

# MEMÒRIA LA TORRASSA

FUNDACIÓ MARE DE DÉU DELS DESEMPARATS



2024

PERSONES CUIDANT DE PERSONES

tor

serviș la de  
Fundació Mare de Déu



# ÍNDIX

|  |    |
|--|----|
| QUI SOM                                      | 1  |
| PLATAFORMA DE SERVEIS                        | 4  |
| RESIDÈNCIA ASSISTIDA                         | 5  |
| CENTRE DE DIA                                | 9  |
| LÍNEAS D'ACTUACIÓ                            | 12 |
| ENTITAT TUTELAR                              | 23 |
| VIVENDA AMB SERVEIS                          | 32 |
| CONSULTORIA SOCIAL                           | 33 |
| COL·LABORACIONS                              | 37 |
| MILLORES 2024                                | 46 |
| ENQUESTES DE SATISFACCIO<br>I PLA DE MILLORA | 51 |



# EL NOSTRE EQUIP DIRECTIU



”

A La Torrassa, les persones són el nostre compromís, i fem la nostra tasca amb cura, integritat i passió."

Mn. Saturnino Rodríguez (Director General) i Mn. Rubén Garcia (Gerent-administrador)

Som una entitat privada sense afany de lucre i 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 la 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'honestetat, 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, personal de neteja, recepcionistes i administratius, equip legal, manteniment, directores, 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 al 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 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 tercers) oberta i sense afany de lucre.

## VISIÓ

La nostra visió es crear valor social contribuint a l'envelliment saludable i a 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 Déu 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**

**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

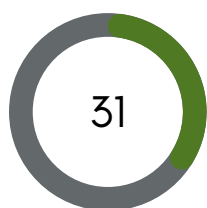


72,7%



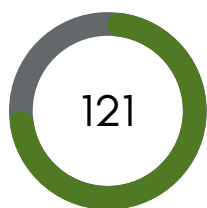
27,3%

A la Residència La Torrassa hem atès a 121 persones al llarg del 2024 i d'aquestes: 88 Dones i 33 Homes



## Altes durant 2024

Al llarg de l'any han hagut 31 persones que venen a viure a la residència



## Persones ateses

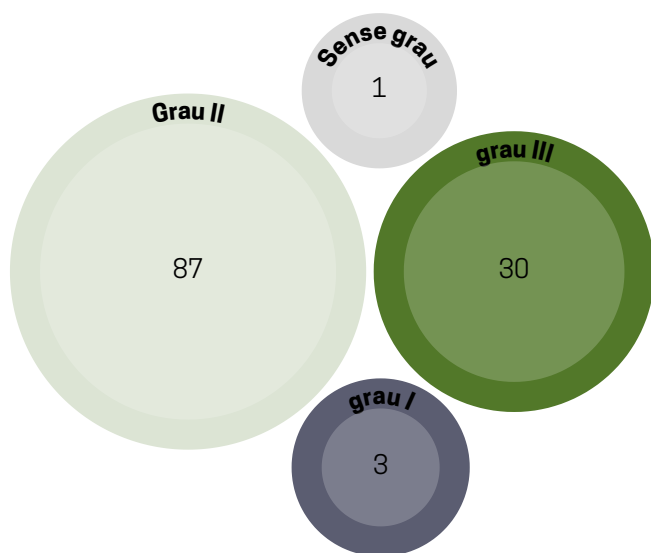
Al llarg del 2024 atenem a la Residència a 121 persones



## 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).



# Procedència dels ingressos residencials 2024



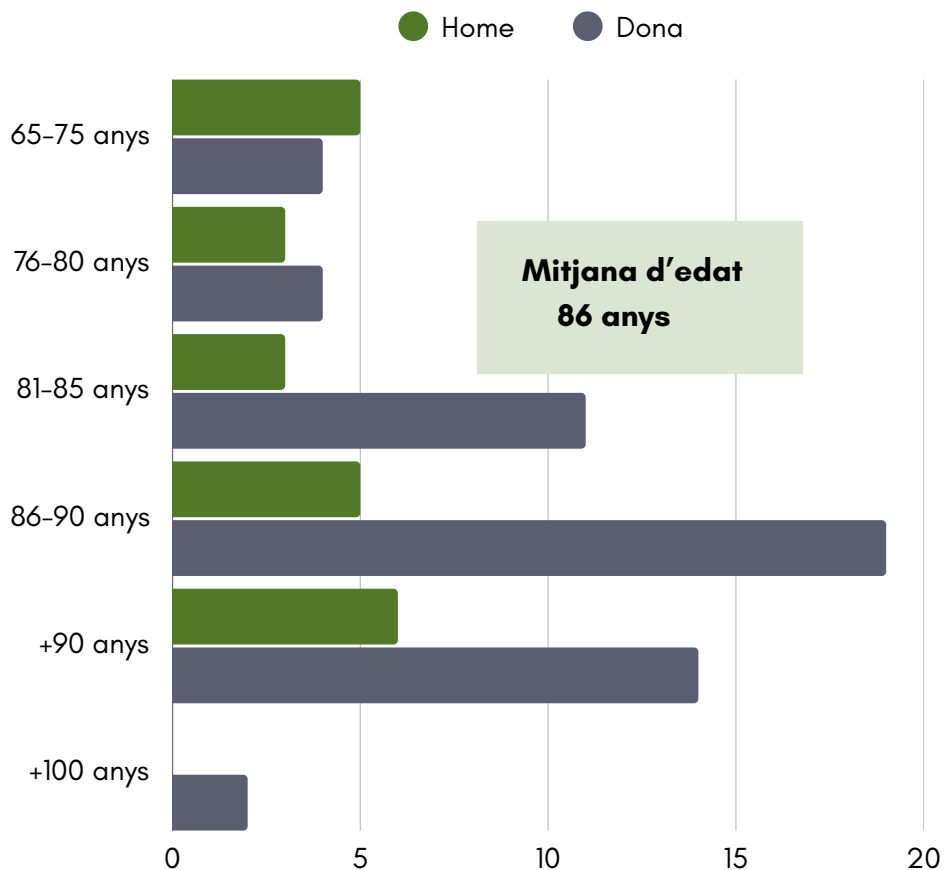
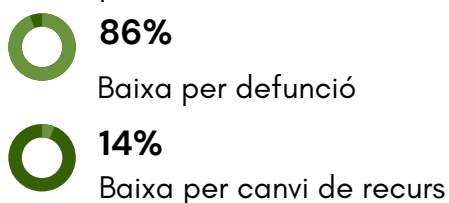
**“Estoy muy contenta de vivir en la residencia. Ya hace dos años y estoy muy bien con las compañeras y todos los trabajadores de aquí. ME SIENTO MUY QUERIDA”**

Sra. Nieves Linares, que va venir a viure a la Residència al Gener de 2023

## Baixes 2024



Durant el 2024 han hagut 28 baixes a la residència, de les quals 4 han estat un canvi de recurs a plaça pública d'una altre residència i/o unitats hospitalàries especialitzades i 24 defuncions, de les quals els 25% han estat defuncions al centre hospitalari.



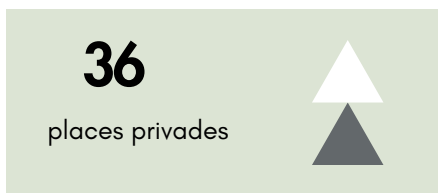
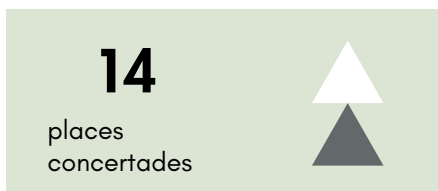




## 2. CENTRE DE DIA

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.



