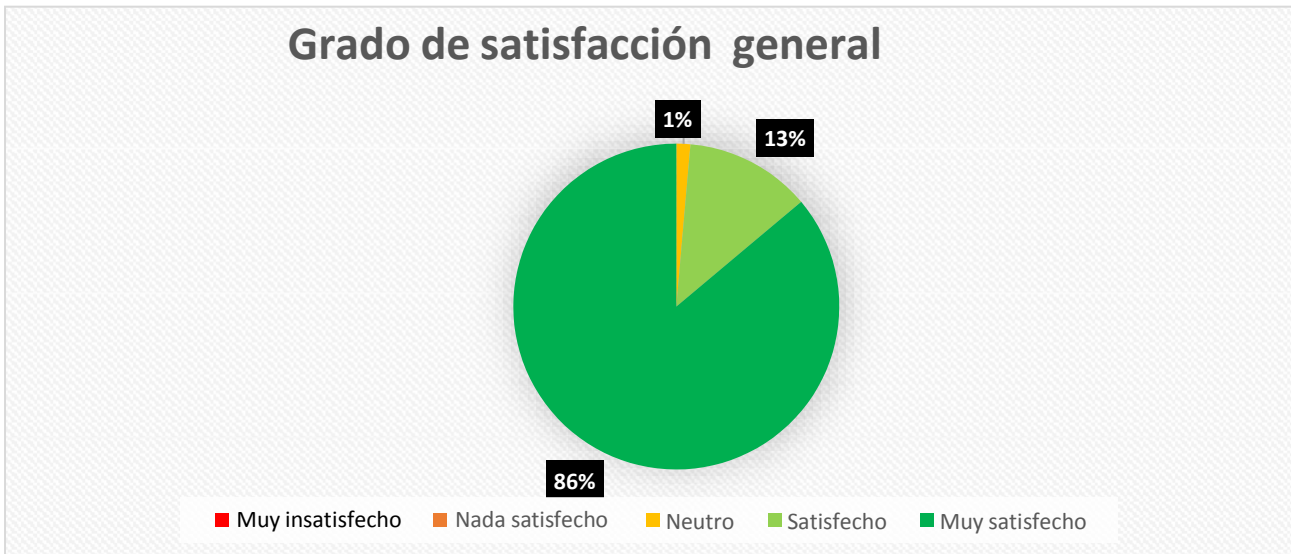


COMUNICACIÓN

A	Me gusta ver a mis familiares a través de fotos, directos, eventos de Instagram y estar al día de las novedades del centro
B	La aplicación GERAP es práctica y fácil de usar
C	Me informan regularmente a través de la app sobre el estado de mi familiar
D	Si tengo dudas me las resuelven de manera clara
E	La información es fluida y accesible
F	Puedo contactar con el centro a través de varios canales: teléfono, correo electrónico, de manera presencial, por la app
H	El horario de atención al público me parece correcto

FAMILIARES DE LOS RESIDENTES

6. PROTOCOLO COVID



PROTOCOLO COVID	
A	El centro cumple la normativa vigente para frenar el impacto del covid
B	Se siguen las recomendaciones impulsadas por el sistema de salud de la Generalitat de Catalunya
C	Se prioriza la salud de los residentes y se implementan las medidas necesarias para reducir el riesgo de contagio
D	Se dan facilidades para que todos puedan contactar con sus familiares de manera segura en la medida que las circunstancias lo permitan: ya sea mediante salidas, visitas, videoconferencias, visitas por el cristal..
E	Tengo disponible equipos de protección individual y productos desinfectantes para protegerme cuando visito a mi familiar (bata, mascarilla, gel desinfectante...)
F	Se han habilitado los espacios para ofrecer visitas presenciales en el centro como la terraza, el hall y la sala de visitas
H	Se informan todas las novedades y nuevas medidas a través de la APP a las familias

FAMILIARES DE LOS RESIDENTES

¿Qué es lo que más te gusta del centro de la Torrassa?

La empatía con el residente y sus familiares

El personal

En general todo

La atención de las personas que trabajan

La atención con los enfermos y el cuidado

Estoy muy satisfecho con el centro

Están cerca de sus familiares

Que nuestros familiares están atendidos y eso es muy importante

El trato que reciben ls residentes y las familias. La escrupulosidad con la que siguen y respetan las normas.

Su trato personal y afectuoso

Equipo humano

La calidad humana de sus auxiliares y trabajadores. Higiene y trato personal

¿Tienes alguna propuesta que nos ayude a mejorar?

No es importante, pero ya que no podemos ver dónde duermen ni sus pertenencias, cuidar un poc más el aspecto, indumentaria ect. Sería gratificante para la familia. Repito que "no" es importante.

Más información de su estado y acceso a visitas y salidas con más tiempo de reserva

Mi opinión es que tendrían que sacar a la terraza a los residentes para que les diera el sol y el aire. Si yo no vengo a sacarla a la calle por el motivo que sea no sale y esta siempre encerrada.

Cambiar la centralita

Gerap "que se pueda responder"

Cuando finalice la pandemia y se pueda acceder libremente a las instalaciones de l residencia, tendré una opinión formada sobre ese punto

Espacios interiores para poder visitar a familiar en invierno, en terraza (frio)

MODELO DE ENCUESTA: FAMILIARES DE USUARIOS

Marque con una cruz puntuando del 1 al 5 el grado en que esta de acuerdo con cada enunciado: siendo 1 en desacuerdo y 5 muy de acuerdo.

