

# MEMORIA LA TORRASSA

FUNDACIÓ MARE DE DÉU DELS DESEMPARATS



PLATAFORMA DE SERVEIS  
2023



Prepared for



tor

servetis a la de

Fundació Mare de Déu

# ÍNDEX

|  |    |
|--|----|
| QUI SOM  | 2  |
| PLATAFORMA DE SERVEIS                          | 4  |
| RESIDÈNCIA                                     | 5  |
| CENTRE DE DIA                                  | 13 |
| ENTITAT TUTELAR                                | 17 |
| VIVENDA AMB SERVEIS                            | 26 |
| CONSULTORIA SOCIAL                             | 27 |
| COL·LABORACIONS                                | 31 |
| MILLORES 2023                                  | 34 |
| ENQUESTES DE SATISFACCIO I PLA DE MILLORA 2024 | 37 |



# EL NOSTRE EQUIP DIRECTIU



Mn. Ruben Garcia (Gerent-Administrador)



El nostre compromís amb el benestar dels nostres grans ens fa superar-nos per solucionar qualsevol obstacle que pugui presentar-se al seu dia a dia.

Som una entitat privada sense afany de lucre y oferim una Plataforma de Serveis per la dependència, que engloba la Residència assistida per a gent gran, Centre de dia, entitat tutelar i vivenda amb serveis.

Ens basem en la promoció de l'autonomia de la persona, on la persona és el eix vertebrador de l'organització i l'atenció és dirigida a satisfer les seves necessitats, a través del treball interdisciplinari. La Torrassa té com a finalitat principal contribuir al desenvolupament i progrés social i millorar el benestar de la comunitat, centrant-se en atendre a les persones amb dependència. Això ho fa mitjançant una plataforma de serveis integral d'atenció a la persona, oberta, sense ànim de lucre i amb una visió de qualitat i sostenibilitat

La missió que ens uneix és fer una vida plena per a tots els nostres residents, creant activitats, preocupant-nos per les seves necessitats i valorant les seves inquietuds i desitjos.

Volem destacar la nostra atenció personalitzada per a cadascun d'ells, des de persones autònomes fins a les persones amb dependència i discapacitat, ajustant-nos sempre a les noves necessitats i adoptant les nostres pràctiques i modificacions.

Ens preocupen per la formació dels nostres treballadors, així doncs, facilitem programes de formació continuada per garantir l'excel·lència en els serveis, en el qual també busquem sempre noves millores en tot l'àmbit amb l'objectiu de superar-nos.

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. Així com també volem destacar la transparència a l'hora de la gestió, processos i toma de decisions.

Volem agrair a tots i totes les companyes que fan un treball impecable, gerocultors, animadores, infermeres, perruquera, cuiners, voluntaris, col·laboradors, socis per la seva contribució, etc...





# COM ÉS LA NOSTRA FUNDACIÓ

## 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, llibertat i dignitat per a les persones.

Confiança mútua amb clients, treballadors i proveïdors.

Transparència en la informació i els objectius.

Ètica empresarial basada en l'honestedat, la integritat i l'equitat.

Els empleats com a principal actiu, amb gestió responsable dels recursos humans.



# + QUE UNA FUNDACIÓ, UNA PASSIÓ

## LES NOSTRES ARRELS

La Fundació Mare de Deu dels Desemparats som una obra social de la Parròquia Mare de Déu dels Desemparats que va néixer l'any 1987.

Som una entitat privada sense afany de lucre y oferim una Plataforma de Serveis per la dependència, que engloba la Residència assistida per a gent gran, Centre de dia, entitat tutelar i vivenda amb serveis

Ens basem en la promoció de l'autonomia de la persona, on la persona és el eix vertebrador de l'organització i L'atenció és dirigida a satisfer les seves necessitats, a través del treball interdisciplinari.

La Torrassa té com a finalitat principal contribuir al desenvolupament i progrés social i millorar el benestar de la comunitat, centrant-se en atendre a les persones amb dependència. Això ho fa mitjançant una plataforma de serveis integral d'atenció a la persona, oberta, sense ànim de lucre i amb una visió de qualitat i sostenibilitat.



## COM TREBALLEM

Atenció especialitzada en demències i alteracions de la conducta.

Atenció a persones amb necessitats especials sociosanitàries o en situació de dependència

Programes d'intervenció en famílies i usuaris

Suport en l'àmbit social: programa d'integració i acollida



# PLATAFORMA DE SERVEIS

La Torrassa és una Plataforma de serveis a la dependència on la persona es l'eix vertebrador de l'organització i on l'atenció es dirigeix a satisfer les seves necessitats, a través del treball interdisciplinari i que, es basa en la promoció de l'autonomia de les nostres persones usuàries.

El nostre objectiu final és donar qualitat de vida a les persones ateses. Aquesta plataforma es compon del següents serveis:



## Residència

Residència assistida per a gent gran



## Centre de Dia

Centre de Dia per a gent gran



## Entitat Tutelar

Gent Gran i Discapacitat



## Vivenda amb Serveis

Pis amb serveis per a gent gran



## Consultoria Social

Assessorament i suport a la dependència





# 1. RESIDÈNCIA ASSISTIDA

La Residència té una capacitat de 93 places i dona servei des del 1987

Els objectius dels serveis de Residència són

- Facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència
- Afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social

Els eixos d'atenció

- La persona és el centre de l'atenció.
- Atenció Integral bio-psicosocial i espiritual
- Pla de treball d'atenció individualitzat
- Facilitar el manteniment d'una vida autònoma
- Prevenció de riscos associats a l'edat i donar un suport ampli a les necessitats bàsiques, personals i socials de la persona

**80**

places concertades



**13**

places privades



**Edifici exclusiu amb 3.500 m2 de 5 plantes i amplis espais**

**55 habitacions personalitzades i adaptades a cada necessitat**



**Unitats de convivència**

**Model d'atenció basat en la planificació centrada en la persona**



**Cuina pròpia**

**Unitat de Psicogeriatria. Especialitzats en demències**



**Què oferim?**



# LA RESIDÈNCIA EN XIFRES



71,7%



28,3%

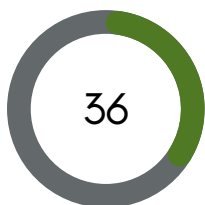
A la Residència la Torrassa hem atès a 113 persones al llarg del 2023 i d'aquestes: 81 Dones i 32 Homes



## Graus de Dependència

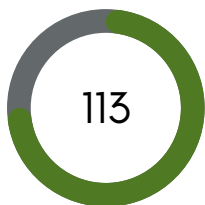
Segons la necessitat d'ajuda que té una persona per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària, a partir del barem de valoració de la dependència (BVD) s'estableixen tres graus de dependència:

- Sense dependència o no valorada
- Dependència moderada (Grau I)
- Dependència severa (Grau II)
- Gran dependència (Grau III).



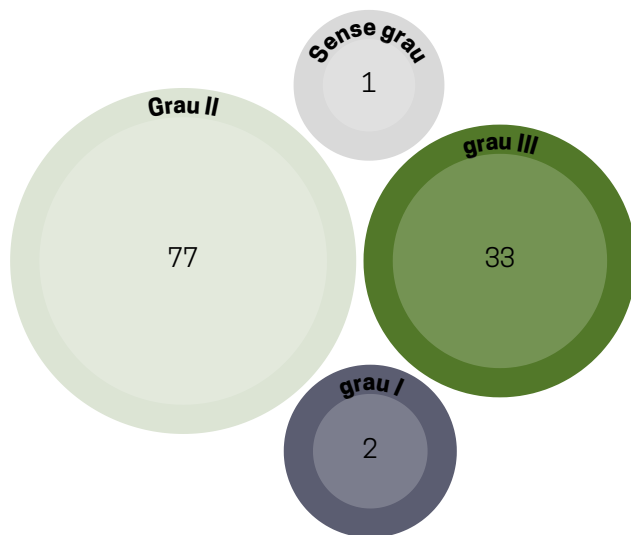
### Altes durant 2023

Al llarg de l'any han hagut 36 persones que venen a viure a la residència



### Persones ateses

Al llarg del 2023 atenem a la Residència a 122 persones



## Procedència dels ingressos residencials 2023



**“Estoy muy contento en la residencia, con mi mujer, tenemos una habitación para nosotros”**

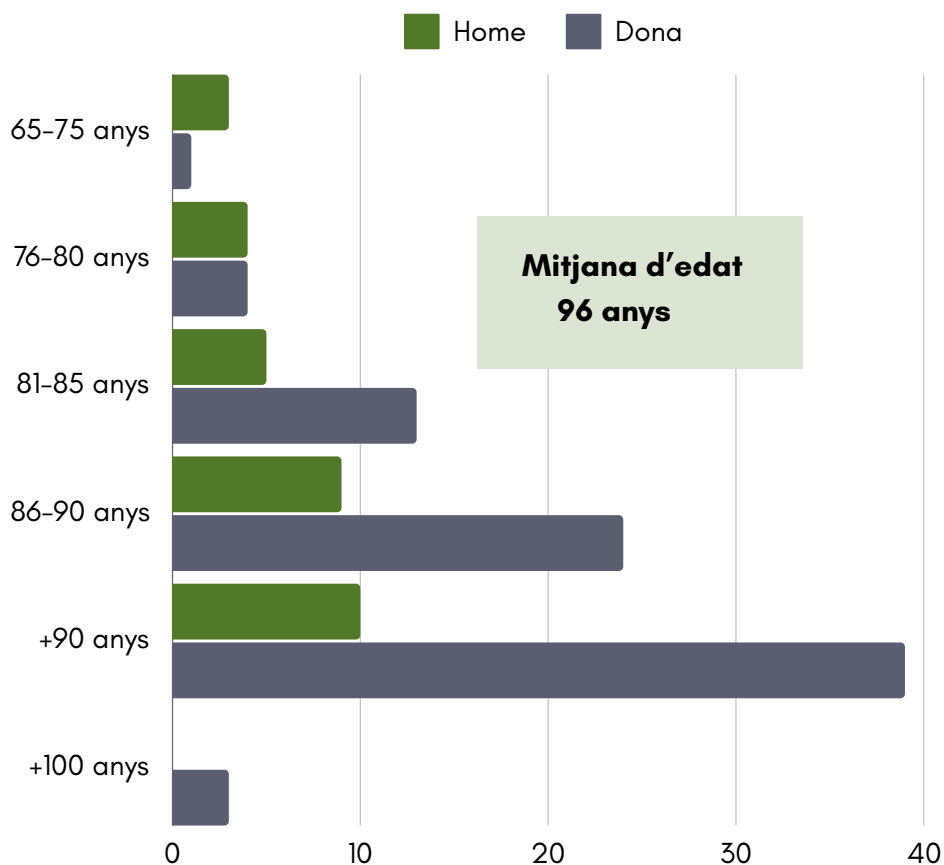
Sr. Quirico G. 99 anys y Sra. Felisa A. 92 anys. Matrimoni que va ingressar a la residència el gener del 22

## Baixes 2023



Durant el 2023 han hagut 34 baixes a la residència, de les quals 2 han estat un canvi de recurs a plaça pública d'una altre residència i 32 defuncions, de les quals els 60% han estat defuncions al centre hospitalari.

- **94%** Baixa per defunció
- **6%** Baixa per canvi de recurs





# LÍNIES D'ACTUACIÓ

## Àrea Sanitària

L'equip sanitari en una residència: un binomi per al benestar de les persones grans. Treballen per a:

- Avaluar i monitoritzar l'estat de salut dels residents.
- Establir i ajustar plans d'atenció individualitzats.
- Brindar cures mèdiques i d'infermeria de qualitat.
- Promoure l'autonomia i la qualitat de vida a la residència.
- Oferir suport emocional a les persones grans i les seves famílies.

La seva col·laboració i enfocament integral garanteixen una atenció completa i personalitzada per a cada resident.

## Àrea social

La tasca social a la residència: un espai per al benestar i la integració. Treballen per a:

- Avaluar la situació social i familiar de la persona resident.
- Promoure l'autonomia, la participació social i la integració a la residència i a la comunitat.
- Fomentar el benestar general de la persona resident a través d'un pla d'atenció individualitzat.
- Oferir suport emocional a la persona resident i a la seva família.
- Treballar en coordinació amb l'equip interdisciplinari del centre.

La seva col·laboració garanteix una atenció integral i personalitzada que va més enllà de l'aspecte mèdic, considerant les necessitats socials i emocionals de la persona resident.



La tasca psicològica a la residència: un suport per a l'envelliment saludable. Treballen per a:

- Avaluar i tractar l'estat mental i emocional de les persones residents.
- Prevenir el deteriorament cognitiu i els problemes de salut mental.
- Promoure l'autonomia, l'autoestima i el benestar emocional.
- Ajudar a afrontar els reptes emocionals de l'envelliment i a adaptar-se a la residència.
- Oferir suport individual i en grup a les persones residents i a les seves famílies.

La seva intervenció contribueix a la salut mental i emocional de les persones grans, millorant la seva qualitat de vida.

## Àrea de suport psicològic i terapèutic





## Àrea de fisioteràpia

La tasca de fisioteràpia a la residència: promoció del moviment i la funcionalitat. Treballen per a:

- Avaluar la condició física i funcional de les persones residents.
- Elaborar plans de tractament individualitzats per a prevenir, mantenir i recuperar la mobilitat.
- Aplicar tècniques de fisioteràpia individual i grupal.
- Promoure l'autonomia i la independència en les activitats quotidianes.
- Educar i assessorar a residents, familiars i personal sobre la cura del moviment.

La seva intervenció contribueix a la millora de la qualitat de vida de les persones grans, reduint el dolor, augmentant la capacitat funcional i prevenint la discapacitat.

## Àrea de geriatria

La tasca de l'auxiliar de geriatria: atenció integral i humanitzada a la gent gran. Treballen per a:

- Atendre les necessitats bàsiques de les persones grans, com ara la higiene, l'alimentació i la mobilitat.
- Promoure la seva autonomia i independència en les activitats quotidianes.
- Oferir suport emocional i acompanyament en els moments difícils.
- Fomentar la comunicació i les relacions socials entre els residents.
- Col·laborar amb l'equip interdisciplinari per a una atenció integral i personalitzada.

La seva tasca és essencial per a garantir el benestar físic, emocional i social de les persones grans a la residència.



*"Acompanyant els nostres residents i llurs familiars en el camí de l'envelliment amb respecte, afecte i professionalitat."*

Beatriz Cobo,  
directora



## ACTIVITATS PLENES DE SENTIT

El conjunt de tallers setmanals que s'han ofert, els podem classificar en quatre àrees:

**A nivell cognitiu:** Taller de memòria, musicoteràpia, jocs de memòria amb el memory i la tableta o altres recursos. També es fomenta la conversa i la reminiscència al llarg del dia per part de tot l'equip de professionals.

**A nivell físic i funcional:** Taller de gimnàstica, taller de "coses de casa" on es realitzen tasques de neteja de superfícies, doblegar tovalloles, entre d'altres.

**A nivell emocional:** Un cop al mes el Racó del Milu realitza una sessió de teràpia amb animals. A més, a la residència hi conviuen dues cobayes i un lloro que donen confort i companyia als residents i també es realitzen sessions de teràpia.

Al llarg del 2023 s'han realitzat diferents activitats intergeneracionals gràcies a la col·laboració de l'IES Sant Jaume, l'Associació Educativa Itaca i l'Escola bressol privada La Pau. Els espais intergeneracionals són molt enriquidors per ambdues parts però si alguna cosa podem destacar és que són una font de felicitat i de benestar pels nostres residents.