**“Para mi ha sido una suerte el poder venir. Estoy con las compañeras, desayuno, como, meriendo y ceno y sobretodo estoy acompañada. La auxiliar Eli es una maravilla, siempre está atenta de todo”**

Sra. Marisa Blanco, usuària del Centre de Dia La Torrassa des del Maig de 2024





# EL CENTRE DE DIA EN XIFRES

NOUS USUARIS A CENTRE DE DIA 2024



USUARIS ATEOSOS DURANT 2024



JORNADA COMPLETA DE DILL. A DIV.



BAIXES O CANVI DE RECURS DURANT 2024



68,4%



31,6%

Al Centre de Dia La Torrassa hem atès a 19 persones, de les quals eren 13 Dones i 6 Homes



Mitjana de 84 anys

## Baixes del usuaris per tipologia del centre de dia 2024



DEFUNCIÓ

1



ALTRES RESIDÈNCIES

0



RESIDÈNCIA LA TORRASSA

5



HOSPITAL

1



TORNA A CASA

1



# COM HEM TREBALLAT A LA RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA AQUEST 2024?

## ACP

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

## 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.

## Treball en xarxa

Treballem en xarxa amb agents del barri (escoles, entitats del tercer sector i de veïns del barri, entre d'altres).  
Participem també amb escoles, instituts, escola bressol i empreses de proximitat per a oferir una millor inserció al nostre barri.

## 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, treballadora social, psicòloga, fisioterapeuta, educadora social i infermeres.

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



## Salut i Cures integrals

El benestar de les persones requereix una atenció integral de la seva salut. Per això, es realitza un seguiment mèdic continuat, coordinant-nos amb hospitals, metges especialistes i altres professionals de la salut per garantir una atenció de qualitat. A més, treballem de la mà amb les famílies, proporcionant informació i suport per assegurar el millor acompanyament possible. La prevenció i l'atenció personalitzada són fonamentals per mantenir la qualitat de vida i la dignitat de cada persona.

## Com a casa

Espai confortable i amigable. Es cuida en detall l'entorn i l'atenció perquè es sentin com a casa

# 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.

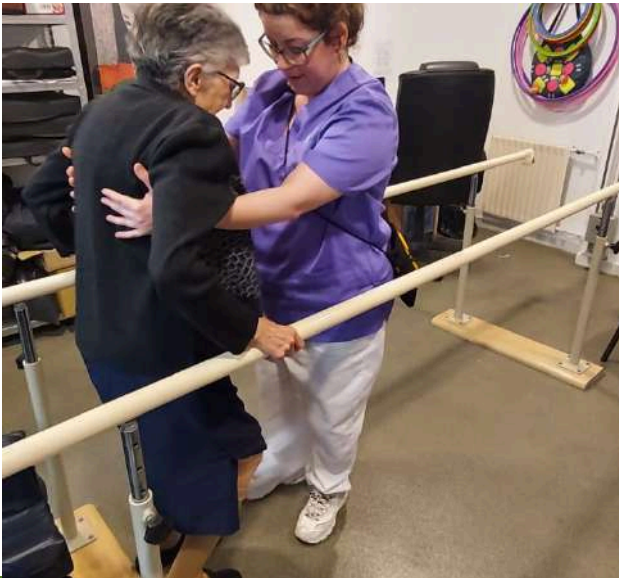


La intervenció psicològica a la residència té com a objectiu millorar la qualitat de vida de les persones grans, oferint suport emocional i treballant per al seu benestar mental.

- Avaluació i tractament de l'estat mental i emocional de les persones residents i prevenció del deteriorament cognitiu i dels problemes de salut mental.
- Promoció de l'autonomia, l'autoestima i el benestar emocional, facilitant una adaptació positiva a la residència.
- Intervenció psicològica sobre l'estat d'ànim de la persona, especialment en casos de depressió, amb sessions individuals adaptades a les necessitats de cada resident.
- Atenció a la persona i família en la fase final de la vida,
- Reducció i dinamització de les alteracions de conducta, com l'ansietat i l'agitació en persones amb demència,



## 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.



## Àrea Sanitària i nou model d'atenció

Aquest any 2024 el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya ha establert un nou model d'atenció sanitària integrada a les persones que viuen a centres residencials per a gent gran i s'ha iniciat el desplegament a la Residència La Torrassa a l'agost del 2024, sent implementat al 100% al novembre.

Actualment en el nou model d'atenció sanitària integrada a les persones que viuen en centres residencials per a gent gran, elaborat pel Pla Interdepartamental d'Atenció i Interacció Social i sanitària (PIAISS), es dibuixa un escenari on **diferents professionals de diferents àmbits d'atenció han d'intervenir i interaccionar en el procés d'atenció sanitària a les persones**. Aquest model d'atenció integrada requereix un alt nivell de competència i excel·lència professional individual però, a la vegada també, un alt nivell de pràctiques col·laboratives a manera **d'equips expandits mixtos, formats per professionals de l'àmbit de les residències i de l'atenció primària** que ajudin a portar a terme una veritable atenció centrada en la persona, i despleguin un conjunt d'accions relacionades perquè sigui així i garanteixin el contínuum assistencial a aquest col·lectiu de persones especialment vulnerables, tal com s'ha vist durant la pandèmia de la COVID-19.

L'Àrea Sanitària garanteix una atenció integral i de qualitat, adaptada a les necessitats de cada persona. La coordinació amb professionals, la formació contínua de l'equip i la implementació de nous models assistencials reforcen la qualitat dels serveis de salut.

Una atenció integrada i centrada en les persones que viuen a les residències requereix una necessària individualització, de proximitat i de treball col·laboratiu per part de tots els professionals que participen d'aquest procés d'atenció -fent especial èmfasi en la continuïtat assistencial-.

### Visites mèdiques del CAP

Visites mèdiques que ha realitzat la Dra. de referència del CAP La Torrassa

78

### Coordinació de Mutuam

Visites mèdiques que ha realitzat als residents l'equip mèdic de MUTUAM

197

### Plans individuals

S'han realitzat plans individuals de salut per a cada resident de manera coordinada amb Mutuam+CAP La Torrassa i l'equip mèdic de la Residència

121

### Derivacions

Derivacions mèdiques d'urgència

142

### Proves mèdiques

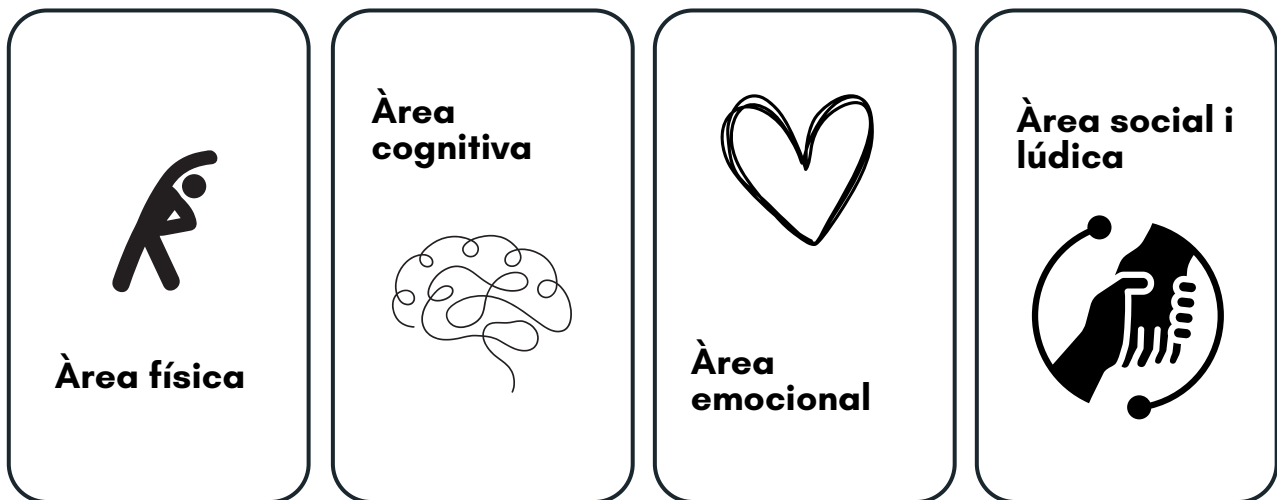
Proves mèdiques que hem realitzat al centre als residents i que no ha calgut derivar a cap centre hospitalari