INSTALACIONES					
Las instalaciones están bien adaptadas y son accesibles	1	2	3	4	5
El nivel de luz y temperatura son adecuados	1	2	3	4	5
Los diferentes espacios se adecuan a sus necesidades: sala de visitas, gimnasio, capilla, terraza, unidades de convivencia...	1	2	3	4	5
La limpieza de las instalaciones es correcta	1	2	3	4	5
PERSONAL					
Puedo concertar cita para contactar con el especialista o con el profesional adecuado dentro de su horario	1	2	3	4	5
El equipo me trata con respeto y educación	1	2	3	4	5
El centro cuenta con un equipo muy completo: (enfermeras, gerontólogos, psicóloga, fisioterapeuta, trabajadora social, cocineros, enfermeras, médicos, servicio de lavandería, limpieza, administración, recepción...)	1	2	3	4	5
Generalmente estoy satisfecho con el equipo	1	2	3	4	5
El personal está atento con las necesidades de los residentes	1	2	3	4	5
Ofrecen un trato cercano y servicial	1	2	3	4	5
ATENCIÓN					
La atención es integral centrada en su bienestar físico y psicológico	1	2	3	4	5
Puedo llamar a mis familiares por teléfono cuando quiero	1	2	3	4	5
Los cuidados se adaptan a las necesidades de los residentes	1	2	3	4	5
La rutina del centro es beneficiosa para su salud mental	1	2	3	4	5
La higiene y aseo que reciben es adecuada	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho con la oferta de servicios complementarios como la peluquería y el podólogo	1	2	3	4	5
Tienen para elegir una gran variedad de actividades	1	2	3	4	5
Disfrutan de su tiempo de ocio y entretenimiento como desean	1	2	3	4	5
Mi familiar tiene a un equipo completo de profesionales a su disposición	1	2	3	4	5
ALIMENTACIÓN					
El menú es variado y equilibrado	1	2	3	4	5
Recibo regularmente información detallada acerca de su alimentación: menú, información nutricional y cantidad	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho con el menú elaborado por el equipo de nutrición y dietética	1	2	3	4	5
La cantidad de los alimentos y platos es correcta	1	2	3	4	5

COMUNICACIÓN					
Me gusta ver a mis familiares a través de fotos, directos, eventos de Instagram y estar al día de las novedades del centro	1	2	3	4	5
La aplicació GERAP es práctica y fácil de usar	1	2	3	4	5
Me informan regularmente a través de la app sobre el estado de mi familiar	1	2	3	4	5
Si tengo dudas me las resuelven de manera clara	1	2	3	4	5
La información es fluida y accesible	1	2	3	4	5
Puedo contactar con el centro a través de varios canales: teléfono, correo electrónico, de manera presencial, por la app	1	2	3	4	5
El horario de atención al público me parece correcto De lunes a viernes de 8:00 a 20:00 y fines de semana y festivos de 9:30 a 20:00	1	2	3	4	5
PROTOCOLO COVID					
El centro cumple la normativa vigente para frenar el impacto del covid	1	2	3	4	5
Se siguen las recomendaciones impulsadas por el sistema de salud de la Generalitat de Cataluña	1	2	3	4	5
Se prioriza la salud de los residentes y se implementan las medidas necesarias para reducir el riesgo de contagio	1	2	3	4	5
Se dan facilidades para que todos puedan contactar con sus familiares de manera segura en la medida que las circunstancias lo permitan: ya sea mediante salidas, visitas, videoconferencias, visitas por el cristal o	1	2	3	4	5
Tengo disponible equipos de protección individual y productos desinfectantes para protegerme cuando visito a mi familiar (bata, mascarilla, gel desinfectante...)	1	2	3	4	5
Se han habilitado los espacios para ofrecer visitas presenciales en el centro como la terraza, el hall y la sala de visitas	1	2	3	4	5
Se informan todas las novedades y nuevas medidas a través de la APP a las familias	1	2	3	4	5