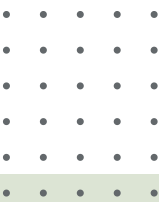
**A nivell social i lúdica:** El bingo, activitats lúdiques, com per exemple, jocs de taula, manualitats per a decorar la casa en dates senyalades de celebracions ( Sant Jordi, carnestoltes, castanyada, entre d'altres). També la celebració d'aniversaris de les residents, de festivitats i dates assenyalades del calendari és primordial.

+ enllà de l'edat

+ envelliment feliç

+ gent gran activa





Al llarg del 2023 Totes les activitats han anat encaminades a preservar i reforçar aspectes tant a nivell emocional, físic, cognitiu, de socialització i de lleure.

El programa d'activitats del 2023 ha permès el manteniment i/ millora de la qualitat de vida, en el foment i/o preservació de la seva autonomia i el manteniment funcional.



Apostem per una atenció personalitzada i individualitzada on tot l'equip de professionals acompanya a cada una de les persones residents en el seu projecte de vida i en el manteniment i la realització de les seves aficions i interessos.

Per tant, des de la residència facilitem les eines per a que ho pugin realitzar.





## 2. CENTRE DE DIA

El Centre de Dia és un espai d'atenció integral per a persones grans, majoritàriament de més de 65 anys, que necessiten suport en les activitats del dia a dia.

El centre de dia està integrat a l'edifici de la residència i les persones usuàries tenen accés a tots els serveis de la residència (servei de perruqueria, podologia, higiene personal i bugaderia).

El centre de dia també és molt més :

Un espai de socialització i de suport emocional molt necessari per combatre la solitud.

un servei de suport per les persones cuidadores, sovint familiars.

Un espai de suport diürn per mantenir l'autonomia i endarrerir la institucionalització

**14**

places concertades



**36**

places privades



# COM HEM TREBALLAT AQUEST 2023?

## 01. ACP

La persona és el centre de l'atenció, partim dels seus desitjos, necessitats, vivències i interessos, som flexibles, ens adaptem als ritmes individuals,...

## 02. Activitats amb sentit

Activitats "plenes de sentit". Planificació d'activitats individuals i grupals psicoestimulatives que vetllin pel manteniment de les capacitats físiques, cognitives i benestar emocional.

## 03. Treball en xarxa

Treballem en xarxa amb agents del barri (escoles, entitats del tercer sector i de veïns del barri, entre d'altres). Al llarg del 2023 es va fer conveni de col.laboració amb: Associació Educativa Itaca, IES Sant Jaume, Escola Infantil La Pau, Escola de Música Haro, Escola Montessori. També vam rebre col.laboració de l'Associació AFAB, diferents corals del barri, entre d'altres.)

## 04. Equip Multidisciplinari

Equip multidisciplinari en continua formació en; atenció centrada en la persona, Alzheimer i millora en la qualitat de l'atenció. L'equip està format per auxiliars; psicòloga, fisioterapeuta, educadora social i infermera.

Un equip pluridisciplinari de professionals que proporciona atenció propera, personalitzada i adaptada a les diferents particularitats.



## 05. Noves tecnologies

Les noves tecnologies en el nostre dia a dia. L'ús de la tecnologia per millorar i optimitzar el treball, les cures i en definitiva el benestar de les persones usuàries del centre. Disposem de la Wii; tablettes, Smart TV,... entre d'altres

## 06. Com a casa

Espai confortable i amigable. Es cuida en detall l'entorn del centre de dia perquè es sentin com a casa



**744**

Sessions de tallers anuals



**32**

Sessions intergeneracionals



**90,4%**

Satisfacció dels usuaris amb les activitats



**93%**

Participació a totes les activitats ofertes



“Yo no quería venir, creía que me traían a la cárcel. Me ha gustado mucho y me ha cambiado la vida. Si no, no saldría de la cama. Me arreglo, he hecho amistad con las compañeras que parecen de la familia y las chicas que nos cuidan que son muy cariñosas”

**Aurora D. 92 anys. Usuària del Centre de Dia des de maig del 2023.**

## Activitats


Disposem d'un programa d'activitats amb activitats diverses que fomenten el manteniment de les capacitats físiques, cognitives i benestar emocional i ajuden a combatre les malalties degeneratives associades a la tercera edat.

Es treballa en diferents àrees per fomentar i mantenir l'autonomia de la persona:



**Àrea Física**

**Àrea cognitiva**




**Àrea emocional**

**Àrea social i lúdica**






# EL CENTRE DE DIA EN XIFRES

NOUS USUARIS A CENTRE DE DIA 2023



USUARIS ATEOSOS DURANT 2023



JORNADA COMPLETA DE DILL. A DIV.



BAIXES O CANVI DE RECURS DURANT 2023



66,7%



33,3%

Al Centre de Dia La Torrassa hem atès a 27 persones, de les quals eren 18 Dones i 9 Homes



Mitjana de 82 anys

## Baixes del usuaris per tipologia del centre de dia 2023



# 3. ENTITAT TUTELAR



## LA NOSTRA HISTORIA

L'Entitat Tutelar la Torrassa pertany a la Fundació Mare de Déu dels Desemparats i és una entitat privada sense afany de lucre que va iniciar la seva activitat el gener del 2014 subvencionada per la Generalitat de Catalunya, pel departament de Drets Socials.



2014



2024

El nostre compromís des del 2014 ha sigut atendre a les persones amb mesures de suport designades judicialment per acompanyar-les amb l'objectiu de garantir i poder cobrir les seves necessitats, protegir els seus drets (personals i patrimonials), fomentar el seu benestar i desenvolupament personal per assegurar una bona qualitat de vida donant continuïtat al seu projecte de vida assegurant les mesures de suport establertes.

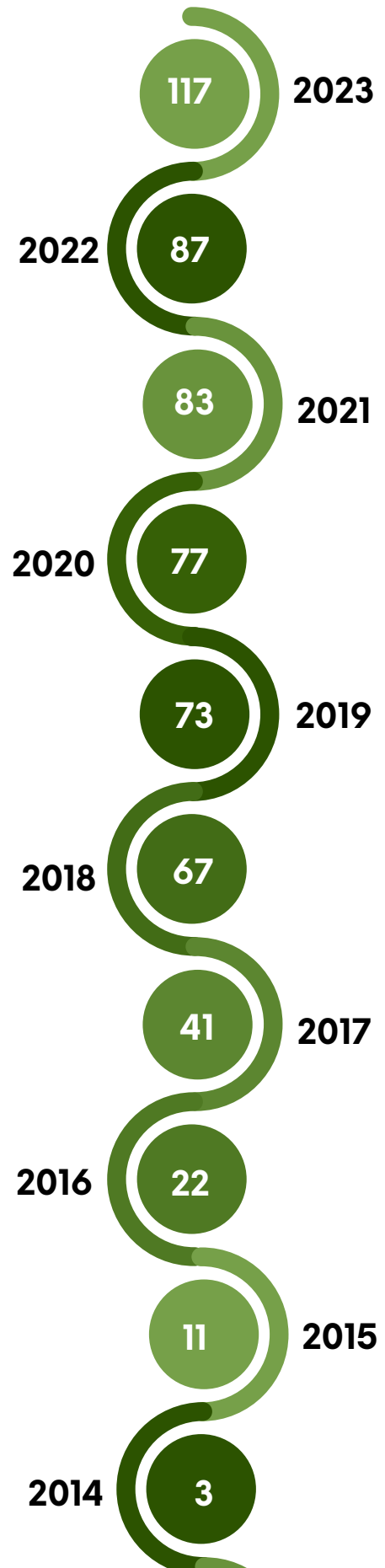


# CREIXEMENT DE L'ENTITAT TUTELAR

L'Entitat Tutelar va iniciar la seva activitat al gener del 2014.  
A 31 de Desembre de 2023 hem **afegit a 117 Persones..**

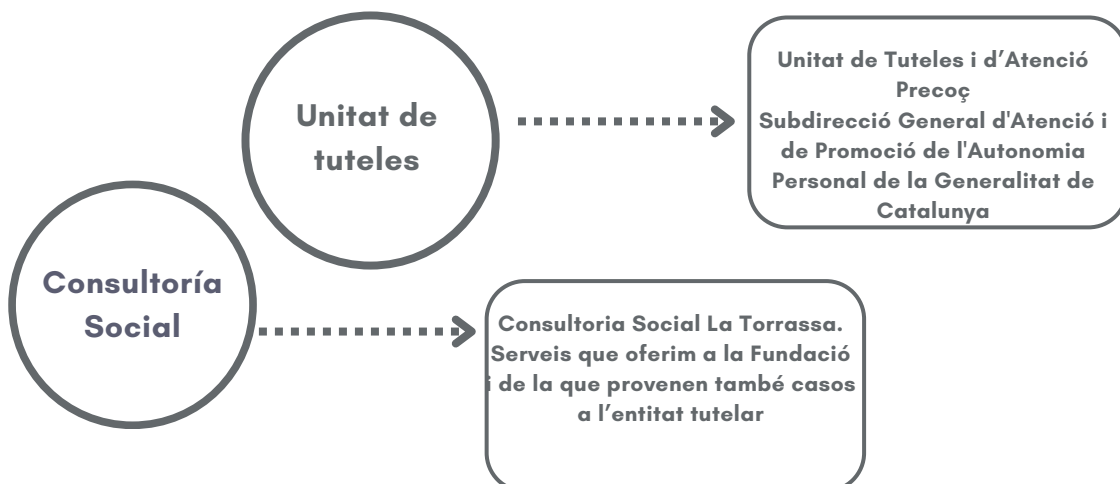
Durant el 2023, hem tingut 46 altes i 18 baixes, la gran majoria d'aquestes han estat per defunció i algunes ha estat per remoció del càrrec a favor del familiar en les mesures principals.

Tanquem l'exercici del 2023 amb 30 casos en situació de pre-tutela. D'aquests 30 casos pendents d'acceptació del càrrec judicial, que 20 d'ells han vingut del nostre programa de consultoria social.



# L'ACTIVITAT DE L'ENTITAT TUTELAR

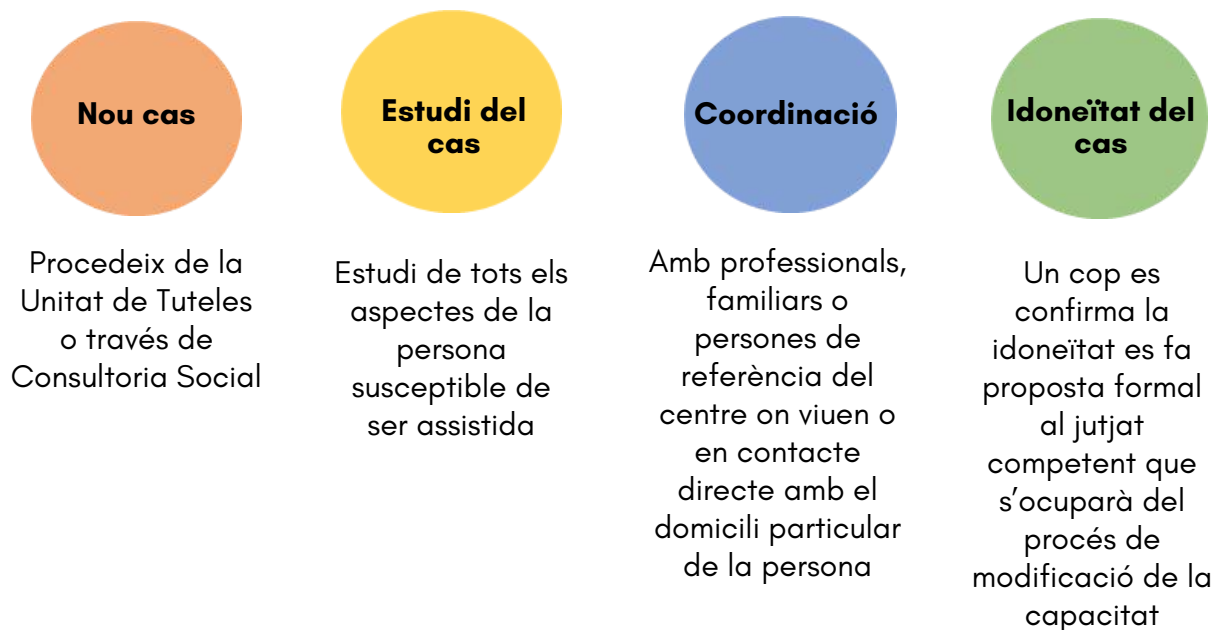
Abans d'exercir un càrrec tutelar de les persones usuàries del nostre servei hi ha el següent procés previ:



# ESTUDI DEL CAS

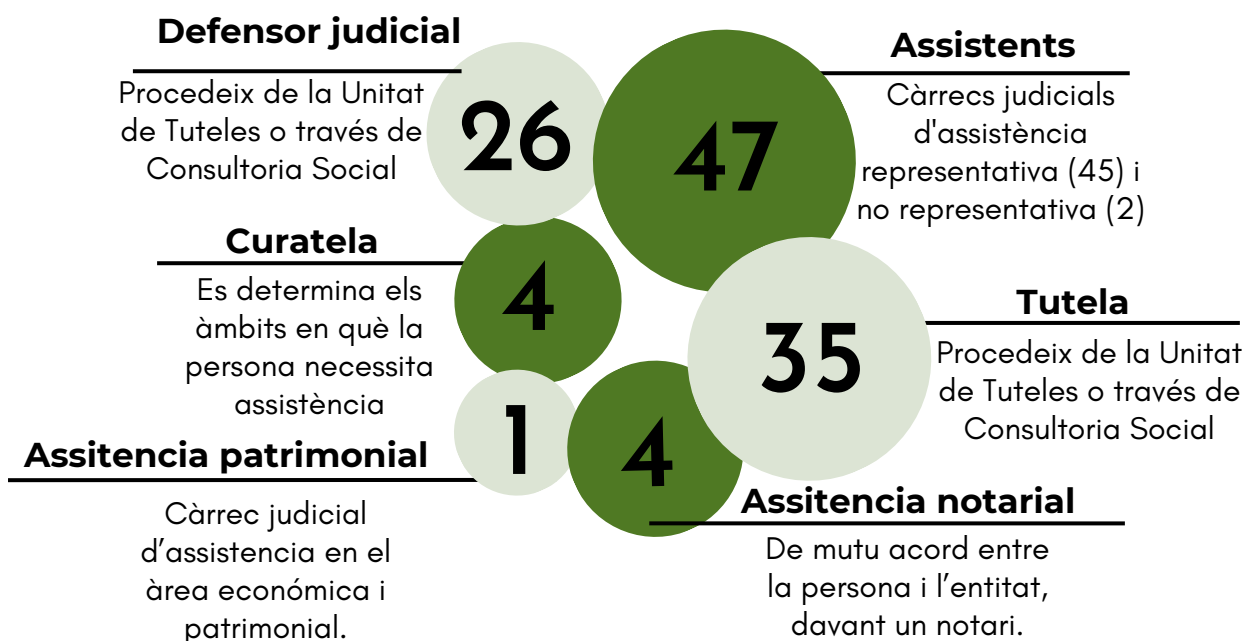


El procediment a seguir per a l'estudi de la idoneïtat del cas és el següent:



## TIPOLOGIA DE CÀRREC

L'abast de les funcions del càrrec es detallen a la mateixa resolució judicial determinada per una tipologia de càrrec tutelar, que pot ser:



# PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

## Tipologia

La nostra fundació està constituïda com a Entitat Tutelar per a persones amb discapacitat intel·lectual i per a gent gran com a primer diagnòstic:



Discapacitat intel·lectual

Persones amb discapacitat intel·lectual lleugera o límit amb trastorn de conducta

Gent gran

Gent gran amb malaltia mental compensada

Discapacitat intel·lectual

Persones amb discapacitat intel·lectual amb toxicomania

Gent gran

Gent gran amb malalties neurodegeneratives i demències

Discapacitat intel·lectual

Persones amb discapacitat intel·lectual moderada o greu i amb trastorn mental

## Usuaris i xifres

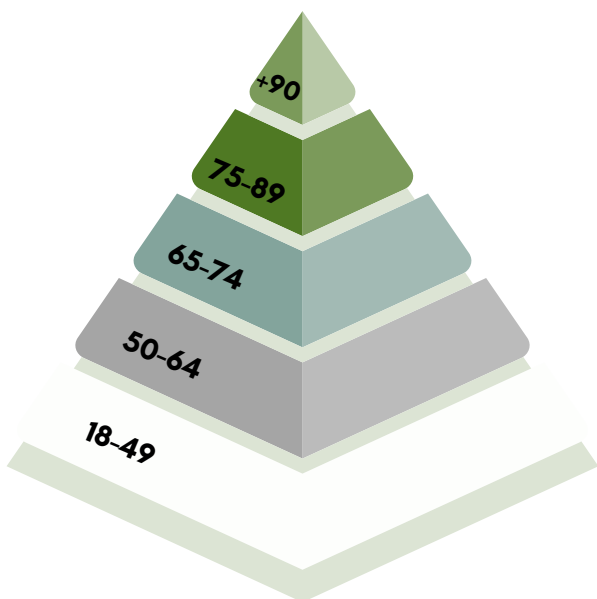
Durant aquest 2023 hem atés:



79



37



23,3%

+90 anys

50,9%

75-89 anys

11,2%

65-74 anys

7%

50-64 anys

7,6%

18-49 anys



# TIPOLOGIA

## Centres

Des de l'Entitat Tutelar procurem garantir l'estada al mateix domicili, a desig de la persona assistida sempre que la situació ho permeti.