157

### Activitats

A la residència i centre de dia comptem amb un programa d'activitats anual dissenyat tenint en compte els interessos i aficions de les persones vinculades als serveis. És un conjunt de tallers que s'ofereixen diàriament i que tenen com a objectiu primordial mantenir i/o millorar les capacitats cognitives, físiques, relacionals, funcionals i emocionals de les persones potenciant alhora el sentiment de pertinença al grup a partir de la participació a les activitats estables i les extraordinàries que es van programant al llarg de l'any. Així doncs, s'ofereixen tallers a nivell físic i funcional, a nivell social i lúdic, a nivell de rehabilitació cognitiva i emocional.

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



**1.820**

Sessions de tallers anuals de psicoestimulació, socials i físics



**35**

Sessions intergeneracionals



**90%**

Satisfacció dels usuaris amb les activitats



**96%**

Participació a totes les activitats ofertes





## ACTIVITATS PLENES DE SENTIT



Tasques de la llar



Taller de cuina

**+ enllà de l'edat**  
**+ envelliment feliç**  
**+ gent gran activa**





Bingo



Manualitats



Activitats lúdiques



Psicoestimulació a través de projeccions



Cal destacar que apostem per un model d'atenció personalitzat, model d'atenció centrada en la persona (ACP), en el seu procés d'atenció. És per això, que és primordial el promoure espais individuals d'atenció / seguiment / suport emocional i de foment de la realització d'activitats i aficions de manera autònoma oferint, per part de l'equip de professionals, tots els suports que requereixi per a poder completar-ho.



L'acció educativa, tant per a les persones residents i/o vinculades a centre de dia com per les famílies i persones properes, és una branca essencial de la nostra tasca. Cada professional incideix segons la seva especialitat.

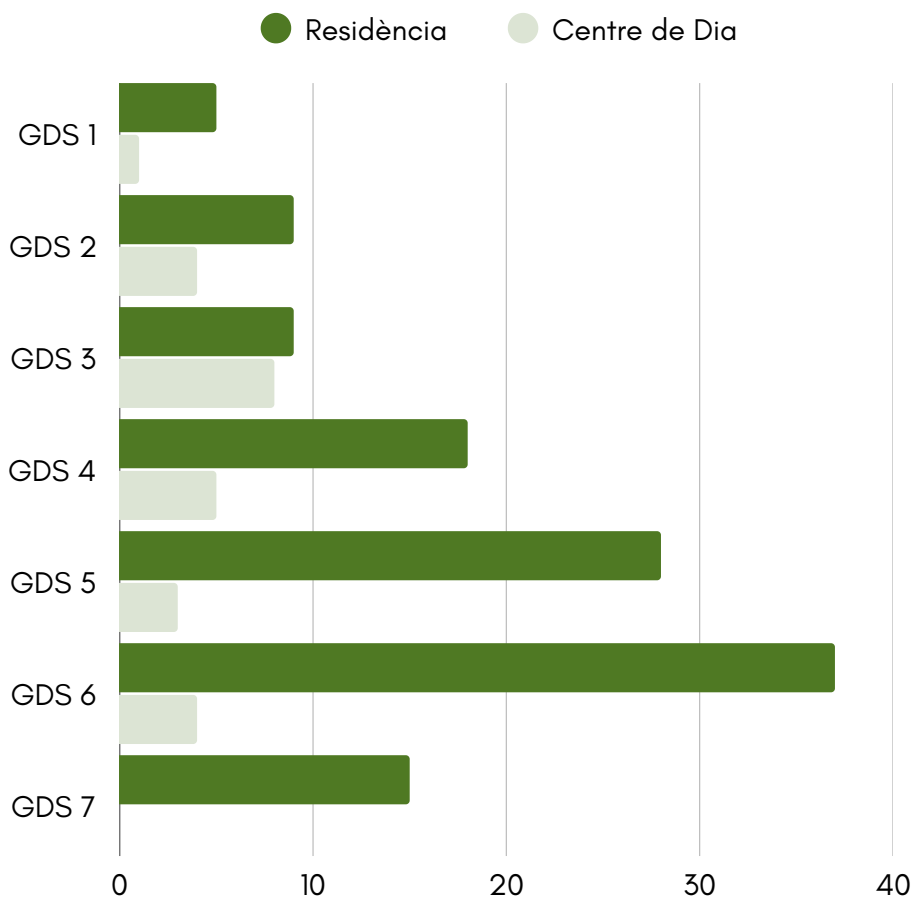
## Àrea Suport psicològic i terapèutic

### Estat cognitiu

Per a valorar el deteriorament fem servir l'Escaleta de Deteriorament Global (GDS) és una escaleta de set punts que descriu les etapes progressives del deteriorament cognitiu en persones amb demència, especialment la malaltia d'Alzheimer. Els punts de l'escaleta són els següents:

- GDS 1: No hi ha d.cognitiu.
- GDS 2: D.cognitiu molt lleu
- GDS 3: D. cognitiu lleu
- GDS 4: D. cognitiu moderat
- GDS 5: D.cognitiu moderadament greu
- GDS 6: D.cognitiu greu
- GDS 7: D.cognitiu molt greu

A la següent taula podem observar la situació de les persones ateses a la Residència i centre de dia La Torrassa al 2024



# 1. Sessions individuals

Durant el 2024, s'ha ofert atenció psicològica a residents i famílies que ho han requerit per diferents motius, com l'estat d'ànim deprimat derivat de la pèrdua d'autonomia, malalties, processos de dol i alteracions de conducta en persones amb demència.

- **Intervenció sobre l'estat d'ànim i depressió:** El 50% de les persones residents han participat en activitats educatives sobre gestió emocional. Els símptomes depressius han estat principalment conseqüència de processos de dol, patologies orgàniques i pèrdua d'autonomia.
- **Atenció en fase final de vida:** S'ha intervingut psicològicament amb residents en estat terminal i les seves famílies, oferint suport en el procés de dol.
- **Alteracions de conducta en persones amb demència:** S'han aplicat estratègies per reduir l'ansietat, l'agitació i altres alteracions de conducta, millorant l'atenció personalitzada.
- **Avaluació de l'estat cognitiu:** S'han realitzat valoracions cognitives anuals als residents i trimestrals als usuaris de CD per ajustar els seus plans d'atenció personalitzada.
- **Intervenció sobre les capacitats cognitives:** El 68,25% de les persones residents han mantingut les seves capacitats cognitives respecte a l'any anterior gràcies a tallers i activitats grupals.

També s'han desenvolupat activitats individuals, com jocs amb la tablet i espais de lectura, per estimular i mantenir les funcions cognitives.

## 2. Intervenció sobre les capacitats cognitives

També s'han realitzat sessions grupals per a poder treballar el manteniment de les capacitats cognitives a les persones residents i usuàries del centre de dia i al llarg del 2024 hem aconseguit que el 68,25% de les persones residents hagin mantingut les capacitats cognitives respecte l'any passat.