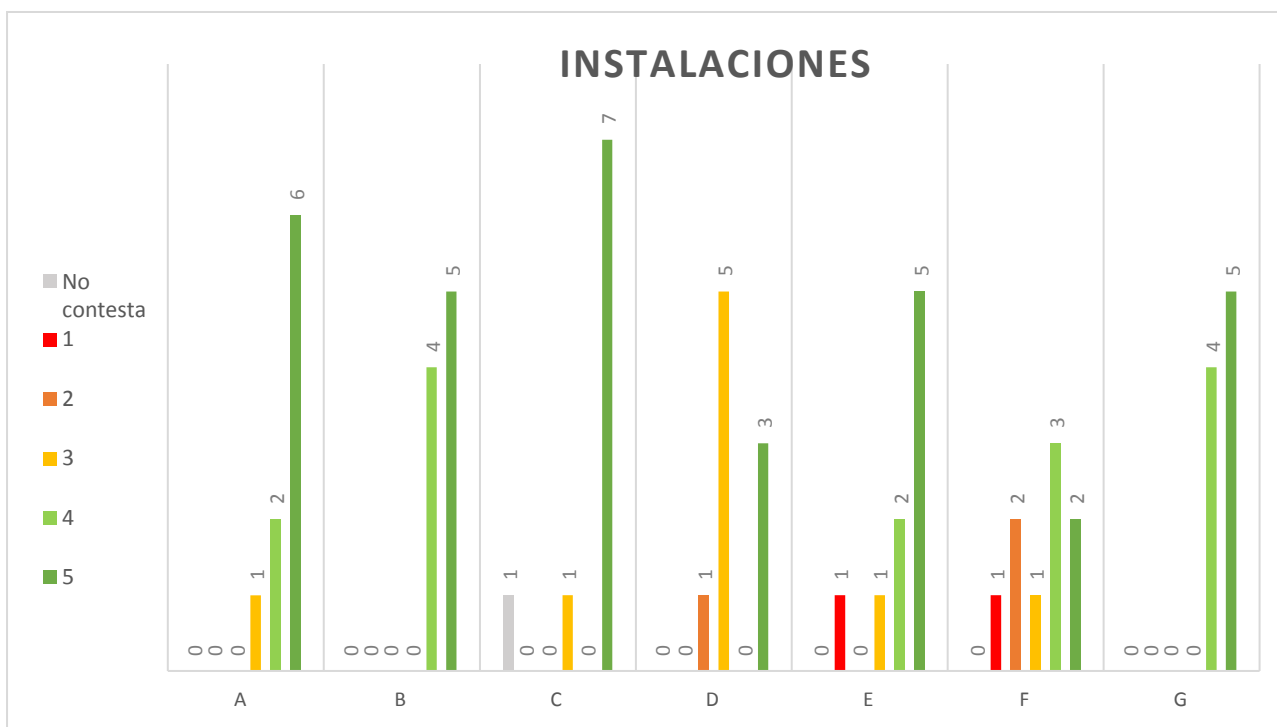
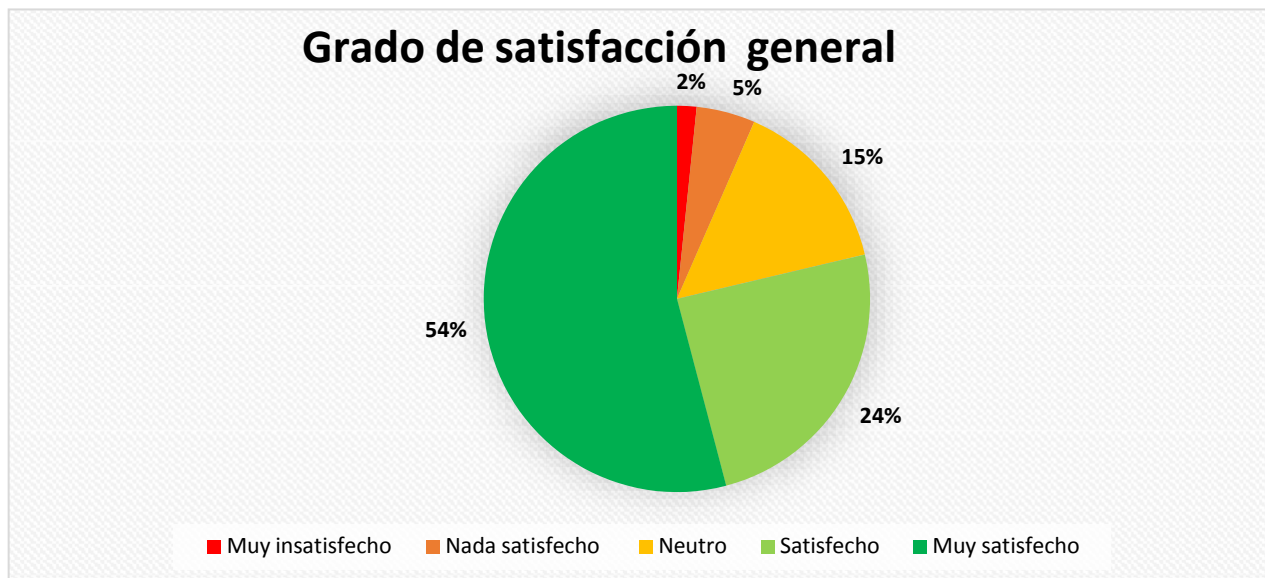
¿Qué es lo que más te gusta del centro de la Torrassa?

¿Tienes alguna propuesta que nos ayude a mejorar?