Per a garantir el benestar de la persona, sempre es complementa l'estada a la llar amb altres serveis com: teleassistència, servei a la llar (treballadors familiars i/o personal de neteja), servei d'àpats a domicili i/o estada en centre de dia.

Aquests serveis poden ser tant públics com privats depenent dels recursos econòmics de la persona.



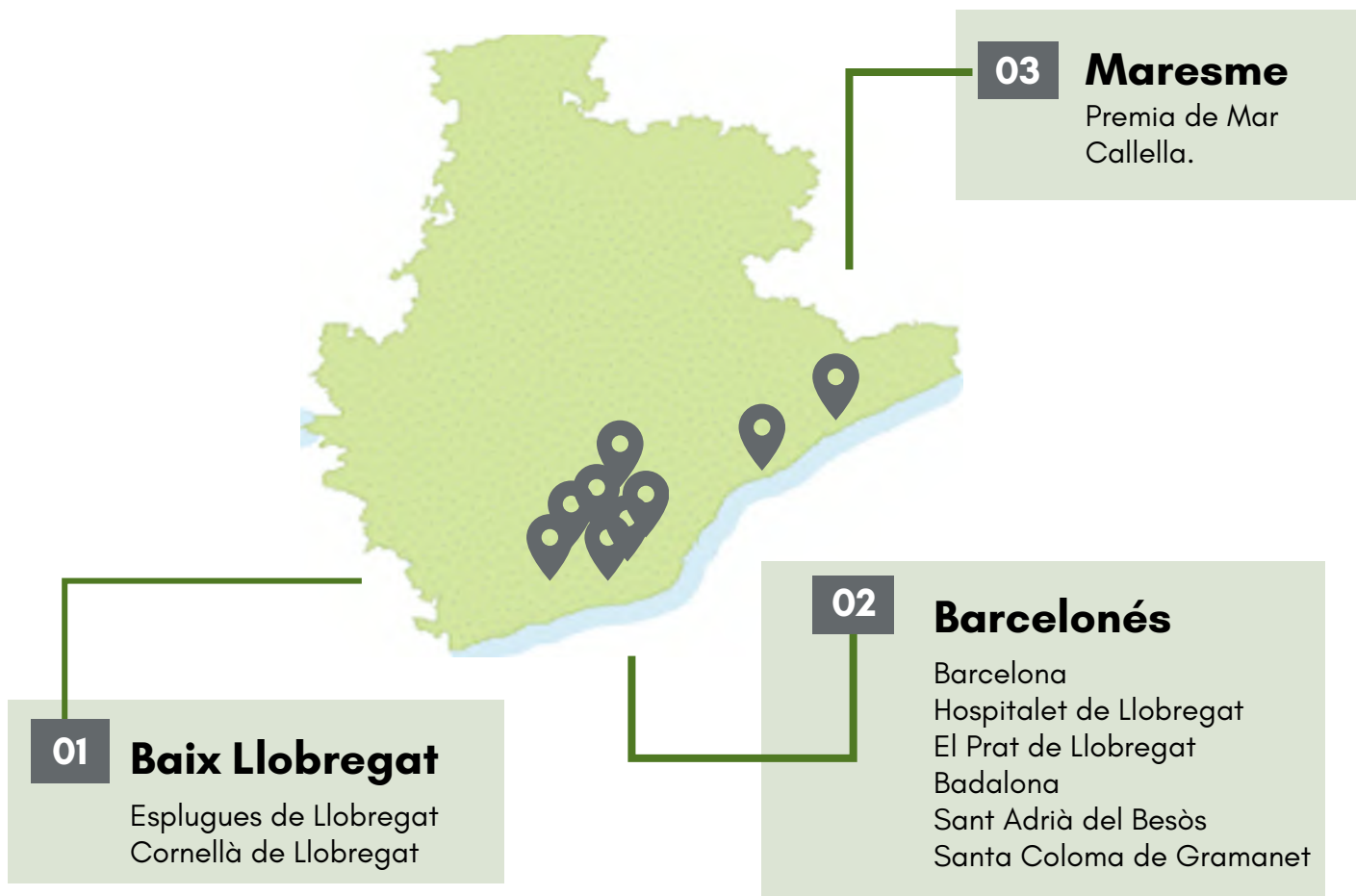
També gestionem i coordinem altres serveis lúdics, laborals, penal i/o mèdics com:

- SOI (servei ocupacional d'inserció)
- CET (centre especial de treball)
- CSMA (centre salut mental adults)
- SESMDI (servei especialitzat en la salut mental i discapacitat)
- TANDEM (servei per la sexualitat a les persones amb diferents capacitats)
- OAV (oficina d'atenció a la víctima del delicte)



# ABAST TERRITORIAL

L'àmbit geogràfic d'actuació de l'Entitat Tutelar és:



## Atenem

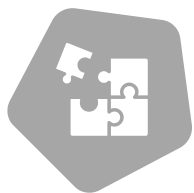
L'Entitat Tutelar atén casos de Barcelona i rodalies, però actualment el gran gruix està situat a Barcelona ciutat i Hospitalet de Llobregat.

Per altra banda, a continuació es mostren el nre. de persones que atenem i que viuen en diferents localitats, totes de la província i Barcelona i de les zones en les quals oferim el servei d'entitat tutelar.

Si la persona que està tutelada és traslladada definitivament a viure fora de l'abast territorial de la fundació, es comunica al jutjat i s'inicia una remoció d'entitat tutelar a una que treballi a la zona on resideix.



# CAPACITAT JURÍDICA I DRETS



- Els facilitem informació clara i comprensible sobre els seus drets.
- Els acompanyem i donem suport en el procés de presa de decisions, respectant la seva voluntat i capacitat.



- Promovem la màxima autonomia possible de les persones, respectant els seus desitjos i preferències.
- Fomentem la independència en les activitats de la vida diària, la participació social i la presa de decisions en persones que viuen en domicilis.
- Revisió del PIAI de les residències on viuen les persones assistides per l'entitat, per garantir la seva autonomia, participació i presa de decisió en la seva vida a la residència.



- Treballem per a la inclusió social de les persones amb dependència, promovent la seva participació en la comunitat.
- Llitem contra la discriminació i l'aïllament social.



# IMPACTE DE L'ENTITAT

Durant aquest 2023 hem aconseguit en diverses persones assistides que:



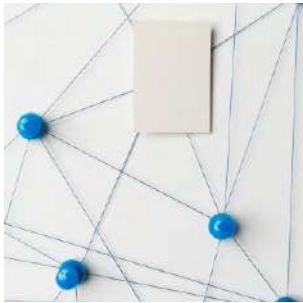
## Herències

Es va aconseguir gestionar les herències pendents a favor de les persones que assistim, d'aquesta manera es va aconseguir dotar-les de més solvència econòmica i patrimonial.



## Patrimonial

Es va impulsar els desnonaments de les propietats de les persones assistides per l'entitat, les quals estaven ocupades, per garantir els seus drets.



## Recerca recursos

Es va evitar el desemparament de les persones assistides, mitjançant la recerca dels recursos adequats per totes aquelles persones que necessitaven un suport especialitzat (residències públiques i/o privades, centres de dies, serveis de suport a la discapacitat, etc.)



## Recursos humans

Posada en marxa de la implementació, generació i contractació de treballadores familiars en l'àmbit individual, per garantir una bona qualitat de vida a les persones assistides.



## 4. VIVENDA AMB SERVEIS

“estem a casa”

Amb el programa "ESTEM A CASA", ens comprometem a preservar la qualitat de vida de les persones majors i a fomentar la seva autonomia mitjançant el suport integral a les seves necessitats. Oferim acompanyament i supervisió de manera constant i ininterrompuda durant 24 hores, 365 dies a l'any, juntament amb una àmplia gama de serveis que inclouen: restauració, accés a totes les activitats estimulants, físiques i de lleure, serveis de neteja, bugaderia i higiene personal, i serveis complementaris com la perruqueria i la podologia



### Capacitat

La vivenda té una capacitat de 5 places i dona servei des del 2014. Compta amb 75 metres quadrats, 3 habitacions i 2 banys.

Al principi de l'any, una usuària residia en els pisos amb serveis i a l'octubre va a viure a la Residència la Torrassa.

Paral·lelament, entra un nou usuari a la vivenda, on hi viu al llarg del 2023 i gaudeix dels serveis complementaris que oferim

Charo A. 88 anys. Persona resident des de octubre del 23. Abans era usuària del nostre Pis amb serveis

“Llevo poco en la residencia. Antes estaba en el piso. Estoy muy contenta, muy a gusto. Lo que necesito lo tengo. Tengo una habitación para mi sola”



# 5. CONSULTORIA SOCIAL

**NOU SERVEI DEL  
2023!**



## **Com neix el servei de Consultoria Social?**

La Consultoria Social va sorgir l'any 2023 com a part del pla estratègic de la Fundació Mare de Deu dels Desemparats, amb l'objectiu de continuar oferint suport integral a les persones més vulnerables. El seu origen es fonamenta en la creixent demanda de familiars, individus i entitats que acudeixen a la recerca d'orientació i assessorament en temes relacionats amb discapacitat o dependència.

En reconèixer aquesta necessitat emergent, ens vam comprometre a proporcionar un servei privat que poguessin atendre totes les gestions de tràmits i procediments relacionats amb la discapacitat i dependència, incloent-hi prestacions, ajudes, procediments judicials, acompanyaments, etc. En moltes ocasions, les institucions governamentals i l'administració es veuen desbordades per la càrrega de treball i la complexitat de les situacions dels usuaris, la qual cosa dificulta la seva capacitat per a atendre de manera efectiva aquestes sol·licituds.

Pel que la Fundació, es mostra com una col·laborat i aliada per a l'Administració, podent atendre les sol·licituds dels particulars i els seus familiars, a més de treballar de manera coordinada i d'una forma donar-li una resposta de caràcter integral als usuaris.

En aquest context, la Consultoria Social s'erigeix com un pont entre les necessitats individuals i els recursos disponibles, facilitant l'accés a serveis i fent costat a aquells que necessiten el suport d'un professional en l'àmbit social per a resoldre les seves necessitats.

La nostra labor es fonamenta en l'empatia, la professionalitat i el compromís amb el benestar dels qui acudeixen a nosaltres a la recerca d'ajuda i orientació.



## Objectius

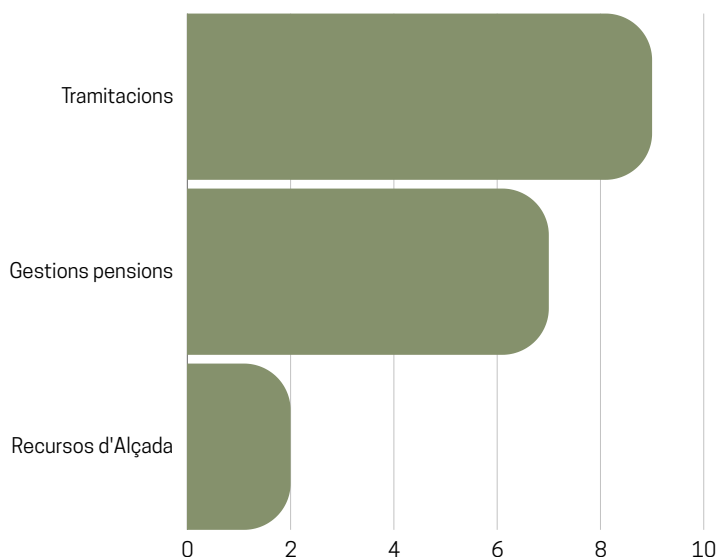


Ens proposem consolidar-nos com a referent en l'àmbit jurídic de la discapacitat i la dependència, intervenint en problemàtiques socials i ampliant les nostres relacions amb les Administracions Públiques per a fer costat als més vulnerables.

- 01.** Proporcionar suport integral a persones vulnerables
- 02.** Agilitzar tràmits i procediments relacionats amb la discapacitat i dependència
- 03.** Col·laborar amb les institucions governamentals i administratives
- 04.** Facilitar l'accés a serveis socials i recursos comunitaris
- 05.** Assessorament, orientació i formació a la comunitat
- 06.** Consolidar-nos com a referent en l'àmbit jurídic de la discapacitat i la dependència



# LA CONSULTORIA SOCIAL EN XIFRES



**Gestió i Tràmits Socials:** Sol·licitud i seguiment del tràmit de Dependència, Pensió No Contributives, Prestació per fill a càrrec, Orfandat, Ajudes al lloguer, Prestació Soc., Ingrés Mínim Vital, EVO Residencial i laboral, etc. Elaboració de sol·licitud i presentació davant l'Administració Pública, tenir constància de les notificacions fins a una vegada arribat la resolució.

**Assistència judicial de mesures de suport, gestió i assessorament judicial:** Aquest servei ofereix atenció i orientació a familiars, a Entitats Tutelars, Residències i a entitats sobre les mesures de protecció legal existents per a les persones amb discapacitat;

SERVEIS OFERTS DURANT EL 2023:  
53 DEMANDES/P.NOTARIALS



**5**  
Autotuteles



**5**  
Testaments realitzats



**48**  
Demandes presentades

**Procediment per a proveir de suports a les persones amb discapacitat:** Comprenen; Autotuteles, poders preventius, sol·licitud de mesures de suport, i revisió de mesures

**Autorització Judicial de Vendes/Alienació;** Amb la nova regulació, la persona autoritzada per a sol·licitar l'autorització podrà iniciar el tràmit i demanar l'autorització sense intervenció d'advocat ni procurador. Això és una novetat, ja que simplifica el procediment. Anteriorment, únicament es podia fer aquesta petició si el valor de l'acte no superava els 6.000 euros. Amb la nova regulació tota sol·licitud inicial podrà ser realitzada sense necessitat d'advocat ni procurador.