El manteniment de les capacitats cognitives es realitza mitjançant tallers i activitats grupals:



### Tallers de memòria

Adaptat al grau de deteriorament cognitiu de la persona, es treballa la memòria amb diferents exercicis divertits en grup i individuals

### Tallers de psico-estimulació

Estimular, retardar la pèrdua de capacitats, mantenir les capacitats cognitives residuals.

### Musicoteràpia

Estimular la concentració, el relax, la memòria i potenciar canvis positius en el seu estat d'ànim i el seu estat emocional

### loga i relaxació

Per connectar el cos, la respiració i la ment. Es fan postures físiques i exercicis de respiració per disminuir l'estrès i millorar l'estat d'ànim

### 3. Teràpia amb animals

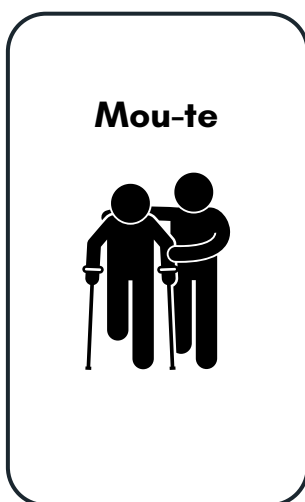
Fem teràpia amb animals de companyia, en concret amb gossos, gats, conillets d'índies i lloro i treballen aspectes cognitius, físics i emocionals.

Vam començar amb la teràpia canina l'any 2008 i al llarg del anys ens hem convertit en un referent d'aquesta teràpia. Mes de 15 anys apostant pels beneficis de la teràpia. Sempre amb la col·laboració del Racó de Milú. Tant és així, que la televisió de l'Hospitalet ens ha fet diversos reportatges en aquests anys. A l'octubre del 2024 es va emetre el que ens han fet aquest any.



Des de l'àrea de fisioteràpia es realitza les activitats amb els residents i usuaris amb la finalitat de produir una millora o com a mínim un manteniment a l'estat funcional del resident i l'usuari:

- Gimnàstica de manteniment: 3 cops a la setmana amb duració de 45 min amb residents més autònoms (p.0 i/o al espai del gimnàs de la residència (p2) i 15-30 min amb residents amb dependència moderada i/o deteriorament cognitiu (pl entr).
- Mou-te: 2 cops a la setmana amb duració de 1h amb residents de pl entresol (sala central, amb dependència lleu-moderada i deteriorament cognitiu moderat.
- Els tractaments individuals de fisioteràpia (p.0 i pl entr) es duen a terme en el horari de tarda (16-17,30h) al gimnàs de la residència (p2) i/o habitació/unitat del resident
- Les sessions de mobilitzacions passives articular dirigida als residents d'altres dependències (pl entr, 2 cops a la setmana) amb duració de 20 min per cada resident)



Les mobilitzacions Passives Articulars Musculars que realitza fisioteràpia (actualment dimarts i dijous) a la planta entresol, a la unitat rosella i unitat gessamí que estan ocupades per els residents amb altes dependències, i també en el cas que hi hagi un resident que precisi estar enllitat, que se li farà a la seva habitació, durada 20 min per persona juntament amb l'estimulació sensorial sempre tenen en compte l'estat del resident. Es van realitzar 9 sessions mensuals de mobilitzacions passives articulars. Durant l'any 2024 s'han realitzat 90 sessions de mobilitzacions passives articulars musculars (MPAM)



## Àrea de geriatría

L'àrea de geriatría a la Residència i Centre de dia La Torrassa té un paper fonamental en la cura, acompanyament i suport dels nostres usuaris i residents, ajudant a mantenir la seva autonomia i qualitat de vida. Les seves tasques diàries són variades i adaptades a les necessitats individuals de cada resident.

- Realitzen suport en les Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD)
- Realitzen suport en les Activitats Instrumentals de la Vida Diària (AIVD)



## COM ÉS UN DIA A LA RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA?

- 7-9:30 Dutxes i hígienes
- 8-10h Esmorzar
- 10:30-12:30 Activitats
- 13-16h: Dinar i descans
- 16:30-18:30 activitats
- 19-20h Sopar
- 20-07:00 Descans
- 23:00 Ressorpar
- 8-10h Arribada al centre de dia i Esmorzar
- 10h Dutxes
- 10:30-12:30 Activitats
- 13-16h: Dinar i descans
- 16:30-18:30 activitats
- 19-20h Sopar
- 20h Sortida del centre de dia.

A la Torrassa tenim un gran equip gerocultor, format per professionals d'atenció a la dependència en institucions socials i auxiliars d'infermeria.

Atenem els nostres usuaris les 24 hores al dia i comptem amb 5 equips gerocultors i altres professionals de suport amb els que treballem a diari per atendre les necessitats dels nostres residents i usuaris, atenent a les famílies i fent divertit també el dia a dia.





# 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.

**Durant el transcurs del 2024 hem atès a 134 Persones.**

Durant el 2024, hem tingut 35 altes i 23 baixes, la gran majoria d'aquestes han estat per defunció i nomès un cas ha estat per remoció del càrrec a favor del familiar en les mesures principals.

Durant l'exercici del 2024 hi ha hagut 57 casos en situació de pre-tutela. D'aquest, 36 d'ells han vingut del nostre programa de consultoria social. Actualment resten 27 casos pendents d'acceptació de càrrec.