Gracias por participar y formar parte de la Torrassa

RESIDENTES

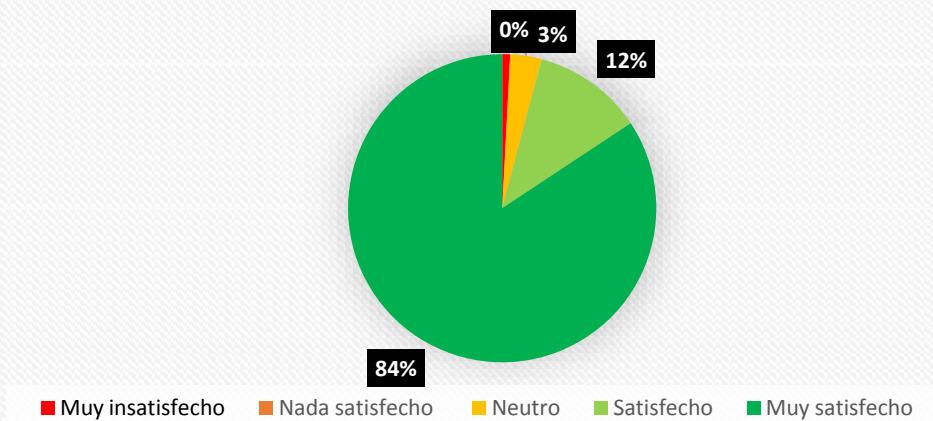
1. INSTALACIONES



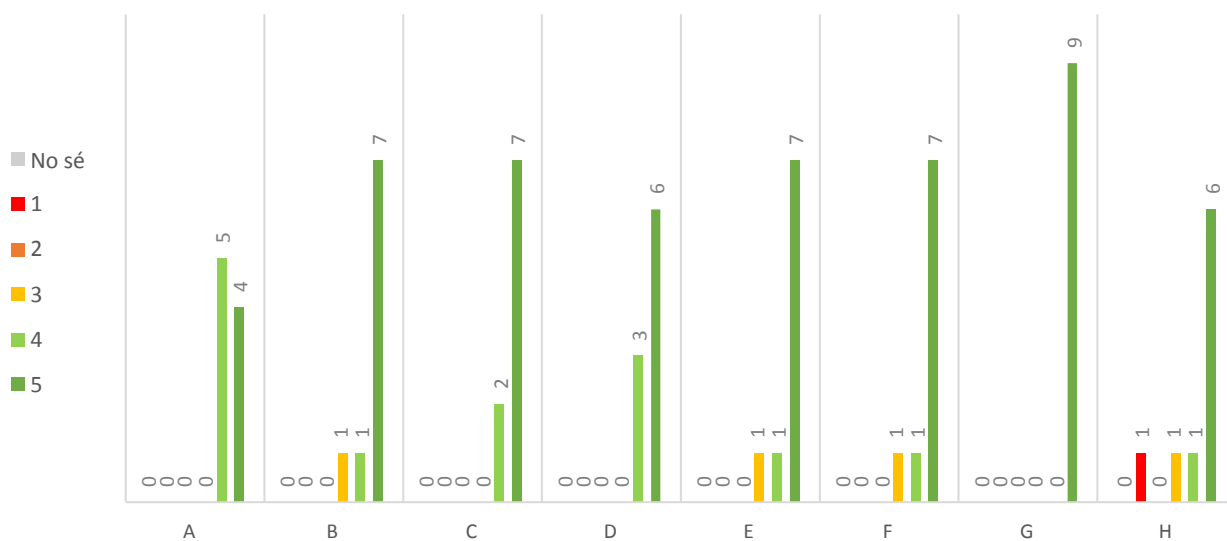
INSTALACIONES	
A	Me siento cómodo en mi habitación
B	Siento que tengo intimidad cuando estoy en la habitación
C	Puedo estar solo cuando lo necesito
D	Estoy a gusto en las áreas comunes
E	Estoy satisfecho con el uso que hago de las instalaciones: sala de visitas, gimnasio, capilla, terraza, unidades de convivencia...
F	Me gusta la disposición de las unidades de convivencia y sus comodidades
G	La limpieza de las instalaciones es adecuada

2. PERSONAL

Grado de satisfacción general



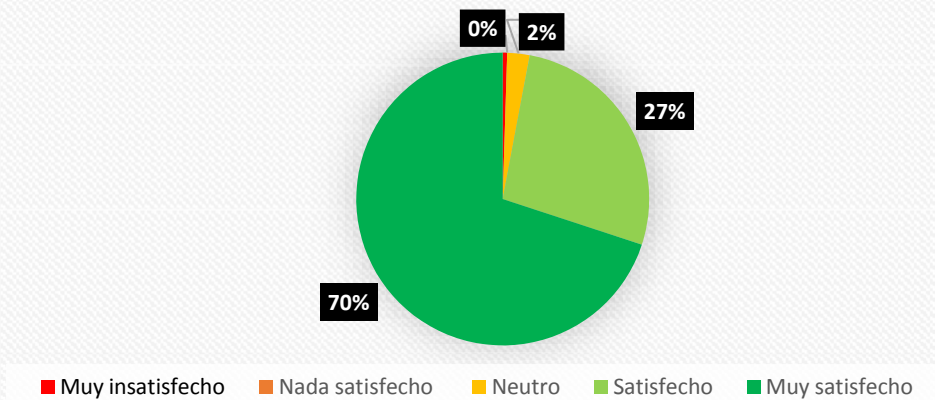
PERSONAL



PERSONAL	
A	Puedo consultar con el especialista o con el profesional adecuado cuando lo necesito
B	El equipo me trata con respeto y educación
C	Cuento con un equipo completo de profesionales a mi disposición (gerontólogos, psicóloga, fisioterapeuta, trabajadora social, cocineros, enfermeras, doctor..)
D	Generalmente estoy satisfecho con el equipo
E	El personal está atento con mis necesidades
F	Sé que puedo contar con ellos y me ayudarán en lo que necesite
G	Me dan un trato cercano y servicial
H	Estoy satisfecho con la oferta de servicios complementarios como la peluquería y el podólogo