# + INTERVENCIÓ PROFESSIONAL



59

Serveis oferts d'atenció domiciliària



18

Atenció domiciliària o ingressos hospitalaris



41

Intervencions d'urgències o ingressos residencials:

**SAD:** Atenció domiciliària, intervencions en situacions domèstiques amb una greu problemàtica social, acompanyament i seguiment d'ingressos hospitalaris. Orientació social Residencial, quan la situació en el domicili és insostenible, busquem i preparam a familiars sobre recursos residencials i centres de dies.

**Atenció a la Infància:** En l'àmbit de l'atenció a la infància, la nostra labor se centra en brindar assessorament integral a les famílies dels menors amb discapacitat. Aquest servei abasta des del suport emocional fins a l'orientació en tràmits i gestions relacionades amb la discapacitat i la dependència. Proporcionant un acompanyament pròxim i especialitzat, garantint l'accés als recursos i drets necessaris per a assegurar el benestar i el desenvolupament ple dels menors en situació de vulnerabilitat.

Servicios ofrecidos durante el 2023: 6 familias y niños fueron atendidos en consultoría social.



6 FAMÍLIES I NENS VAN SER ATEOSOS A LA CONSULTORIA SOCIAL LA TORRASSA



# COL·LABORACIONS ALTRES ENTITATS

Aquest 2023 hem treballat molt en xarxa amb la comunitat i hem establert nous convenis de col·laboració amb entitats i voluntaris.

- Escola sant jaume
- Associació Educativa Itaca
- Haro estudis Musicals
- Escola Montessori d'Hospitalet
- Escola Bressol la pau
- l'Associació AFAB
- Cofradía de penitencia del santísimo cristo del perdón despojado de sus vestiduras y maría santísima de la amargura
- Coro Rociero (Associació Hospitalet)
- ABVD (integració laboral)
- Els Amics de la música
- La Nau



# INICIATIVA "REYES MAJOS"



Aquest 2023 ens hem sumat a la iniciativa dels "Reyes majos". Totes les nostres persones assistides amb suport o sense, van escriure una carta al seu "rey majo", demanant un desig/regal.

Cada "rey majo" va rebre la seva carta i ens van enviar a les persones que assistim, el desig/regal que volien per aquest any amb una carta de resposta.



## ENTREGA

L'entitat tutelar va fer arribar aquests desitjos/regals a cada persona assistida.

# DRETS INDIVIDUALS

La Fundació Mare de Deu dels Desemparats vetlla en tot moment per protegir els drets fonamentals de les persones assistides a partir dels següent drets:



## Conèixer a la persona

- Establir una comunicació efectiva
- Avaluant les seves capacitats i necessitats
- Respectant la seva individualitat



## Defensa dels seus drets

- Respectant els seus interessos
- Compliment dels seus drets



## Promoció del seu benestar

- Fomentant la seva autonomia
- Protegint la seva seguretat i integritat



## Model d'ètica i professionalitat

- Actuant amb integritat i responsabilitat
- Demostrant empatia
- Mantenint una formació continuada



## Col·laboració transversal

- Coordinació d'accions amb altres professionals.
- Reforçar la xarxa de suport



# MILLORES DEL 2023

Durant aquest 2023 hem aconseguit consolidar els serveis existents i obrir un de nou com la Consultoria Social

## Milliores de les infraestructures



**Clima òptim:** hem renovat el sistema de climatització a dues plantes de l'edifici, per a oferir una temperatura agradable i adaptable durant tot l'any.

**Espais acollidors:** Hem pintat les habitacions i espais comuns, creant un ambient més modern, lluminós i confortable.

**Mobiliari funcional i de cota zero:** Hem dotat els menjadors de material nou, incloent taules, cadires, sillons i llits de cota zero, per a una major comoditat i accessibilitat dels residents. El nostre objectiu principal és proporcionar un **entorn més agradable i funcional per als nostres residents**, a més de facilitar la tasca del personal.

## Formació i Seguretat

Treballem intensament en la **formació i la seguretat en l'àmbit laboral**. El nostre objectiu és garantir un entorn de treball segur i saludable per al nostre personal, a més de proporcionar-los les eines i els coneixements necessaris per a desenvolupar la seva tasca amb eficiència.

Hem implementat programes de formació personalitzada per a cada perfil professional, adaptant-nos a les necessitats de cada treballador.

Hem dotat la residència de **noves eines de treball**, com ara grues bipedestadores, que faciliten la tasca del personal i minimitzen els riscos laborals.

Hem augmentat el nombre d'**ordinadors i punts de connexió** a internet, dotant d'internet i wifi a tots els edificis i oficines



## Centre formador



La Fundació Mare de Déu dels Desemparats té una sòlida visió formadora i de suport en l'àmbit de la dependència i la discapacitat. Creiem en la importància de la formació pràctica per a la preparació dels professionals del futur en aquestes àrees.

Per això, oferim places per a que els alumnes amb diferents perfils puguin realitzar pràctiques en els nostres centres.

# MILLORES DEL 2023

Durant aquest 2023 hem aconseguit consolidar els serveis existent i obrir un de nou com la Consultoria Social

## Recuperat vincles



S'ha recuperat i establert nous convenis de col·laboració amb entitats del barri i s'han reactivat les activitats intergeneracionals.

Al llarg del 2023 s'han realitzat aproximadament 7 concerts gràcies a la col·laboració d'entitats i escoles properes a la residència ( Coro rociero, Escola de música Haro, Els Amics de la música, la Tuna, entre d'altres).

## Menús inclusius i de qualitat



Hem treballat estretament amb l'empresa Endermar, que gestiona la cuina de la residència, per a elaborar menús inclusius i personalitzats a les necessitats de cada resident.

A més, realitzem tallers participatius amb els residents per a l'elaboració dels menús de cada temporada. Això permet que els residents puguin opinar i escollir els plats que més els agraden.

## Creixement i consolidació al sector de la dependència



L

El creixement de l'entitat tutelar i la consultoria social demostra la confiança que les persones amb discapacitat i/o dependència, les seves famílies i els agents socials han dipositat en la nostra entitat.



# TRANSPARENCIA I ÈTICA EN LA GESTIÓ



---

## TRANSPARÈNCIA

S'elaboren auditories anuals, rendiments judicials de la situació dels tutelats i comunicacions periòdiques i inspeccions de la Generalitat de Catalunya

---

## GESTIÓ

Gestió responsable i eficient dels recursos econòmics per garantir una bona estabilitat econòmica i el millor servei

---

## PROTOCOLS

Es compta amb uns protocols que regeix l'actuació de tots els professionals de l'entitat.



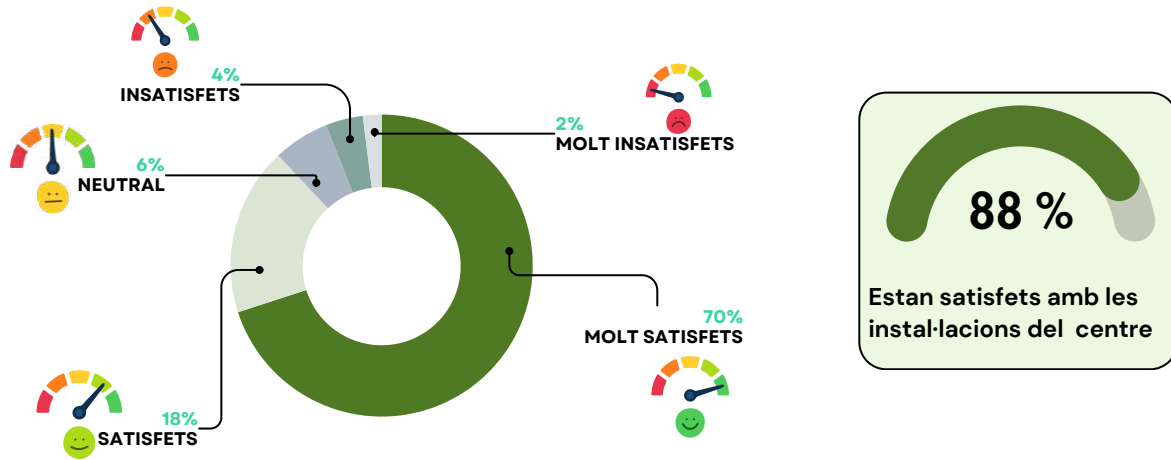
# ANNEX 1

## Enquestes de Satisfacció

- Residència
- Centre de Dia
- Familiars de residència i centre de dia
- Entitat Tutelar a usuaris de Residencies
- Entitat Tutelar a usuaris de Domicilis

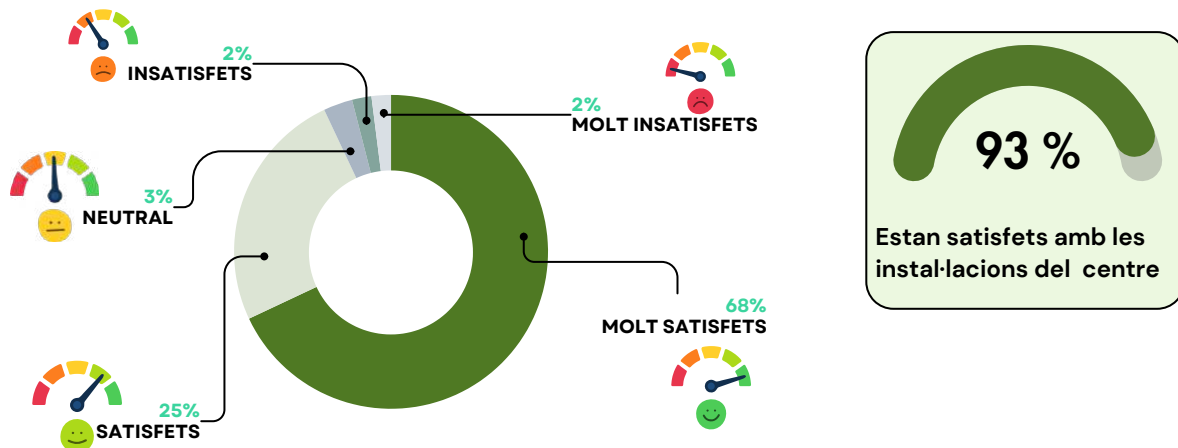
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: INSTAL·LACIONS

## Centre de dia



| INSTAL·LACIONS |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------|--|---|---|---|---|----|
| A              | La luz y temperatura del centro son adecuadas  | 0 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| B              | Los asientos son cómodos y confortables  | 0 | 0 | 2 | 3 | 8  |
| C              | Puedo estar solo cuando lo necesito  | 0 | 0 | 2 | 4 | 6  |
| D              | Me siento a gusto con la distribución del mobiliario y disposición de la sala  | 1 | 1 | 0 | 2 | 9  |
| E              | Estoy satisfecho con el uso que hago de las áreas comunes: sala de visitas, gimnasio, capilla, terraza, unidades de convivencia... | 1 |   | 0 | 2 | 7  |
| F              | Las instalaciones están bien adaptadas y son accesibles  | 0 | 1 | 0 | 2 | 10 |
| G              | La limpieza de las instalaciones es adecuada   | 0 | 0 | 0 | 2 | 11 |

## Residència

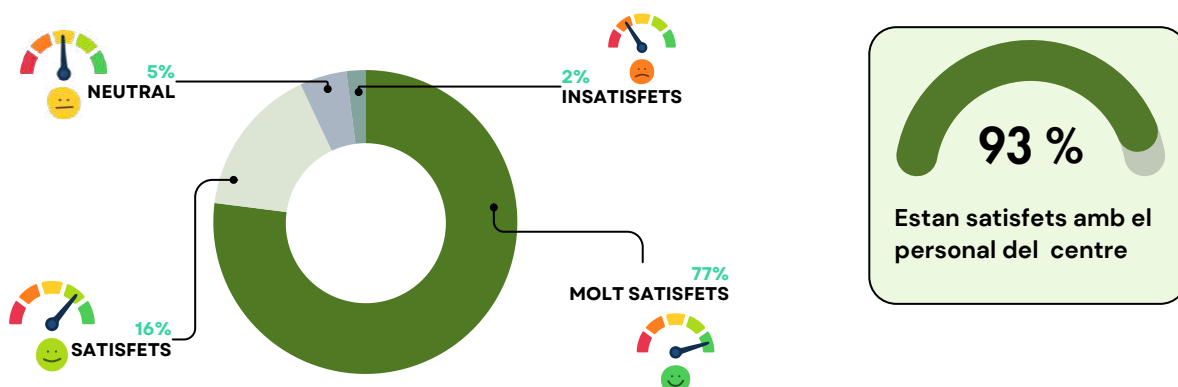


| INSTAL·LACIONS |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------|--|---|---|---|---|----|
| A              | Me siento cómodo en mi habitación  | 0 | 0 | 0 | 7 | 17 |
| B              | Siento que tengo intimidad cuando estoy en la habitación   | 1 | 2 | 0 | 7 | 15 |
| C              | Puedo estar solo cuando lo necesito  | 2 | 0 | 2 | 5 | 16 |
| D              | Estoy a gusto en las áreas comunes   | 1 | 1 | 2 | 4 | 16 |
| E              | Estoy satisfecho con el uso que hago de las instalaciones: sala de visitas, gimnasio, capilla, terraza, unidades de convivencia... | 0 | 0 | 0 | 4 | 20 |
| F              | Me gusta la disposición de las unidades de convivencia y sus comodidades   | 0 | 0 | 0 | 6 | 19 |
| G              | La limpieza de las instalaciones es adecuada   | 0 | 0 | 2 | 9 | 13 |



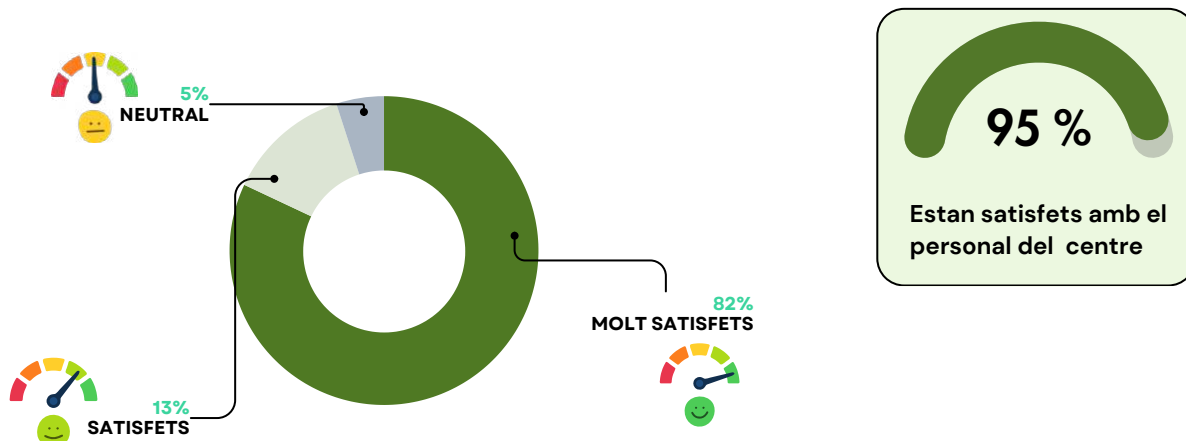
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: PERSONAL

## Centre de dia



| PERSONAL |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------|---|---|---|---|---|----|
| A        | Puedo consultar con el especialista o con el profesional adecuado cuando lo necesito  | 0 | 0 | 1 | 2 | 10 |
| B        | El equipo me trata con respeto y educación  | 0 | 0 | 0 | 3 | 10 |
| C        | Cuento con un equipo completo de profesionales a mi disposición (gerontólogos, psicóloga, fisioterapeuta, trabajadora social, cocineros, enfermeras, médico...) | 0 | 0 | 1 | 2 | 10 |
| D        | Generalmente estoy satisfecho con el equipo   | 0 | 0 | 1 | 2 | 10 |
| E        | El personal está atento con mis necesidades   | 0 | 1 |   | 2 | 10 |
| F        | Sé que puedo contar con ellos y me ayudarán en lo que necesite  | 0 | 0 | 1 | 2 | 10 |
| G        | Me dan un trato cercano y servicial   | 0 | 0 | 1 | 1 | 11 |
| H        | Estoy satisfecho con la oferta de servicios complementarios como la peluquería y el podólogo  | 0 | 0 | 0 | 3 | 9  |