**57**

Casos de pre-tutela



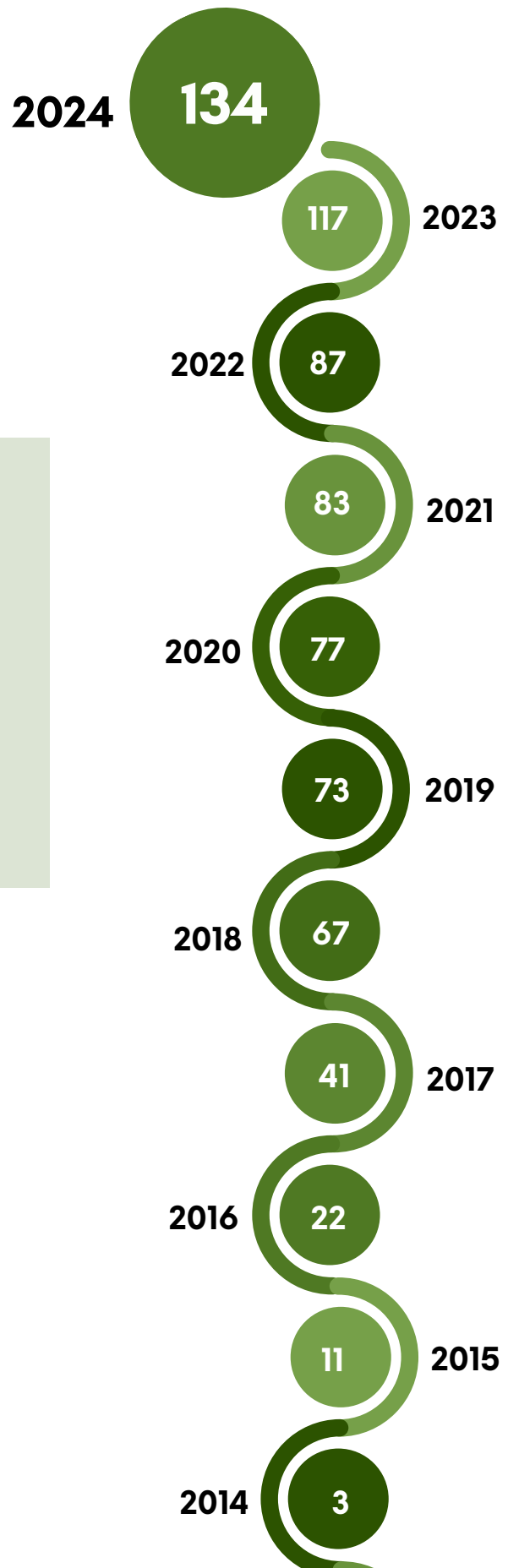
**23**

Baixes



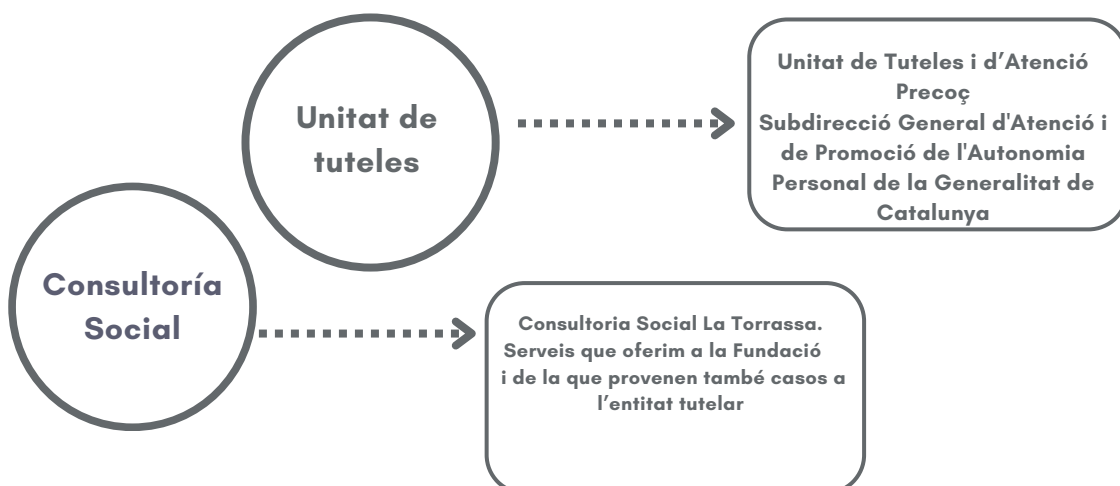
**35**

Noves altes



# L'ACTIVITAT DE L'ENTITAT TUTELAR

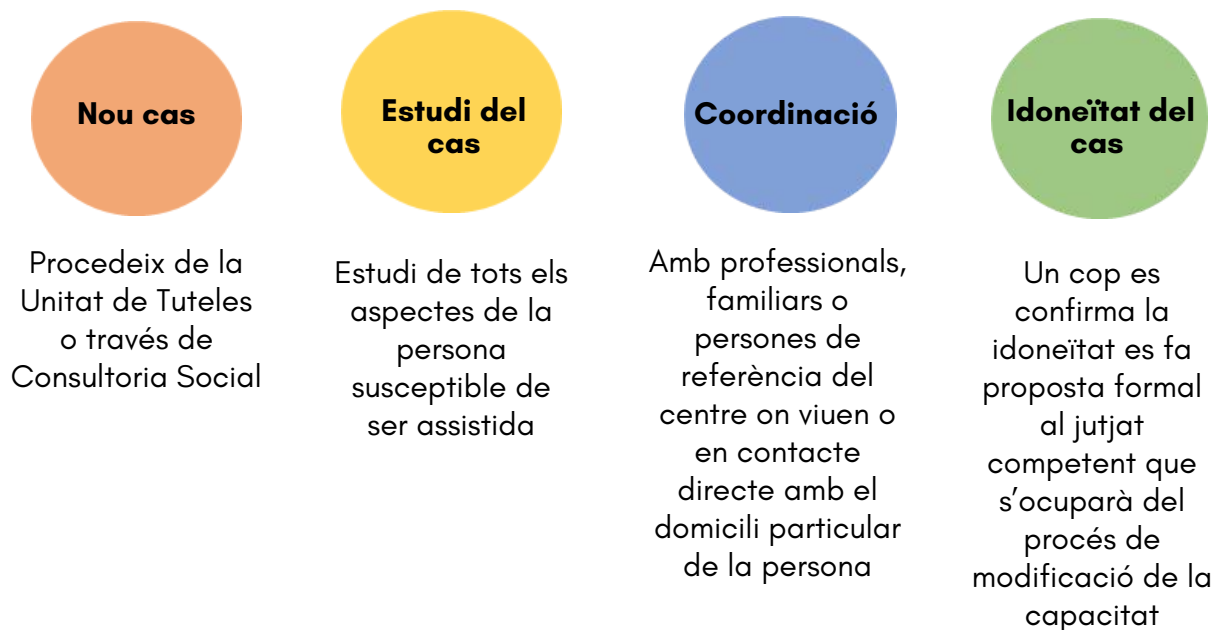
Abans d'exercir un càrrec tutelar de les persones usuàries del nostre servei hi ha el següent procés previ:



# ESTUDI DEL CAS

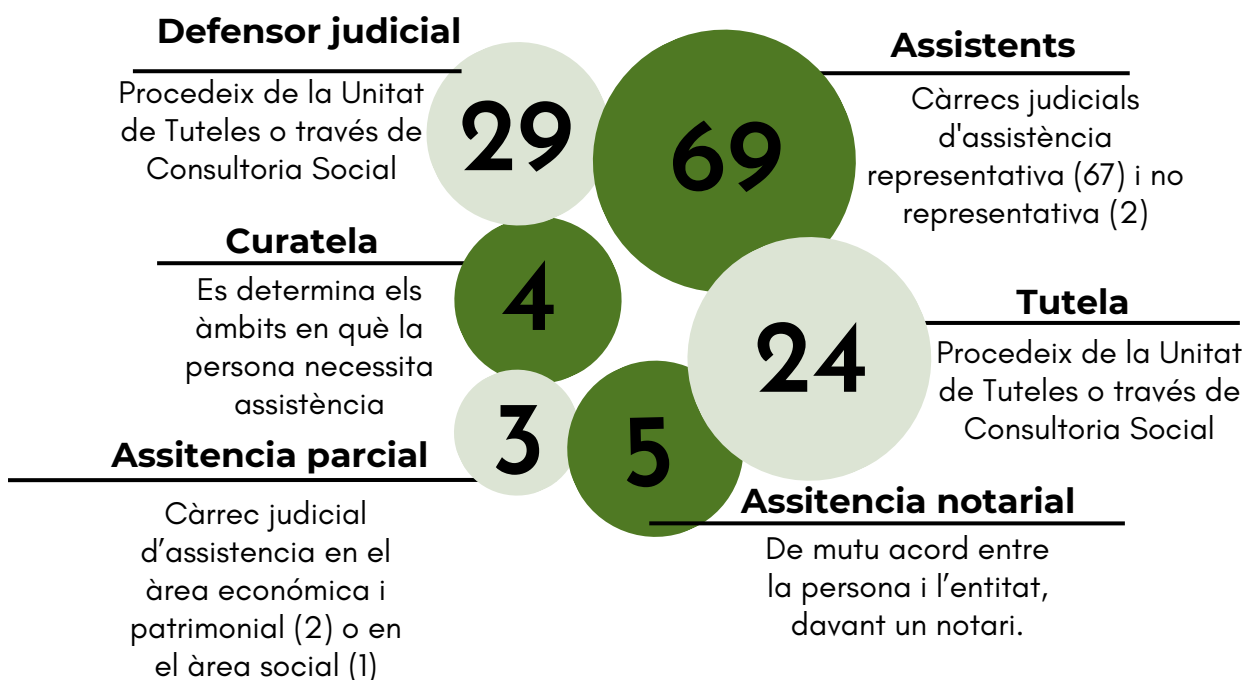


El procediment a seguir per a l'estudi de la idoneïtat del cas és el següent:



## 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 2024 hem atès:



86



48



36

DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL



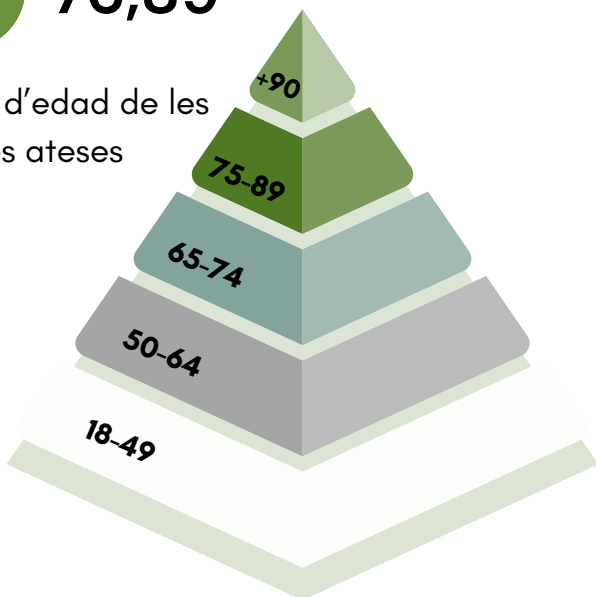
98

GENT GRAN



76,89

Mitjana d'edat de les persones ateses



23,89%

+90 anys

45,23%

75-89 anys

10,45%

65-74 anys

11,20%

50-64 anys

8,96%

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 i adequats a la tipologia de cas: discapacitat o gent gran.

Per gent gran, el recurs existent definitiu es el de centre residencial i per discapacitat intel·lectual llar residència o residència per persones amb discapacitat (en funció del grau de suport que requereixin). De forma temporal, es poden trobar en hospitals o estança sociosanitària o també en habitacions o pensions si encara esperen algun recurs i la seva economia no permet un altre habitatge.



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 delictes)



# ABAST TERRITORIAL

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



## Atenem

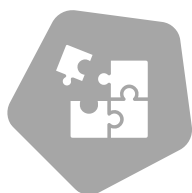
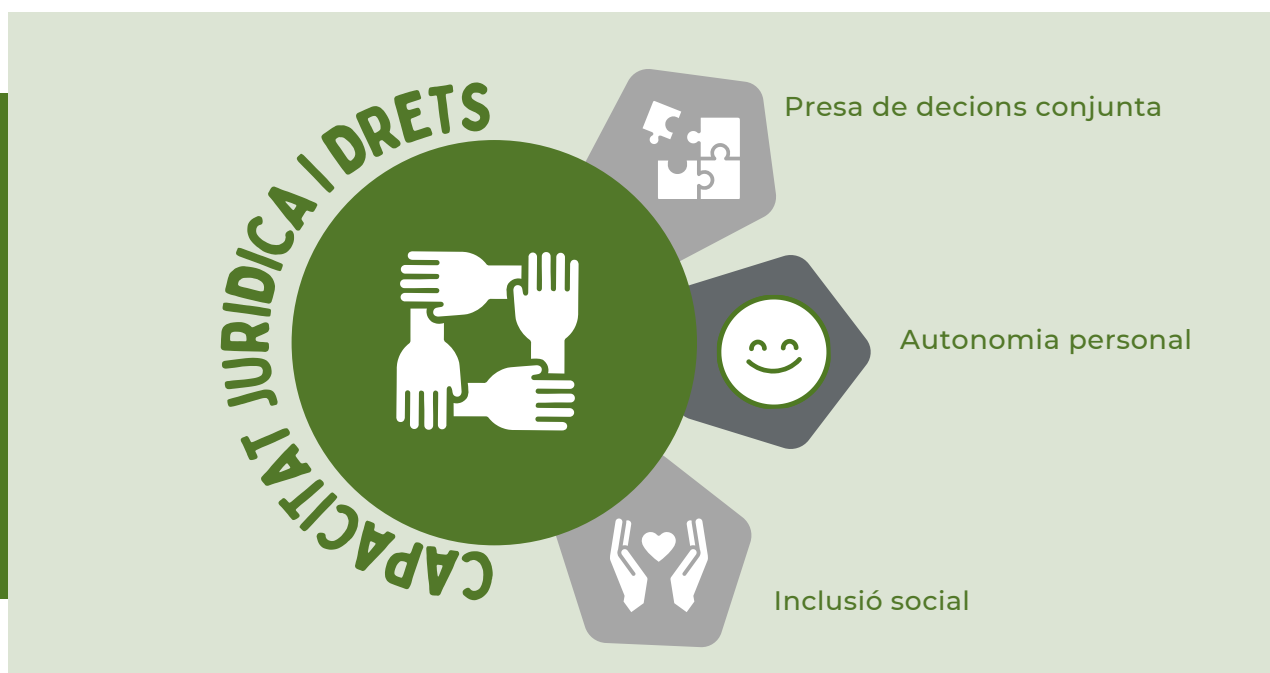
L'Entitat Tutelar atén casos de Barcelona i rodalies, però actualment el gran gruix està situat a Barcelona ciutat i Hospitalet de Llobregat.

Per altra banda, a continuació es mostren el nº. de persones que atenem i que viuen en diferents localitats, totes de la província i capital de 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.



Durant aquest 2024 hem aconseguit en diverses persones assistides que:



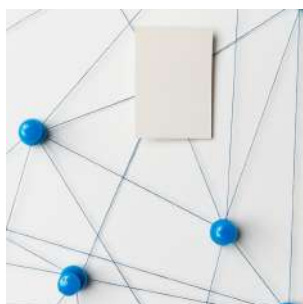
## Herències

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. També la gestió ràpida de lloguer dels immobles per obtenir un benefici i evitar l'ocupació. Un gran problema en el que ens trobem actualment en el nostre abast territorial.



## 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.



Des de l'octubre de 2023 un usuari residia en els pisos amb serveis i arrel d'una situació de salut va anar a viure a la residència el primer trimestre de 2024.

Aquest servei s'ha donat de baixa al juny de 2024 i ens hem centrat en altres projectes per tal de donar solucions a una població més dependent i no tant autònoma com requereix aquest servei



# 5. CONSULTORIA SOCIAL



La Consultoria Social va sorgir l'any 2023 com a part del pla estratègic de la Fundació Mare de Déu 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 tasca 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.

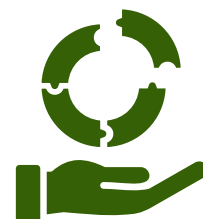


## Objectius



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



**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., Ingres 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.

**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.

**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 tasca 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.

Serveis oferits durant el 2024: 6 famílies i nens van ser atesos a la consultoria social.





# DRETS INDIVIDUALS

La Fundació Mare de Déu 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



# COL·LABORACIONS

# ALTRES ENTITATS

AL 2024 s'ha treballat molt per a incrementar la presència i integració de la Residència i Centre de Dia al barri i a la comunitat de proximitat.

Al llarg del 2024 s'han impulsat diferents col·laboracions per tal de crear accions compartides i extraordinàries:

- Cofradía de penitencia del santísimo cristo del perdón despojado de sus vestiduras y maría santísima de la amargura .
- Institut de formació professional CAEC
- Hermandad Rociera Pastoral Almonteña de l'Hospitalet de Llobregat
- Fundació Mémora. (concerts, tallers de risoteràpia...)
- Associació de Veïns Collblanc i la Torrassa. Participació al 8è Concurs de dibuix Explica'm i dibuixa'm.
- Solidaris Residència (balls en línia)
- Escola Charlie River (Concert d'orquestra)
- Nuestra Señora de la Luz. (concert de Nades)
- Casal de Gent Gran de la Torrassa. (Concert de la Coral per Nadal i el Coro Rociero a la Festa de Primavera)
- Escola Montessori. Cantada de Nadal
- Associació Terrarrios Albos: Organització del Concert de Nadal a la Residència, Festa de Reis Mags i altres esdeveniments durant l'any.
- ACRA (Concurs postals de Nadal)





**+30  
ACTIVITATS**

activitats extraordinàries dins i fora de la residència gràcies a la col·laboració de les entitats que ho han fet possible.