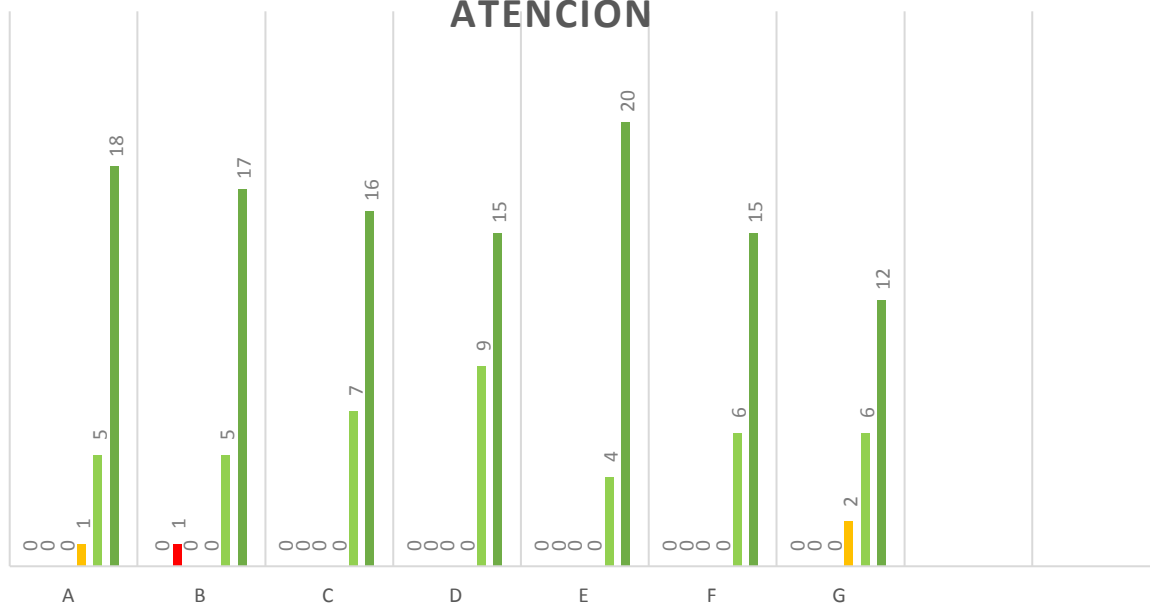
3. ATENCIÓN

Grado de satisfacción general



ATENCIÓN

■ No sé
 ■ 1
 ■ 2
 ■ 3
 ■ 4
 ■ 5

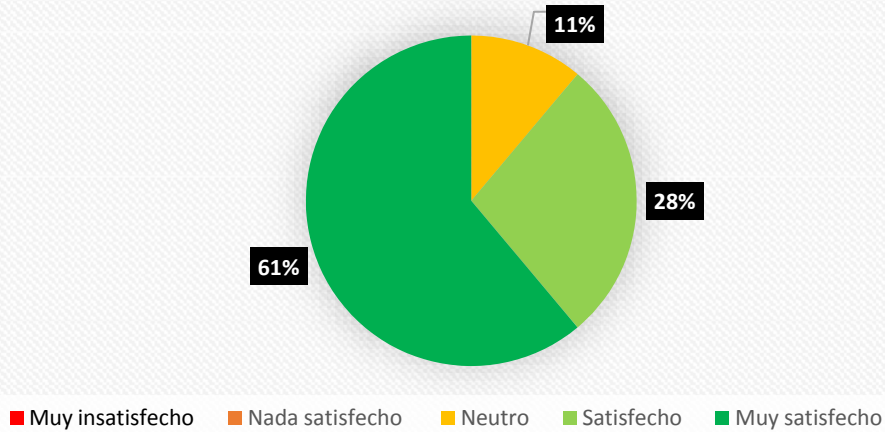


0

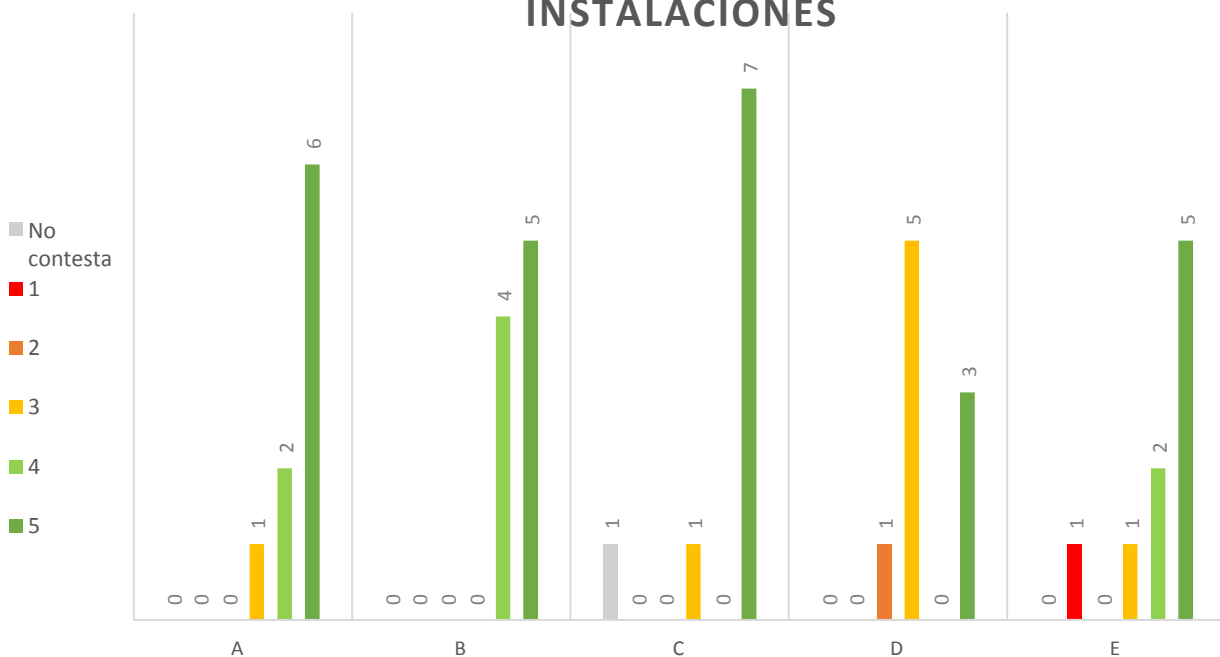
ATENCIÓN	
A	Si tengo dudas me las resuelven de manera clara
B	La información es accesible y completa cuando la solicito
C	Si necesito llamar a mis familiares por teléfono me dan facilidades
D	Me siento bien atendido y cuidado
E	Los cuidados y curas se adaptan a mis necesidades
F	Siento que la higiene personal que recibo es adecuada
G	Tengo ropa limpia disponible siempre que la necesito