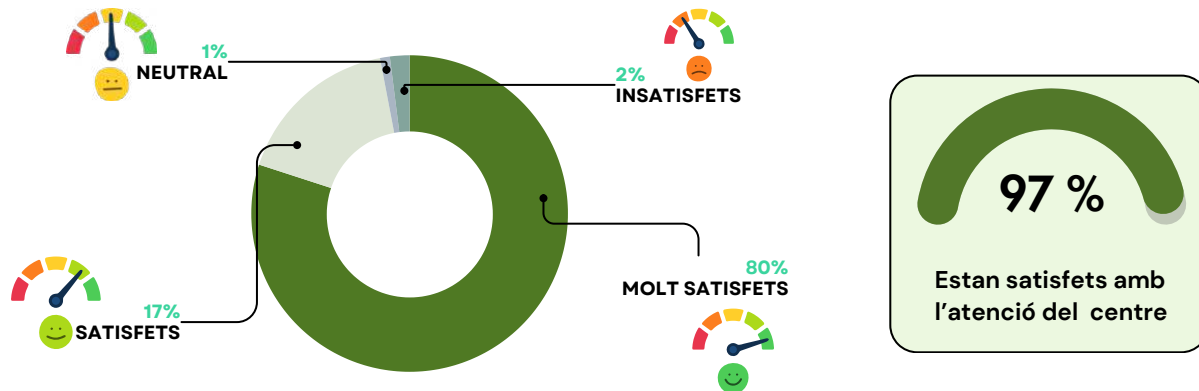
## Residència



| PERSONAL |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------|--|---|---|---|---|----|
| A        | Puedo consultar con el especialista o con el profesional adecuado cuando lo necesito   | 0 | 0 | 4 | 2 | 19 |
| B        | El equipo me trata con respeto y educación   | 0 | 0 | 1 | 2 | 22 |
| C        | Cuento con un equipo completo de profesionales a mi disposición (gerontólogos, psicóloga, fisioterapeuta, trabajadora social, cocineros, enfermeras, doctor..) | 0 | 0 | 0 | 4 | 21 |
| D        | Generalmente estoy satisfecho con el equipo  | 0 | 0 | 2 | 2 | 21 |
| E        | El personal está atento con mis necesidades  | 0 | 0 | 0 | 6 | 19 |
| F        | Sé que puedo contar con ellos y me ayudarán en lo que necesite   | 0 | 0 | 0 | 5 | 20 |
| G        | Me dan un trato cercano y servicial  | 0 | 0 | 1 | 1 | 22 |
| H        | Estoy satisfecho con la oferta de servicios complementarios como la peluquería y el podólogo   | 1 | 0 | 1 | 4 | 19 |

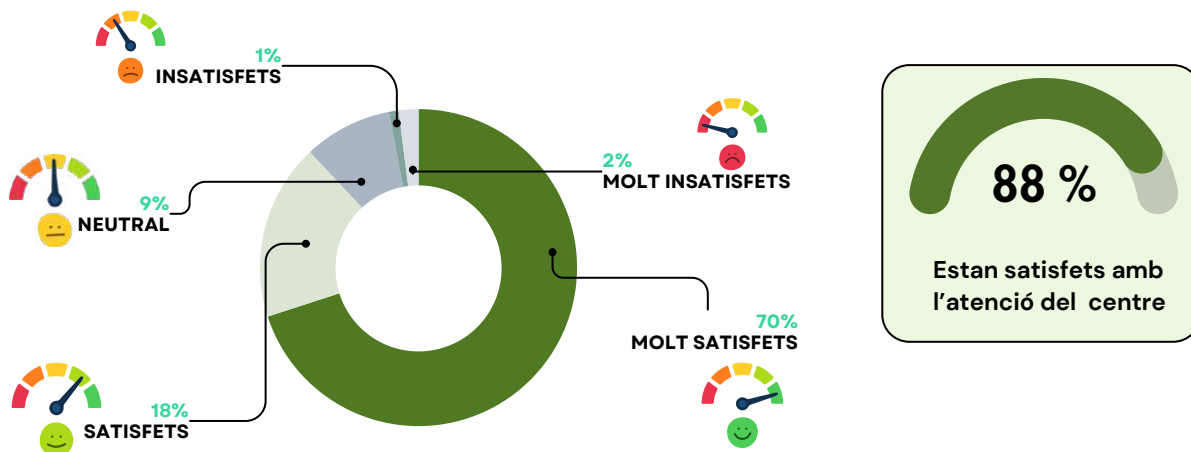
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: ATENCIÓ

## Centre de dia



| ATENCIÓ |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|---------|---|---|---|---|---|----|
| A       | Si tengo dudas me las resuelven de manera clara                     | 0 | 0 | 1 | 2 | 10 |
| B       | La información es accesible y completa cuando la solicito           | 0 | 1 | 0 | 1 | 11 |
| C       | Si necesito llamar a mis familiares por teléfono me dan facilidades | 0 | 1 | 0 | 1 | 10 |
| D       | Me siento bien atendido y cuidado                                   | 0 | 0 | 0 | 3 | 10 |
| E       | Los cuidados y curas se adaptan a mis necesidades                   | 0 | 0 | 0 | 2 | 11 |
| F       | Siento que la higiene personal que recibo es adecuada               | 0 | 0 | 0 | 3 | 10 |
| G       | Tengo ropa limpia disponible siempre que la necesito                | 0 | 0 | 0 | 3 | 10 |

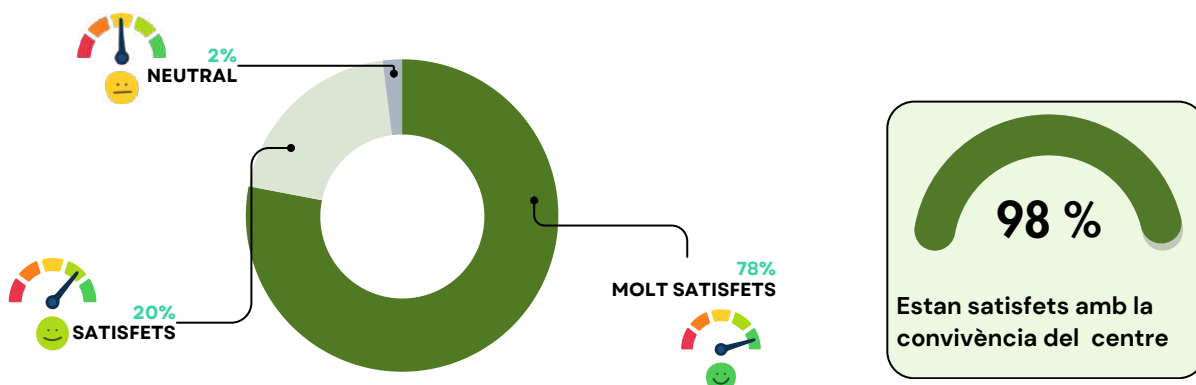
## Residència



| ATENCIÓ |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|---------|---|---|---|---|---|----|
| A       | Si tengo dudas me las resuelven de manera clara                     | 1 | 0 | 2 | 7 | 15 |
| B       | La información es accesible y completa cuando la solicito           | 1 | 0 | 2 | 8 | 14 |
| C       | Si necesito llamar a mis familiares por teléfono me dan facilidades | 0 | 0 | 1 | 1 | 22 |
| D       | Me siento bien atendido y cuidado                                   | 0 | 0 | 0 | 6 | 18 |
| E       | Los cuidados y curas se adaptan a mis necesidades                   | 1 | 0 | 1 | 4 | 18 |
| F       | Siento que la higiene personal que recibo es adecuada               | 0 | 0 | 0 | 5 | 20 |
| G       | Tengo ropa limpia disponible siempre que la necesito                | 1 | 0 | 1 | 4 | 19 |

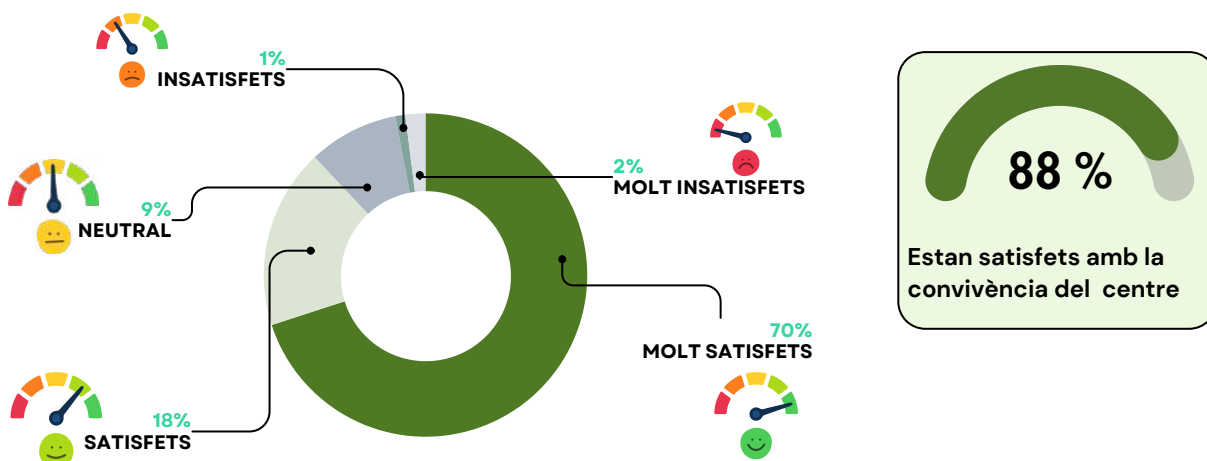
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: CONVIVÈNCIA

## Centre de dia



| CONVIVÈNCIA |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|-------------|--|---|---|---|---|----|
| A           | En general me siento a gusto con la convivencia          | 0 | 0 | 0 | 3 | 10 |
| B           | Me siento cómodo con los demás                           | 0 | 0 | 0 | 2 | 10 |
| C           | Hay compañerismo y podemos contar los unos con los otros | 0 | 0 | 1 | 3 | 8  |
| D           | Hay un ambiente tranquilo y relajado                     | 0 | 0 | 0 | 2 | 10 |
| E           | Me gusta estar en compañía de los demás                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  |

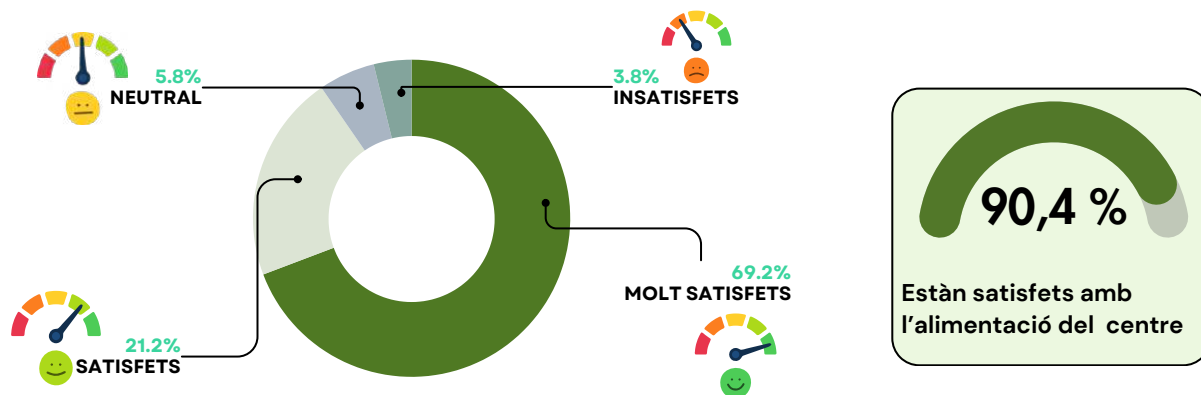
## Residència



| CONVIVÈNCIA |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|-------------|--|---|---|---|---|----|
| A           | En general me siento a gusto con la convivencia          | 0 | 0 | 2 | 4 | 19 |
| B           | Me siento integrado en el centro                         | 0 | 0 | 0 | 2 | 23 |
| C           | Hay compañerismo y podemos contar los unos con los otros | 2 | 0 | 5 | 5 | 13 |
| D           | Disfrutamos de un ambiente tranquilo y relajado          | 0 | 1 | 2 | 7 | 15 |

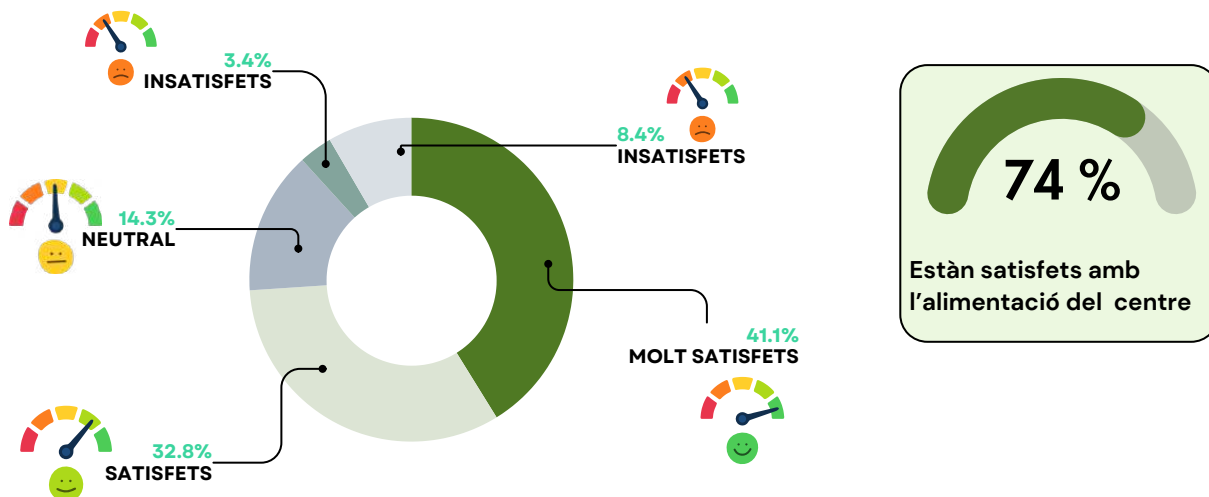
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: ALIMENTACIÓ

## Centre de dia



| ALIMENTACIÓ |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|-------------|--|---|---|---|---|----|
| A           | El menú es variado y equilibrado                       | 0 | 1 | 1 | 4 | 7  |
| B           | La cantidad de comida es adecuada                      | 0 | 0 | 1 | 3 | 9  |
| C           | Los sábados me gusta disfrutar del aperitivo           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  |
| D           | La presentación de la comida hace que se vea apetitosa | 0 | 1 | 0 | 2 | 10 |
| E           | El horario y el tiempo para comer me parecen adecuados | 0 | 0 | 1 | 2 | 10 |