**3 CONVENIS**

Hem signat nous convenis de col·laboració amb entitats

**MÉS  
COL-LABORACIONS**

S'han augmentat les col·laboracions amb institucions escolars per impulsar accions APS (aprenentatge i servei)

## PROJECTE INTERGENERACIONAL

Els espais intergeneracionals tenen un fort impacte emocional i de benestar en les persones residents i infants/joves i alhora ofereixen l'oportunitat del contacte intergeneracional, sobretot als infants i joves que no tenen aquesta experiència en el seu dia a dia i entorn familiar.

Durant el curs escolar des de la Residència i Centre de Dia, el 2024 hem comptat amb la col·laboració estable de les següents institucions:

- **Escola Sant Jaume:** APS amb els i les alumnes de 1r de Batxillerat. Es realitzen diverses activitats per fomentar la relació positiva i l'aprenentatge intergeneracional a través de tallers lúdics, culinaris, sortides a la comunitat per Sant Jordi, tallers de memòria, manualitats, entre d'altres.

Amb altres cursos d'alumnes de l'Escola Sant Jaume es fan altres activitats puntuals, com per exemple, Concerts de Nadal.



**24** Sessions APS amb l'Escola Sant Jaume

- **Casal Diari de l'Associació Educativa Itaca.** Un dijous tarda al mes es fomenta espais de relació intergeneracional ( infants i persones grans) per tal de crear espais d'oci, d'aprenentatge i de relacions i vincle positiu entre ambdues generacions.



7

Sessions amb Casal Diari Itaca



- **Escola Bressol La Pau**  
Hem realitzat activitats diverses des de jugar amb els infants per a trobar les mandarines del Tió com a Cantada de Nadales i jocs diversos. Són moments molt especials per a la gent gran perquè connecten molt amb els nens i nenes i aporten molta alegria i moviment



24



4

Sessions amb Escola Bressol La Pau.



# LES FAMÍLIES A LA FUNDACIÓ

A nivell familiar es busca la implicació d'aquesta en la dinàmica de la residència. S'ofereix: participar al cafè famílies bimensual, a les festivitats obertes a les famílies, a oferir idees d'activitats, a realitzar alguna col·laboració a la residència i finalment, s'ofereixen estratègies insitu per fer unes visites més efectives i alhora seguiment del dia a dia.

Les famílies, i les persones properes dels nostres residents, són un peça clau i imprescindible en el nostre treball diari. Durant el 2024 s'han impulsat les següents accions:

## Festes

Durant el 2024 es reactiven les festes familiars a la residència, es fan 2 una per primavera i una per Nadal

69

Famílies han assistit a les festes organitzades





## Cafè amb família

Espai de trobada i de formació sobre temes d'interès on es fan píndoles formatives i un espai per a compartir amb els familiars un bon berenar.  
Accions formatives i de relació

25

Famílies han assistit a les sessions



## Showcooking

Es promou la participació familiar a tallers puntuals segons la seva experiència, aficions, entre d'altres.  
Aquesta activitat va ser promoguda per un familiar. Coques de Sant Joan i era una prova pilot per a introduir aquesta nova activitat al centre

## Sortides

Hem obert l'assistència de les sortides a familiars i ha estat molt ben rebuda. Al 2024 hem fet dues sortides: Processó de setmana santa i Fira de Santa Llúcia



37

Familiars ens han acompanyat fóra

# SUPORT ESPIRITUAL

A la Residència la Torrassa, la dimensió espiritual és una part fonamental de la nostra atenció integral. Com a fundació arrelada a la Parròquia dels Desemparats, oferim un espai de serenitat i reflexió per als nostres residents.

## **Cura espiritual i celebracions:**

- Cada dissabte a les 17h, celebrem una Missa a la residència, un moment de trobada i espiritualitat molt apreciat pels nostres residents.
- Al 2024, hem comptat amb una assistència setmanal de 21 usuaris, que troben en aquestes celebracions un suport emocional i espiritual.

## **Suport espiritual personalitzat:**

- El President de la Fundació, Mn. Manolo, juntament amb Mn. Valentí, ofereixen un acompanyament espiritual proper i càlid.
- A més, Mn. Rubén brinda suport espiritual individualitzat als residents que ho necessiten, adaptant-se a les seves creences i necessitats particulars.

Aquest servei, en col·laboració amb la Parròquia dels Desemparats, és molt important per a molts dels residents de la residència.



21

Usuaris assisteixen cada setmana a Missa

# INICIATIVA "REYES MAJOS"

Aquest 2024 ens hem tornat a sumar a la iniciativa dels "Reyes majos". Totes les nostres persones assistides i residents sense xarxa familiar van escriure una carta al seu "rey majo", demanant un desig/regal.

Cada "rey majo" va rebre la seva carta i va enviar a les persones el desig/regal que volien per aquest any.



**ENTREGA**

Aquest 2024 hem fet possible que + de 50 persones sense xarxa familiar tingui un regal personalitzar el dia de Reis.



780 Seguidors a Instagram



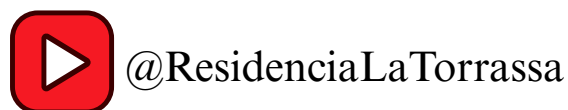
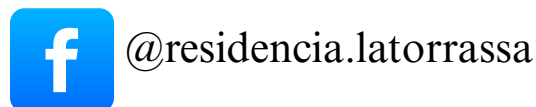
Al llarg del 2024 hem realitzat més de 200 publicacions



Hem iniciat al Desembre de 2024 nou canal de comunicació amb famílies, que veure la llum al 2025

## XARXES SOCIALS

La Torrassa té una clara intenció d'obertura a la comunitat a través de la presència a les xarxes socials, Instagram i Facebook. Fem servir aquests canals de comunicació per mostrar-nos més pròxims a la societat i donar visibilitat a tot el que fem dins i fora de la Fundació Mare de Deu dels Desemparats i del treball en xarxa amb altres equipaments de barri.



# MILLORES DEL 2024

Durant aquest 2024 hem aconseguit consolidar els serveis existents i estem treballant en nous projectes per al proper any 2025

## Milliores de les infraestructures



**Clima òptim:** hem finalitat la renovació del sistema de climatització a la resta de plantes de l'edifici i un nou sistema de renovació d'aire, per a oferir una temperatura agradable i adaptable durant tot l'any, a més de treballar la ventilació i l'aire renovat.

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

**Eines i material necessari per a les àrees** com una nova secadora, una nova bàscula adaptada a les cadires de roda i millores generals als espais.

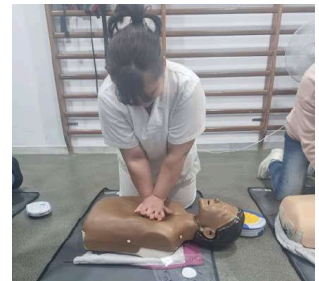
El nostre objectiu principal és proporcionar un **entorn més agradable i funcional per als nostres residents**, a més de facilitar la tasca del personal.