4. ALIMENTACIÓN

Grado de satisfacción



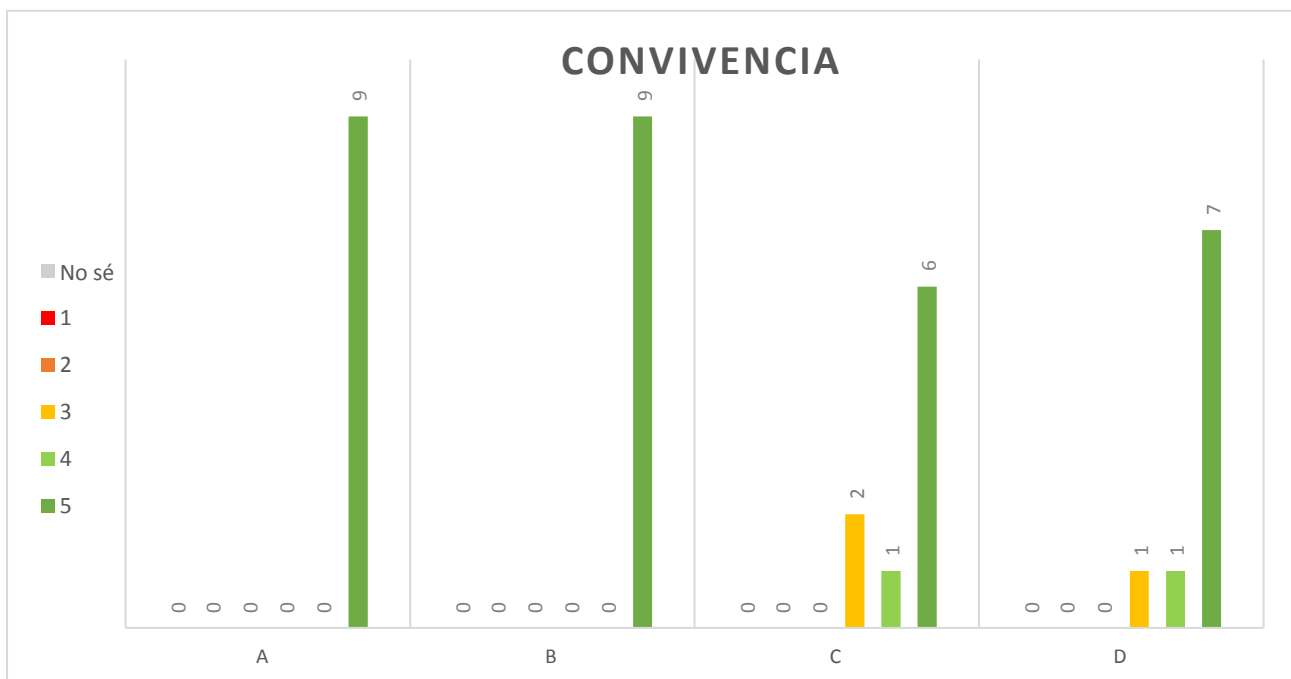
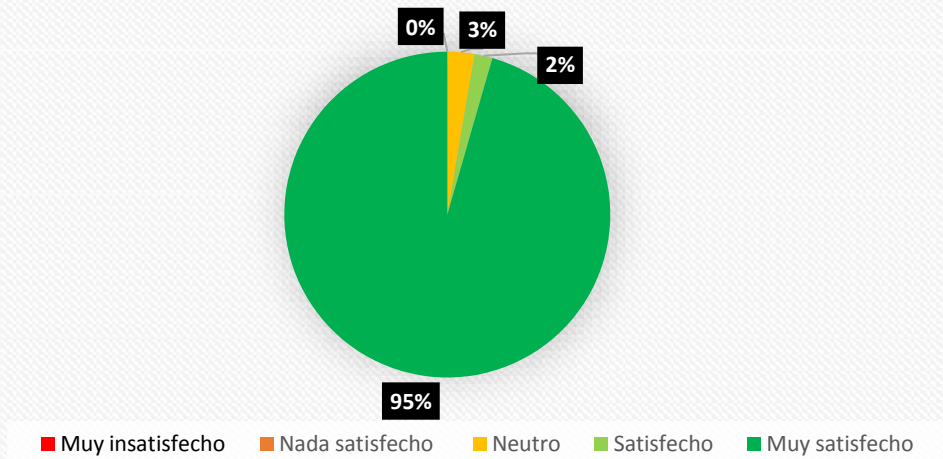
INSTALACIONES