## Residència

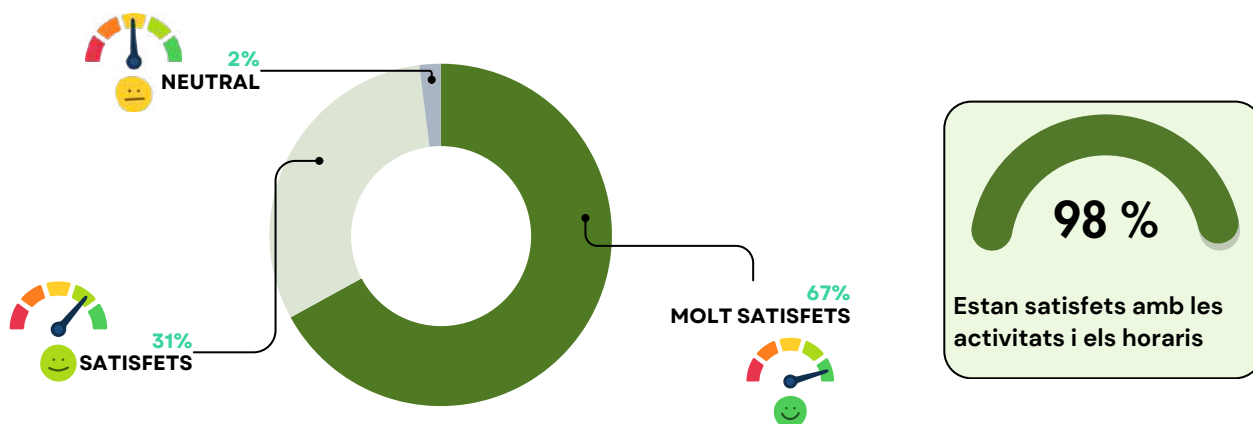


| ALIMENTACIÓ |  | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  |
|-------------|--|---|---|---|----|----|
| A           | El menú es variado y equilibrado                                     | 4 | 0 | 8 | 6  | 6  |
| B           | La cantidad de comida es adecuada                                    | 1 | 0 | 2 | 8  | 13 |
| C           | Los sábados me gusta disfrutar del aperitivo y del desayuno especial | 4 | 4 | 3 | 8  | 5  |
| D           | La presentación de la comida hace que se vea apetitosa               | 1 | 0 | 4 | 12 | 6  |
| E           | Los horarios de comidas y el tiempo para comer me parecen adecuado   | 0 | 0 | 0 | 5  | 19 |



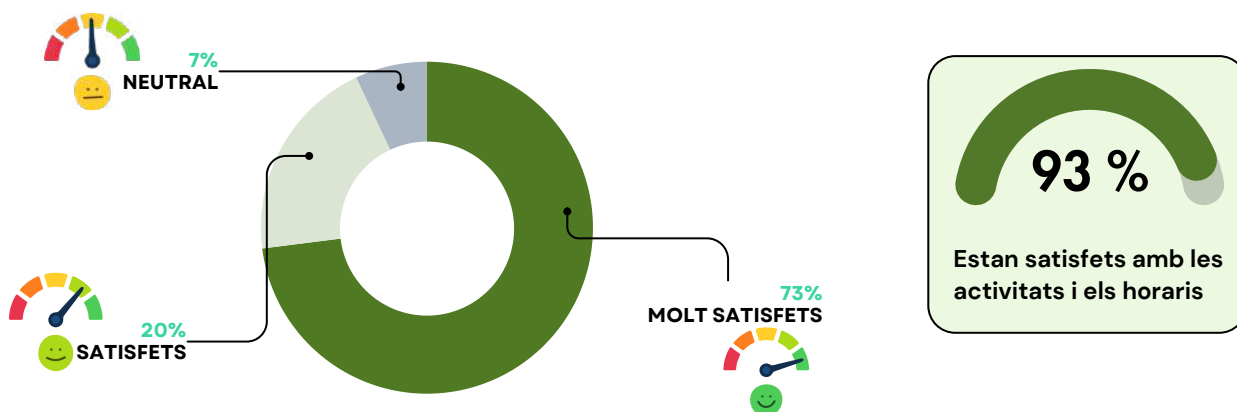
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: ACTIVITATS I HORARIS

## Centre de dia



| ACTIVIDADES Y HORARIOS |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|---|---|---|---|---|---|
| A                      | Me siento cómodo con la rutina que tenemos (horarios)     | 0 | 0 | 0 | 5 | 8 |
| B                      | Puedo participar en las actividades que quiero            | 0 | 0 | 0 | 3 | 9 |
| C                      | Podemos disfrutar de gran variedad de actividades         | 0 | 0 | 0 | 3 | 9 |
| D                      | Las actividades y horarios se adaptan a mis necesidades   | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 |
| E                      | Se me informa de las actividades por si quiero participar | 0 | 0 | 1 | 4 | 7 |

## Residència



| ACTIVIDADES Y HORARIOS |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|------------------------|---|---|---|---|---|----|
| A                      | Me siento cómodo con la rutina que tenemos              | 0 | 0 | 0 | 6 | 19 |
| B                      | Las actividades y horarios se adecuan a mis necesidades | 0 | 0 | 2 | 4 | 19 |
| C                      | Podemos disfrutar de gran variedad de actividades       | 0 | 0 | 3 | 5 | 17 |



# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ: CONCLUSIONS I PLA DE MILLORA

## Centre de dia i residència

### INSTAL·LACIONS

Els usuaris estan satisfets amb la neteja i el manteniment de les instal·lacions. Tanmateix, alguns usuaris assenyalen que el mobiliari i l'equipament podrien estar en millors condicions. També es menciona la necessitat d'adaptar les instal·lacions per a persones amb discapacitat.

#### → PLA DE MILLORA:

- Ampliar la varietat d'espais disponibles per a les visites i el lleure dels familiars.



### ATENCIÓ

Els usuaris estan satisfets amb l'atenció rebuda. Tanmateix, alguns usuaris assenyalen que el temps d'espera per rebre atenció podria ser inferior. També es menciona la necessitat de millorar la comunicació amb els usuaris sobre l'estat de la seva sol·licitud.

#### → PLA DE MILLORA:

- Reduir el temps d'espera per rebre atenció.
- Augmentar la comunicació amb els usuaris sobre l'estat de la seva sol·licitud i treballar la paciència per a que entenguin que el personal rep més peticions alhora i no visquin el temps d'espera amb angoixa.



# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ: CONCLUSIONS I PLA DE MILLORA

## Centre de dia i residència

### PERSONAL

Els usuaris estan molt satisfets amb l'amabilitat, la professionalitat i l'atenció del personal. Es valora positivament la disponibilitat del personal per ajudar els usuaris.

#### → PLA DE MILLORA:

- Mantenir la formació contínua per al personal.
- Fomentar la comunicació entre el personal i els usuaris.



### CONVIVÈNCIA

Els usuaris estan satisfets amb la convivència en general. Tanmateix, alguns usuaris assenyalen que es podrien fer més activitats per fomentar la convivència. També es menciona la necessitat de promoure el respecte i la tolerància entre els usuaris.

#### → PLA DE MILLORA:

- Implementar programes d'activitats per fomentar la convivència.
- Mediator en els conflictes que puguin sorgir entre els usuaris.

### ALIMENTACIÓ

Els usuaris estan satisfets amb la varietat i qualitat del menjar. Es valora positivament l'oferta d'opcions saludables.

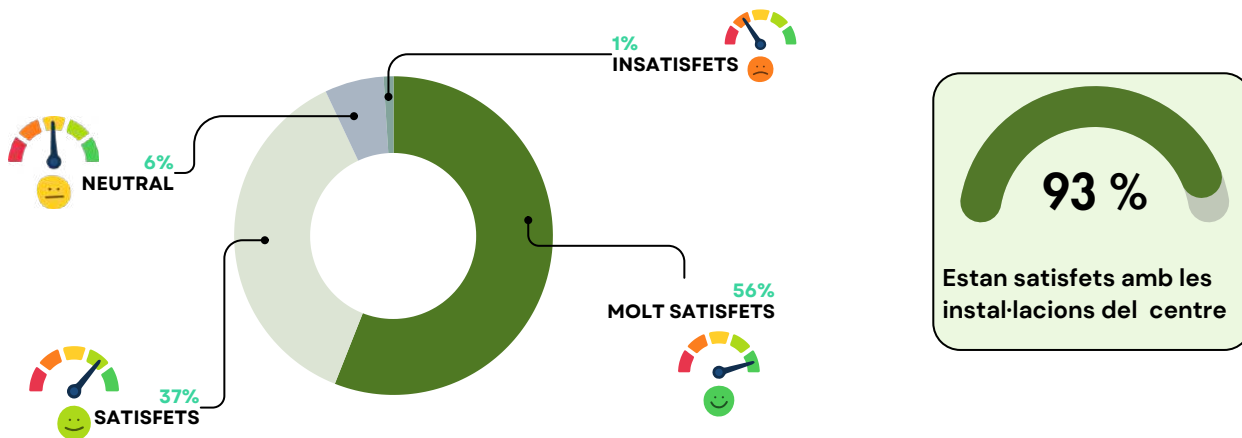
#### → PLA DE MILLORA:

- Mantenir el resident com un agent en l'elaboració del menú.
- Promoure hàbits d'alimentació saludable.



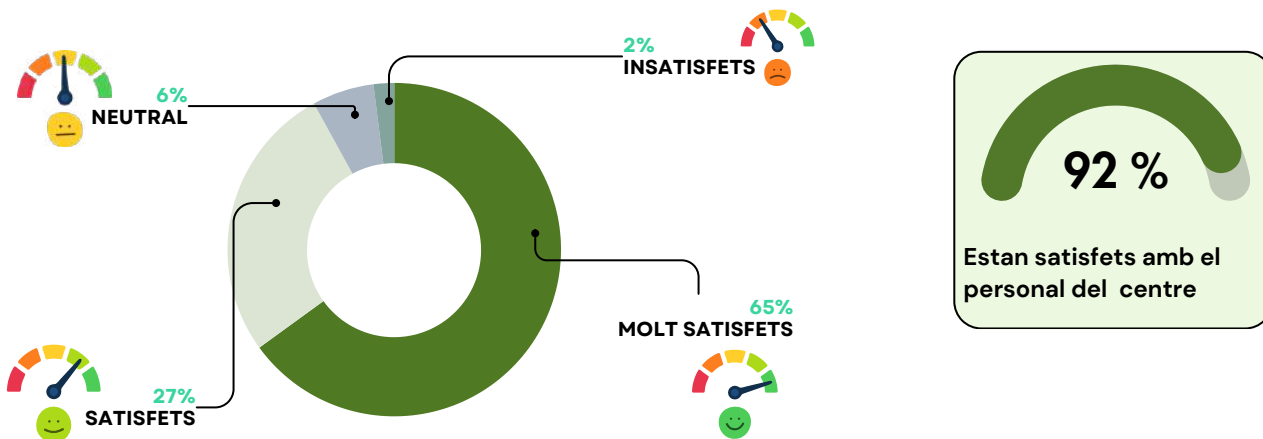
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A FAMILIARS DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA

## Instal·lacions



| INSTAL·LACIONS |   |   |   |   |    |    |
|----------------|---|---|---|---|----|----|
|                |   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  |
| A              | Les instal·lacions estan ben adaptades i són accessibles.   | 0 | 0 | 2 | 14 | 25 |
| B              | El nivell de llum i temperatura són adequats.   | 0 | 0 | 2 | 14 | 23 |
| C              | Els diferents espais s'adapten a les seves necessitats: sala de visites, gimnàs, capella, terrassa, unitats de convivència... | 0 | 1 | 7 | 18 | 14 |
| D              | La neteja de les instal·lacions és correcta.  | 0 | 0 | 0 | 13 | 26 |

## Personal

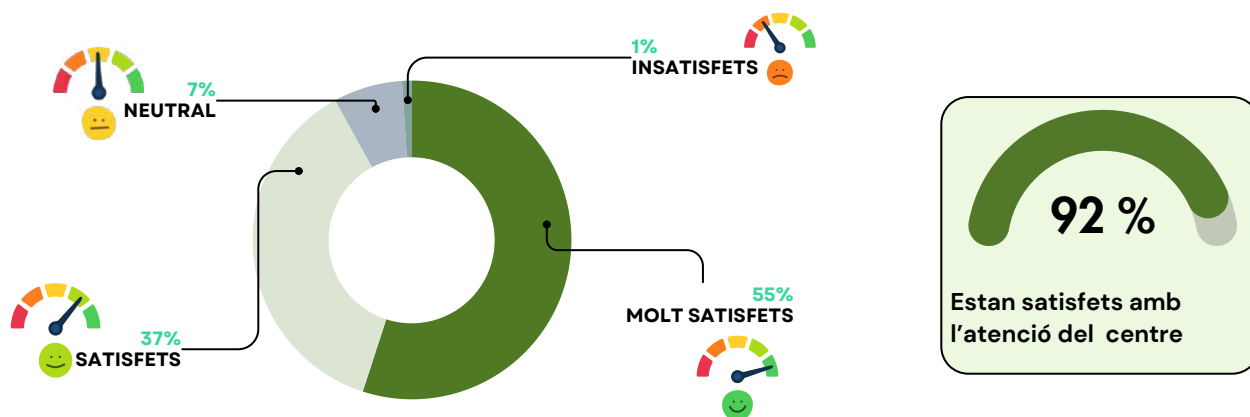


| PERSONAL |   |   |   |   |    |    |
|----------|---|---|---|---|----|----|
|          |   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  |
| A        | Puc concertar una cita per contactar amb l'especialista o professional adequat dins del seu horari.   | 0 | 2 | 3 | 10 | 25 |
| B        | L'equip em tracta amb respecte i educació.  | 0 | 0 | 0 | 9  | 32 |
| C        | El centre compta amb un equip molt complet: (infermeres, gerontòlegs, psicòloga, fisioterapeuta, treballadora social, cuiners, infermeres, metges, servei de bugaderia, neteja, administració, recepció...) | 0 | 1 | 2 | 9  | 27 |
| D        | Generalment estic satisfet amb l'equip.   | 0 | 0 | 4 | 13 | 22 |
| E        | El personal està atent a les necessitats dels residents.  | 0 | 1 | 4 | 12 | 24 |
| F        | Ofereixen un tracte proper i servicial.   | 0 | 0 | 1 | 13 | 27 |



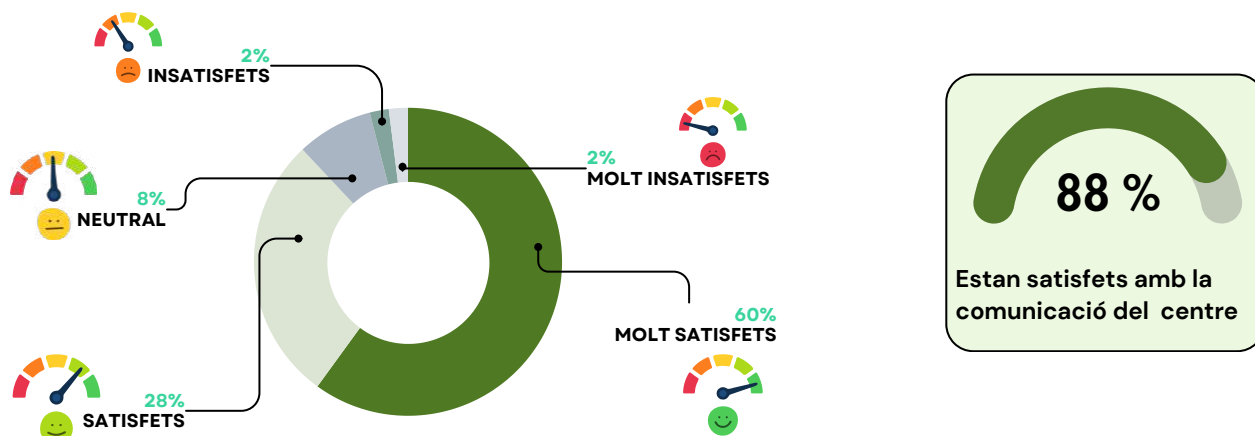
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A FAMILIARS DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA

## Atenció



| ATENCIÓ |   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  |
|---------|---|---|---|---|----|----|
| A       | L'atenció és integral centrada en el benestar físic i psicològic                  | 0 | 1 | 1 | 20 | 19 |
| B       | Puc trucar als meus familiars per telèfon quan vull                               | 0 | 0 | 3 | 9  | 29 |
| C       | Les cures s'adapten a les necessitats dels residents                              | 0 | 1 | 3 | 10 | 26 |
| D       | La rutina del centre és beneficiosa per a la salut mental                         | 0 | 0 | 2 | 13 | 26 |
| E       | La higiene i lavabo que reben és adequada   | 0 | 0 | 2 | 18 | 21 |
| F       | Estic satisfet amb l'oferta de serveis complementaris com ara la perruqueria i el | 0 | 0 | 1 | 14 | 26 |
| G       | Tenen per triar una gran varietat d'activitats                                    | 0 | 0 | 5 | 18 | 17 |
| H       | Gaudeixen del seu temps de lleure i entreteniment com volen                       | 0 | 1 | 5 | 14 | 20 |
| I       | El meu familiar té un equip complet de professionals a la vostra disposició       | 0 | 2 | 2 | 13 | 24 |

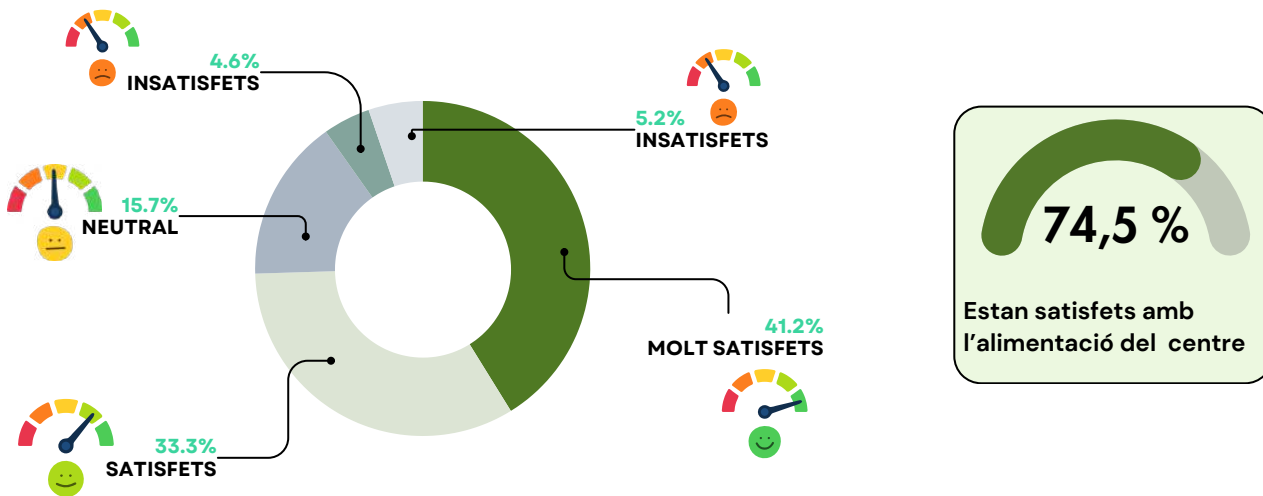
## Comunicació



| COMUNICACIÓ |   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  |
|-------------|---|---|---|---|----|----|
| A           | M'agrada veure els meus familiars a través de fotos, directes, esdeveniments d'Instagram i estar al dia de les novetats del centre  | 1 | 0 | 2 | 13 | 20 |
| B           | L'aplicació GERAP és pràctica i fàcil d'usar  | 2 | 1 | 3 | 12 | 20 |
| C           | M'informen regularment a través de l'app sobre l'estat del meu familiar   | 1 | 2 | 3 | 10 | 20 |
| D           | Si tinc dubtes me'ls resolen de manera clara  | 0 | 0 | 4 | 10 | 22 |
| E           | La informació es fluida y accesible   | 0 | 2 | 4 | 14 | 19 |
| F           | Puc contactar amb el centre a través de diversos canals: telèfon, correu electrònic, de manera presencial, per l'app                | 0 | 0 | 4 | 8  | 28 |
| G           | L'horari d'atenció al públic em sembla correcte: De dilluns a divendres de 8.00 a 20.00 i caps de setmana i festius de 9.30 a 20.00 | 0 | 0 | 1 | 7  | 30 |

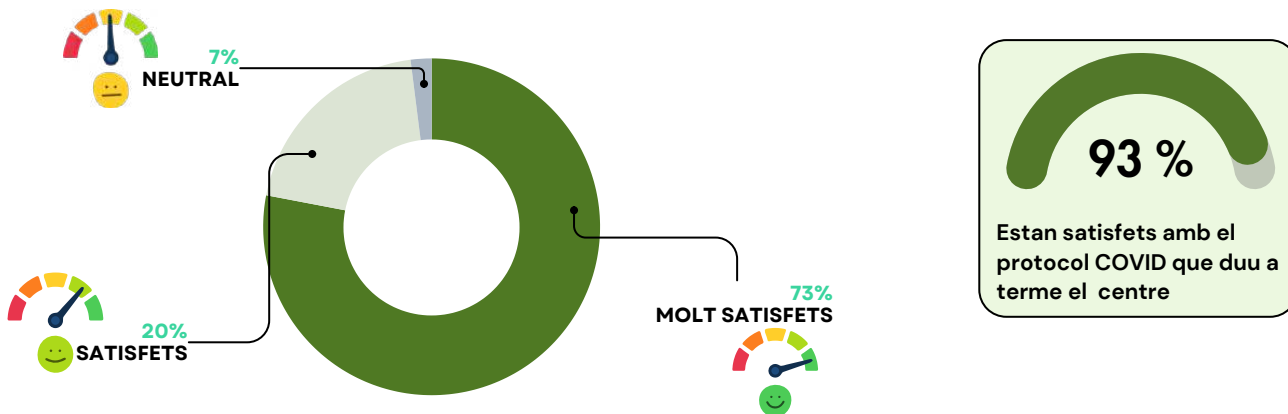
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A FAMILIARS DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA

## Alimentació



| ALIMENTACIÓ   |   |   |   |    |    |
|---|---|---|---|----|----|
|   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  |
| A El menú és variat i equilibrat  | 0 | 1 | 7 | 13 | 19 |
| B Rebo regularment informació detallada sobre la seva alimentació: menú, informació nutricional i quantitat | 4 | 3 | 9 | 10 | 13 |
| C Estic satisfet amb el menú elaborat per l'equip de nutrició i dietètica                                   | 3 | 3 | 3 | 16 | 15 |
| D La quantitat dels aliments i plats és correcta  | 1 | 0 | 5 | 12 | 16 |

## Protocol COVID



| PROTOCOL COVID   |   |   |   |    |    |
|--|---|---|---|----|----|
|  | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  |
| A El centre compleix la normativa vigent per frenar l'impacte del còvid  | 0 | 0 | 0 | 7  | 34 |
| B Se segueixen les recomanacions impulsades pel sistema de salut de la Generalitat de Catalunya  | 0 | 0 | 0 | 6  | 35 |
| C Es prioritza la salut dels residents i s'implementen les mesures necessàries per reduir el risc de contagi   | 0 | 0 | 0 | 7  | 33 |
| D Es donen facilitats perquè tothom pugui contactar amb els seus familiars de manera segura en la mesura que les circumstàncies ho permetin: ja sigui mitjançant sortides, visites, videoconferències, visites pel vidre | 0 | 0 | 1 | 7  | 31 |
| E Tinc disponible equips de protecció individual i productes desinfectants per protegir-me quan visito el meu familiar (bata, màscara, gel desinfectant..)   | 0 | 0 | 0 | 11 | 29 |
| F S'han habilitat els espais per oferir visites presencials al centre com la terrassa, el vestíbul i la sala de visites  | 0 | 0 | 2 | 10 | 28 |
| G S'informen totes les novetats i noves mesures a través de l'APP a les famílies   | 0 | 1 | 1 | 6  | 28 |



# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ: CONCLUSIONS I PLA DE MILLORA

## Famílies

### INSTAL·LACIONS

Els familiars estan satisfets amb les instal·lacions en general, destaquen la seva accessibilitat i la neteja.

#### → PLA DE MILLORA:

- Ampliar la varietat d'espais disponibles per a les visites i el lleure dels familiars.



### ATENCIÓ

Els familiars estan satisfets amb l'atenció que reben els residents, però consideren que es podria millorar la comunicació sobre els seus plans de cura i la gestió de les incidències.



#### → PLA DE MILLORA:

- Millorar el sistema de comunicació proactiu amb els familiars, informant-los regularment sobre l'estat dels residents, els seus plans de cura i qualsevol incidència que pugui sorgir.
- Oferir més canals de comunicació (presencial, telefònica, online) per facilitar el contacte amb el personal.

### PERSONAL

Els familiars valoren molt positivament la professionalitat, amabilitat i atenció del personal.

#### → PLA DE MILLORA:

- Implementar programes de formació contínua per al personal enfocats en la comunicació i l'empatia amb els familiars.
- Afavorir la fluïdesa de la informació entre el personal i els familiars sobre l'estat dels residents.



# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ: CONCLUSIONS I PLA DE MILLORA

## Famílies

### ALIMENTACIÓ

Els familiars valoren positivament la varietat i qualitat del menjar, així com la informació disponible sobre la seva composició nutricional.

#### → PLA DE MILLORA:

- Mantenir la prova dels àpats als familiars de forma aleatòria i voluntària.
- Seguir oferint la possibilitat de personalitzar els menús en cas de necessitats o preferències particulars.



### COMUNICACIÓ

Els familiars consideren que la comunicació interna és fluida i accessible, però troben a faltar més informació sobre les activitats del centre i la participació en la presa de decisions.

#### → PLA DE MILLORA:

- Millorar els canals de comunicació per a les famílies
- Oferir més espais de trobada amb els familiars per informar-los sobre les activitats del centre i recollir les seves opinions i suggeriments.



### PROTOCOL COVID

Els familiars valoren positivament les mesures de prevenció i protecció implementades davant la COVID-19.

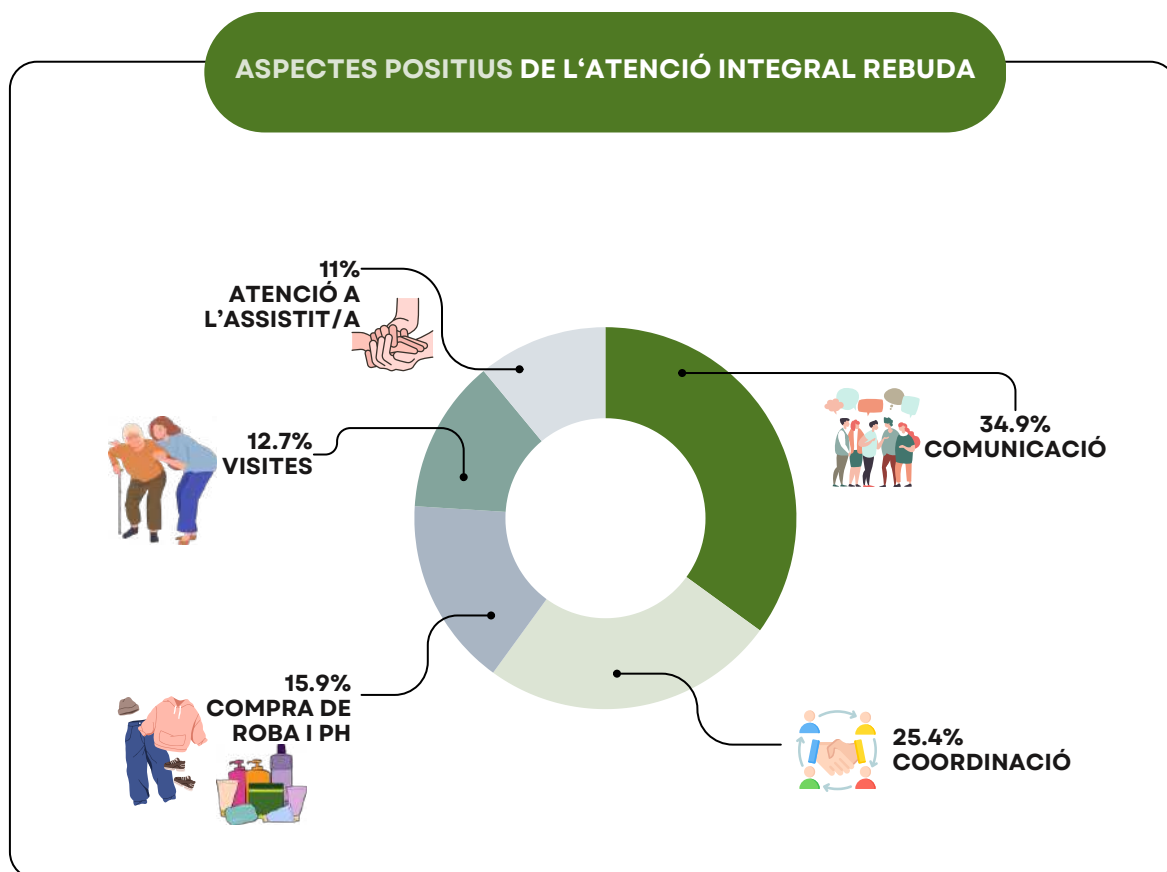
#### → PLA DE MILLORA:

- Mantenir actualitzat el protocol COVID d'acord amb les recomanacions sanitàries.
- Informar de manera clara i transparent els familiars sobre les noves mesures i protocols.



# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a RESIDÈNCIES

## 1. VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ INTEGRAL REBUDA



## CONCLUSIONS

A partir dels resultats obtinguts sobre els aspectes positius de l'atenció integral proporcionada, es pot veure com destaquen la comunicació i coordinació per part de l'entitat. Altres criteris a tenir en compte serien tant la forma i rapidesa de la gestió de peticions, com la bona disposició a l'atenció.

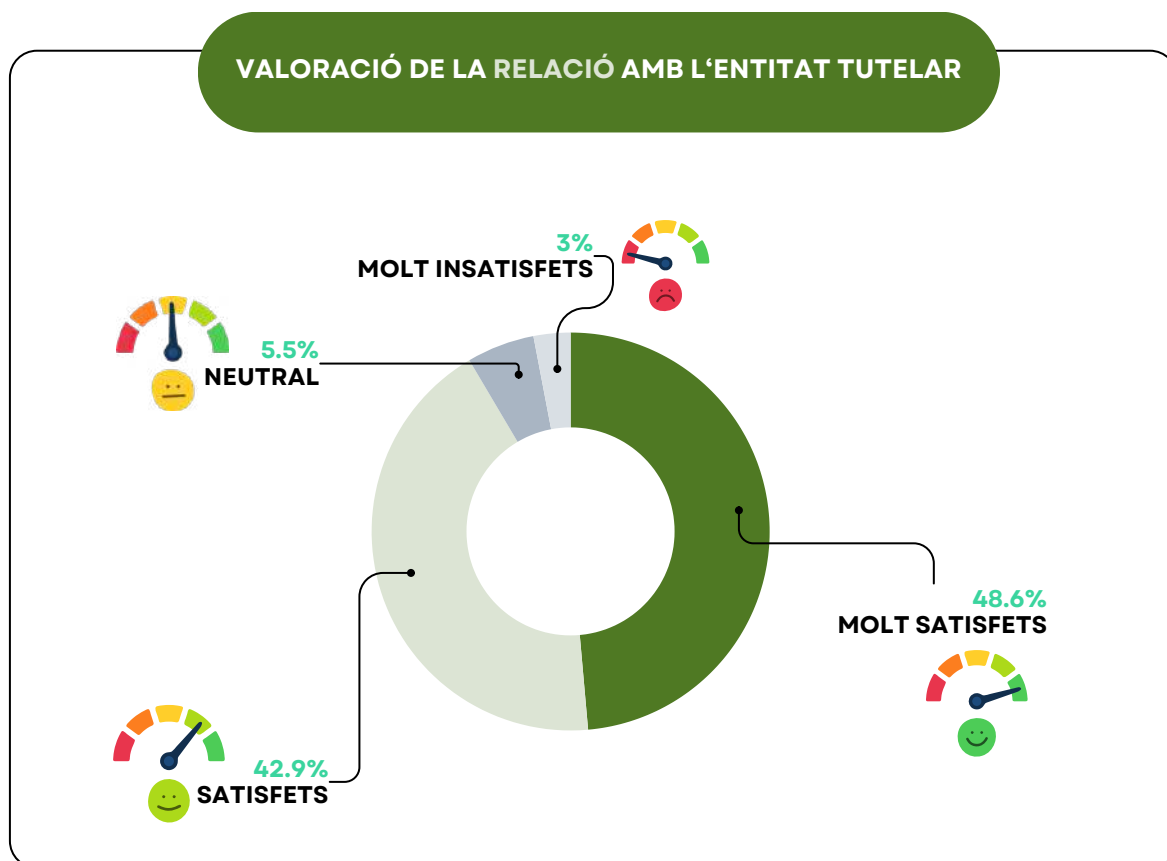


S'ha observat com les visites són el principal aspecte a millorar, on la majoria consideren que la freqüència hauria d'augmentar, així com la duració de les visites. Tanmateix, el fet de fer visites més personalitzades i funcionals on es puguin incloure activitats que els usuaris puguin gaudir. També es valora el fet de realitzar sortides de la residència per així poder establir un vincle amb el seu referent.



# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a RESIDÈNCIES

## 2. QUALITAT DE LES RELACIONS AMB L'ENTITAT TUTELAR



### CONCLUSIONS

En general, els enquestats estan satisfets amb la qualitat de la relació amb l'entitat tutelar, on la majoria avaluen la seva satisfacció com molt satisfeta i satisfeta. No obstant això, una petita part han indicat neutralitat així com una menor satisfacció.

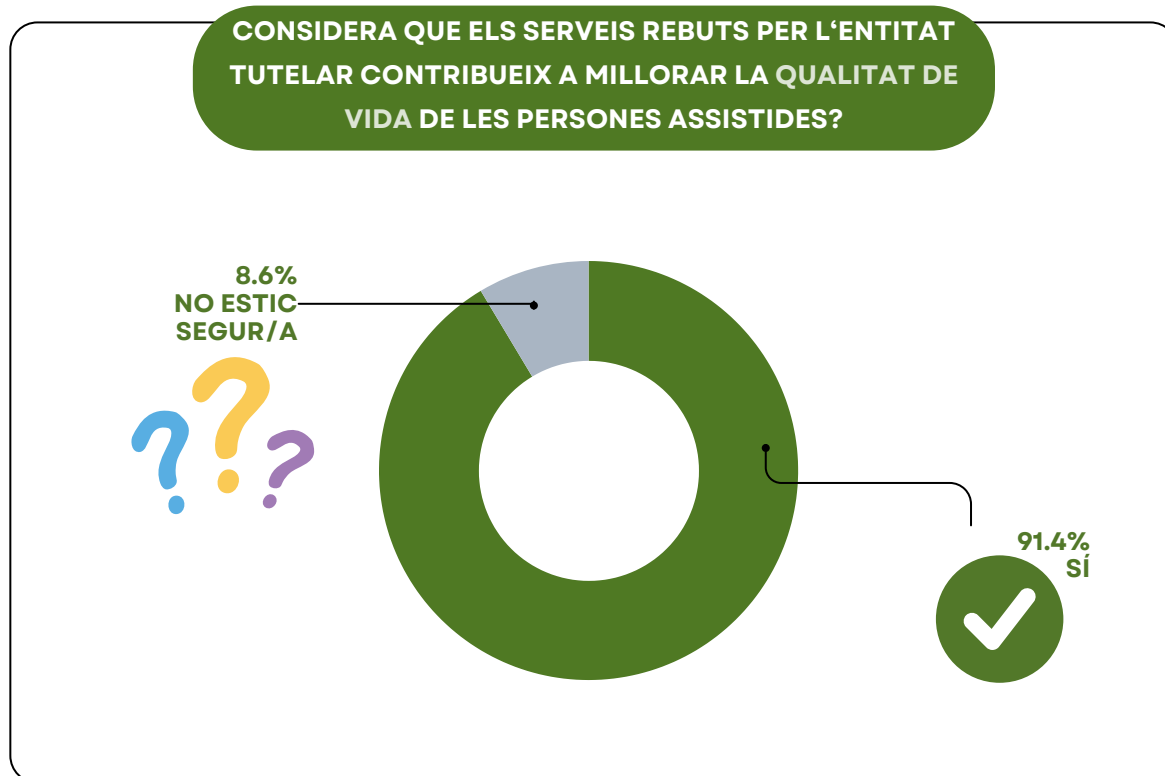


La gran majoria dels participants de l'enquesta té el sentiment que l'entitat tutelar està present en les decisions i actuacions de l'assistit.




# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a RESIDÈNCIES

## 3. QUALITAT DE VIDA DELS USUARIS



### CONCLUSIONS

|   |   |
|---|---|
| Els enquestats han valorat que els serveis que reben per part de l'entitat contribueixen en la millora de la qualitat de vida. La resta no està segur que això sigui així.  | 91,4 %  |
| L'entitat tutelar respon positivament a les necessitats de la persona assistida, com bé han valorat els usuaris, incloent-hi la gestió de compra i altres béns necessaris.  | 94,3 %  |
| La major part dels enquestats pensen que el seguiment que es realitza per part de l'entitat tutelar és satisfactori, on s'inclouen les visites, les trucades de seguiment i coordinacions.  | 85,7 %  |
| La qualificació obtinguda sobre la qualitat de les visites del referent i auxiliar per part dels tutelats ha estat bona. No obstant això, hi ha enquestats que es mostren neutrals.   | 82,9 %  |
| L'aspecte dels serveis que reben i consideren que contribueix més en la millora de la qualitat de vida són les visites, on 29 dels enquestats han triat aquesta opció. La comunicació també és important per 17 dels tutelats. Finalment, la compra de roba i pH i la coordinació també són conceptes a tenir en compte, on 11 i 8 dels participants han escollit aquestes opcions. |  |



# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a DOMICILIS

## 1. VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ INTEGRAL REBUDA



## CONCLUSIONS

A partir dels resultats obtinguts sobre els aspectes positius de l'atenció proporcionada, es pot veure com destaquen els acompanyaments i la comunicació per part de l'entitat. A més, els enquestats han destacat positivament la gestió dels recursos materials i socials.



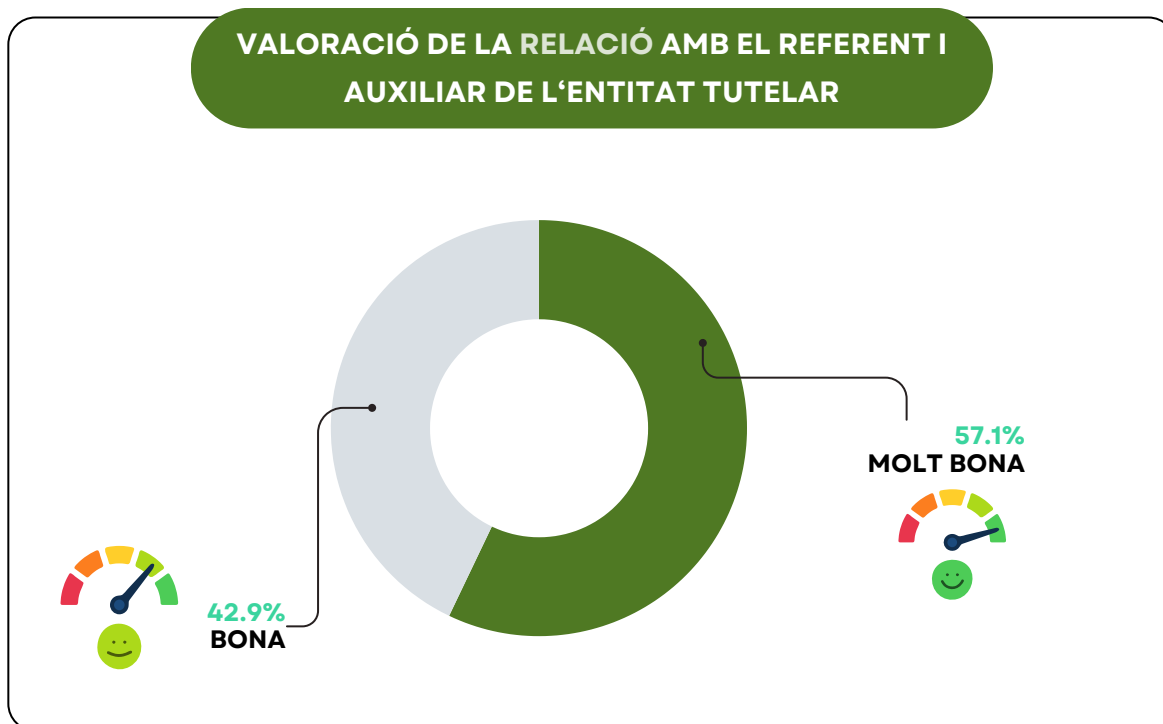
S'ha observat com la gestió dels recursos materials és el principal aspecte a millorar pel que fa a l'atenció. També es valora el fet de les visites periòdiques. Es podria considerar la freqüència d'aquestes, així com la duració de les visites. També millorar la gestió dels recursos socials, la comunicació i l'acompanyament.

RECURSOS MATERIALS



# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a DOMICILIS

## 2. QUALITAT DE LES RELACIONS AMB L'ENTITAT TUTELAR



### CONCLUSIONS

En general, la relació amb el referent i l'auxiliar de l'entitat tutelar és molt satisfactòria, ja que el 100% ha valorat que aquesta és bona.



La major part dels participants de l'enquesta se sent escoltat i atès per l'equip de l'entitat, encara que la resta no està segura.

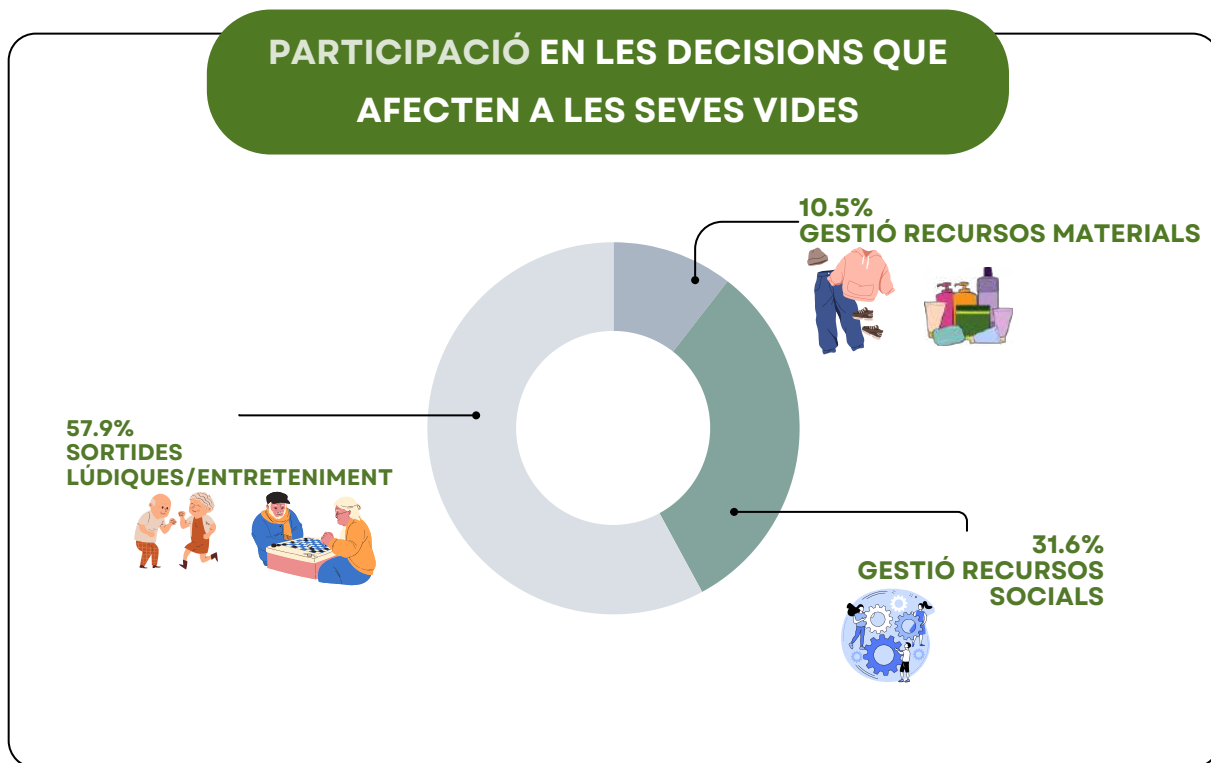


Finalment, els enquestats han respost de manera positiva sobre l'atenció que reben per part de l'entitat. No obstant això, una petita part no està del tot satisfeta amb aquesta.



# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a DOMICILIS

## 3. QUALITAT DE VIDA DELS USUARIS



## CONCLUSIONS

Els aspectes on els agradaria participar més als tutelats serien les sortides lúdiques o d'entreteniment, on 8 dels enquestats han triat aquesta opció. La segona serien els recursos materials, amb 5 persones i finalment els recursos socials, amb 2.



El seguiment que es realitza per part de l'entitat tutelar, on s'inclouen les visites, les trucades de seguiment i coordinacions, és excel·lent.



# PLA DE MILLORA

## Introducció

Aquest pla de millora es basa en els resultats de les enquestes realitzades a professionals que atenen a les persones assistides per l'entitat tutelar i aquestes mateixes. L'objectiu és identificar les àrees de millora i desenvolupar estratègies per a implementar-les.



## Àrees de millora

### Visites

- Augmentar la freqüència de les visites.
- Prolongar la durada de les visites.
- Personalitzar les visites perquè siguin més funcionals i satisfactòries per als usuaris.
- Incloure activitats de gaudi per als usuaris en les visites.

## Estratègies de millora



Implementar un nou protocol de visites que estableixi més freqüències.

### Compra de roba i PH

- Agilitzar el lliurament de roba i productes d'higiene.



Establir un protocol per a la gestió de la compra de roba i productes d'higiene.



# PLA DE MILLORA

## Àrees de millora

### Sortides

- Realitzar més sortides d'oci.
- Organitzar sortides que permetin a l'usuari vincular-se amb el seu referent.

## Estratègies de millora



Establir un pla d'activitats que s'ajustin a les necessitats i interès de cada usuari. Oferir les persones assistides la possibilitat de triar les activitats que volen realitzar.

### Coordinació

- Millorar la coordinació de les visites.
- Coordinar amb més temps amb la residència, per a les visites mèdiques de les persones assistides



Desenvolupar un protocol de coordinació amb els serveis mèdics.



Implementar un sistema d'avisos per a les visites mèdiques.

## Conclusions

Aquest pla de millora és un compromís de l'entitat tutelar per a oferir una atenció integral de major qualitat a les persones tutelades. S'espera que aquest pla contribueixi a millorar la qualitat de vida d'elles i a garantir el respecte dels seus drets.