ALIMENTACIÓN	
A	El menú es variado y equilibrado
B	La cantidad de comida es adecuada
C	Los sábados me gusta disfrutar del aperitivo y del desayuno especial
D	La presentación de la comida hace que se vea apetitosa
E	Los horarios de comidas y el tiempo para comer me parecen adecuado

5. CONVIVENCIA

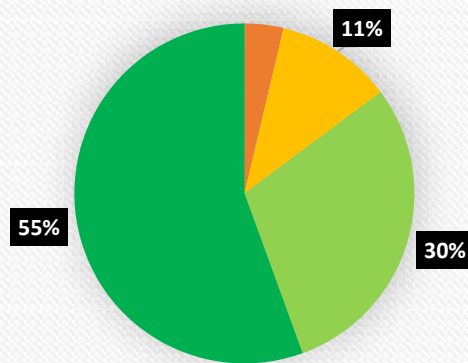
Grado de satisfacción general



CONVIVENCIA	
A	En general me siento a gusto con la convivencia
B	Me siento integrado en el centro
C	Hay compañerismo y podemos contar los unos con los otros
D	Disfrutamos de un ambiente tranquilo y relajado

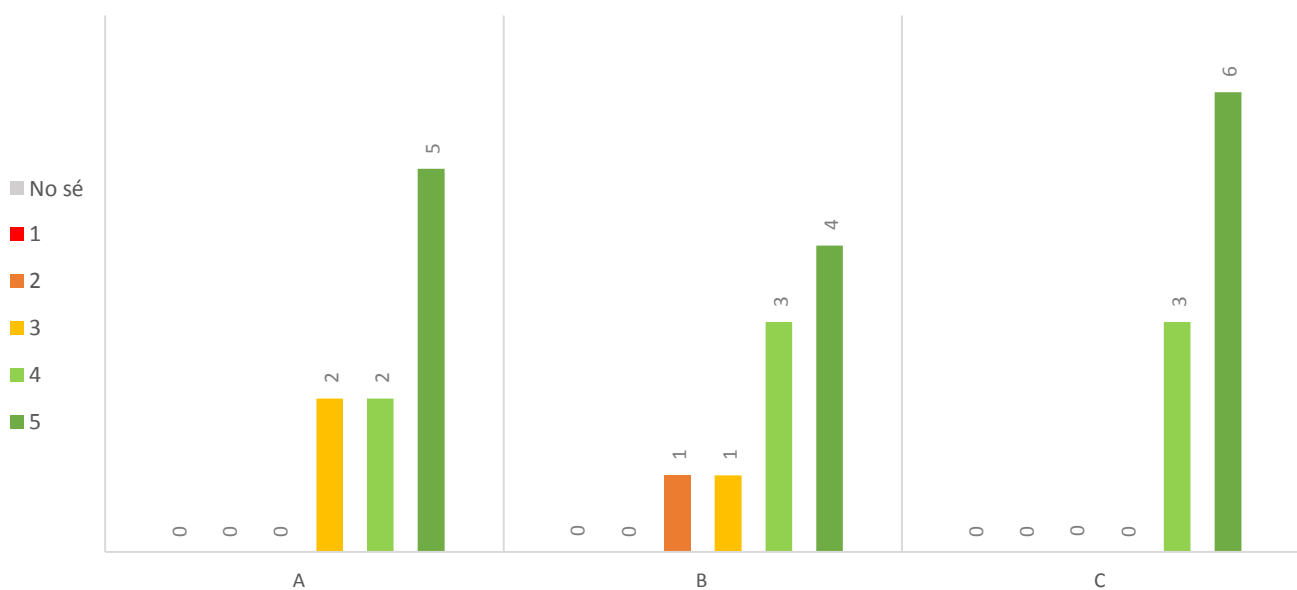
6. ACTIVIDADES Y HORARIOS

Grado de satisfacción general



■ Muy insatisfecho
 ■ Nada satisfecho
 ■ Neutro
 ■ Satisfecho
 ■ Muy satisfecho

ACTIVIDADES Y HORARIOS



ACTIVIDADES Y HORARIOS

A	Me siento cómodo con la rutina que tenemos
B	Las actividades y horarios se adecuan a mis necesidades
C	Podemos disfrutar de gran variedad de actividades

¿En cuál de estas actividades participas?

ACTIVIDAD	Nº PERSONAS
Cocina	6
Bingo	7
Taller de memoria	7
Gimnasia	5
Musicoterapia, baile	5
Club de lectura	0
Excursiones/ salidas culturales	0
Juegos de mesa: domino, parchís..	1
Tertulias	1
Terapia con animales	5
Cine Forum	0
Programa intergeneracional	8
Cosas de casa	3
Manualidades	6
Huerto urbano	3
Misa	2
Celebraciones de las fiestas: carnaval, san Juan, navidad, la castañada..	9

¿Le gustaría que incluyéramos alguna otra actividad?

1. Hacer excursiones en autocar
2. No sé
3. No lo sé
4. Nada
5. No
6. No sé
7. Labores
8. Ya está bien
9. No sé

¿Qué es lo que más te gusta de vivir aquí y formar parte de la Torrassa?

1. Ayudar al equipo, a poner las mesas ect
2. Estoy contenta con todo, llevo tres años en casa, no puedo estar sola
3. Todo me gusta, esta es ya mi casa
4. Estar tranquilo y relajado
5. Estoy a gusto porque no puedo estar en mi casa, no me falta de nada
6. La tranquilidad
7. La tranquilidad que tengo
8. No estar sola. Vivir acompañada
9. Todas las comodidades

¿Qué aspectos podemos mejorar?

1. El horario de las comidas, que podamos comer todos juntos a la vez. No hacer dos turnos
2. No lo sé
3. No se, yo estoy bien
4. Nada
5. No sé
6. Después de cenar me hacen esperar para subir a la habitación
7. No me gusta que hayan dos turnos de comidas, es un desorden
8. Esta estropeado el timbre de mi habitación, para llamar no tengo comunicación
A la hora de comer hay mucha gente, no me gustan los dos turnos
No me gusta esperar para ir al lavabo, me dicen esperate y me pongo nerviosa
9. Todo está bien

MODELO DE ENCUESTA: RESIDENTES

Puntue del 1 al 5 su nivel de satisfacción en cada area, siendo uno el más bajo y 5 el más alto.

<p>1= Muy en desacuerdo</p> <p>2= En desacuerdo</p> <p>3= ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Muy de acuerdo</p>	
---	--

INSTALACIONES	1	2	3	4	5
Me siento cómodo en mi habitación					
Siento que tengo intimidad cuando estoy en la habitación					
Puedo estar solo cuando lo necesito					
Estoy a gusto en las áreas comunes					
Estoy satisfecho con el uso que hago de las instalaciones: sala de visitas, gimnasio, capilla, terraza, unidades de convivencia...					
Me gusta la disposición de las unidades de convivencia y sus comodidades					
La limpieza de las instalaciones es adecuada					
PERSONAL	1	2	3	4	5
Puedo consultar con el especialista o con el profesional adecuado cuando lo necesito					
El equipo me trata con respeto y educación					
Cuento con un equipo completo de profesionales a mi disposición (gerontólogos, psicóloga, fisioterapeuta, trabajadora social, cocineros, enfermeras, doctor..)					
Generalmente estoy satisfecho con el equipo					
El personal está atento con mis necesidades					
Sé que puedo contar con ellos y me ayudarán en lo que necesite					
Me dan un trato cercano y servicial					
Estoy satisfecho con la oferta de servicios complementarios como la peluquería y el podólogo					
ATENCIÓN	1	2	3	4	5
Si tengo dudas me las resuelven de manera clara					
La información es accesible y completa cuando la solicito					
Si necesito llamar a mis familiares por teléfono me dan facilidades					
Me siento bien atendido y cuidado					
Los cuidados y curas se adaptan a mis necesidades					
Siento que la higiene personal que recibo es adecuada					
Tengo ropa limpia disponible siempre que la necesito					

ALIMENTACIÓN	1	2	3	4	5
El menú es variado y equilibrado					
La cantidad de comida es adecuada					
Los sábados me gusta disfrutar del aperitivo y del desayuno especial					
La presentación de la comida hace que se vea apetitosa					
Los horarios de comidas y el tiempo para comer me parecen adecuado					
CONVIVENCIA	1	2	3	4	5
En general me siento a gusto con la convivencia					
Me siento integrado en el centro					
Hay compañerismo y podemos contar los unos con los otros					
Disfrutamos de un ambiente tranquilo y relajado					
ACTIVIDADES Y HORARIOS	1	2	3	4	5
Me siento cómodo con la rutina que tenemos					
Las actividades y horarios se adecuan a mis necesidades					
Podemos disfrutar de gran variedad de actividades					

¿En cuál de estas actividades participas? Márcalas con una cruz

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Cocina | <input type="checkbox"/> Juegos de mesa: domino, parchís.. | <input type="checkbox"/> Manualidades |
| <input type="checkbox"/> Bingo | <input type="checkbox"/> Tertulias | <input type="checkbox"/> Huerto urbano |
| <input type="checkbox"/> Taller de memoria | <input type="checkbox"/> Terapia con animales | <input type="checkbox"/> Misa |
| <input type="checkbox"/> Gimnasia | <input type="checkbox"/> Cine fórum | <input type="checkbox"/> Celebraciones de las fiestas: carnaval, san Juan, navidad, la castañada.. |
| <input type="checkbox"/> Musicoterapia, baile | <input type="checkbox"/> Programa intergeneracional | |
| <input type="checkbox"/> club de lectura | <input type="checkbox"/> Cosas de casa | |
| <input type="checkbox"/> Excursiones/ salidas culturales | | |

¿Le gustaría que incluyéramos alguna otra actividad? _____

¿Qué es lo que más te gusta de vivir aquí y formar parte de la Torrassa?

¿Qué aspectos podemos mejorar?

Tu opinión nos importa y nos ayuda a mejorar. Gracias por tu participación.

AGRAÏMENTS



Empreses col·laboradores



Farmacia Nuria Vilarroya Oliver

Floristeria sala

Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT)



El Servei d'Urgències de Vigilància Epidemiològica de Catalunya (SUVEC)