## 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 realitzat una àmplia formació a mida per a tot el personal de la Fundació Mare de Déu dels Desemparats:



### Les caigudes i els registres

Derivacions a urgències i quins ítems són necessaris per a fer derivació

Prevenió de Risc Laboral

Llei de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

Coordinació i suport a la direcció de recursos i serveis dirigits a persones grans

Comunicació no violenta

Nomines i Seguretat Social

Reptes per la direcció dels centres en el context actual: nous models, nous requeriments

Formació en Higiene i dutxa  
Tècniques i cures auxiliar geriatria  
Competències per a l'exercici professional sanitari saludable  
Salut mental i envelliment  
Seguretat alimentària, manipulació i control d'aliments  
Neurolideratge  
Gestió de l'estrès per professionals socio-sanitaris .  
Atenció a malalts d'Alzheimer i conductes disruptives/agressives  
Mobilitzacions i transferències  
Contencions i mobilitzacions. Cap a un "centre contenció mecànica zero"  
Gestió d'equips de reflexió ètica a les organitzacions sociosanitàries  
Formació Software GDR  
Soporte Vital Básico y DEA en residencias  
Curso mejora de la Comunicación y trabajo en equipo  
Curs de legionela

## 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.

Al llarg del 2024, 26 alumnes han vingut a fer pràctiques a la Torrassa i hem fet 2 sessions formatives amb els alumnes de Salesians de Sarrià, estudiants del cicle mitjà d'atenció a la dependència

## Nou software de gestió

La introducció del nou software de gestió GDR al 2024 ha suposat un gran avenç per a la nostra residència i centre de dia. Una de les principals avantatges és la millora significativa en la coordinació i l'eficiència de tots els processos, des de l'atenció directa al resident fins a la gestió administrativa. Aquest software ens permet centralitzar la informació, agilitzar la presa de decisions i garantir una atenció més personalitzada i de qualitat per a cada resident i usuari.





## Col·laboració amb entitats

S'han mantingut la relació amb les entitats i establert 3 nous convenis de col·laboració amb entitats del barri i s'han reactivat les activitats intergeneracionals.

Al llarg del 2024 S'han realitzat més de 30 activitats extraordinàries dins i fora de la residència gràcies a la col·laboració de les entitats que ho han fet possible.

## Implementació del Voluntariat

Aquest any 2024 marca un punt d'inflexió a la nostra Residència i Centre de Dia. Hem implementat un programa de voluntariat que ha superat totes les nostres expectatives. Més de 100 persones voluntàries han passat per les nostres instal·lacions, aportant el seu temps, energia i calidesa als nostres residents. Aquesta mostra de solidaritat i compromís ens omple de gratitud i ens impulsa a seguir treballant per construir una comunitat més unida i solidària.



## 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, participar de les elaboracions setmanals i gaudir de postres cassolanes que trien cada cap de setmana.

Aquest any 2024 també hem integrat festes d'aniversaris amb pastissos inclusius que poden menjar les persones amb disfàgia, diabetis, intolerants a la lactosa... sense distingir el tipus de pastís

## Creixement i consolidació

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.

A l'entitat tutelar s'han sumat 6 professionals més a l'equip al llarg del 2024





## Sortides lúdiques i culturals

S'han aprofitat dates i festivitats assenyalades per fer sortides lúdiques i culturals que s'organitzin al barri. Es procura la inclusió social dels nostres usuaris dins de la zona on viuen amb activitats a l'aire lliure en petits grups. Sempre tenint tenint en copte el grau d'ajuts que puguin necessitar.

Durant aquest 2024 s'ha apostat per el tracte humà i s'han dut a terme les següents activitats amb l'objectiu de millorar la relació amb l'entitat i evitar l'aïllament social dels nostre assistits.

## "Àpats en família"

A l'entitat tutelar, la majoria dels nostres assistits els manca una xarxa familiar i/o de suport, per tant, els referents i auxiliars de tuteles procuren fer àpats en petits grups per tal de fer més propera la seva relació i fomentar la relació entre ells amb l'objectiu d'evitar l'aïllament social.



# 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.

---

## QUALITAT

Tots els nostres serveis compten amb l'Acreditació de la Generalitat de Catalunya i tenim el sistema de qualitat implementat que requereix el Real Decret 69/2020

---



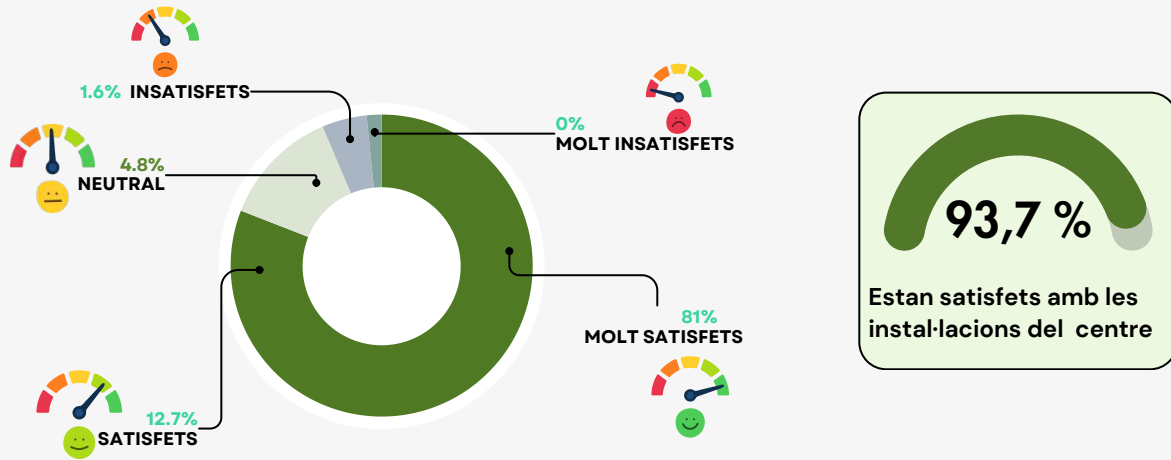
# ANNEX 1

## Enquestes de Satisfacció i pla de millores

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

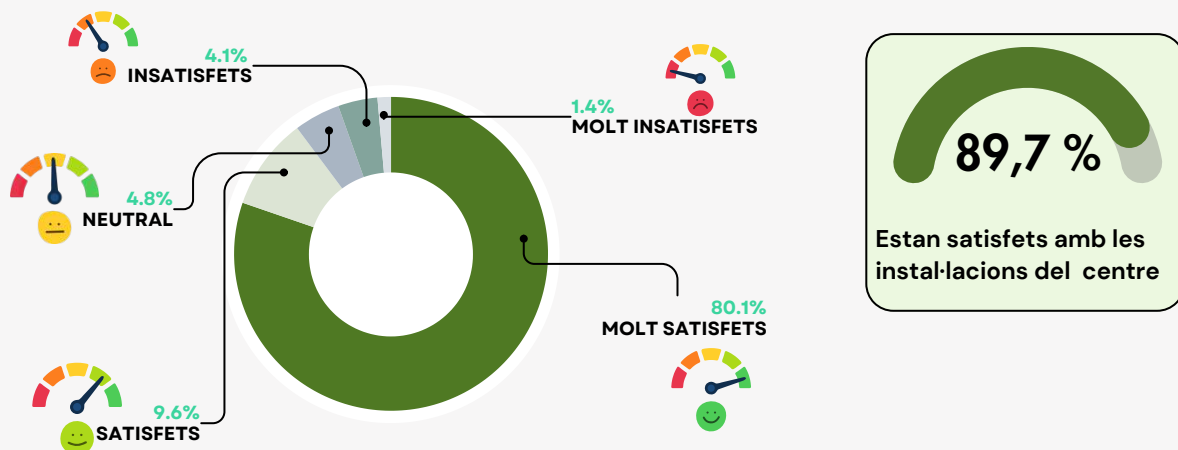
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: INSTAL·LACIONS

## Centre de dia



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

## Residència

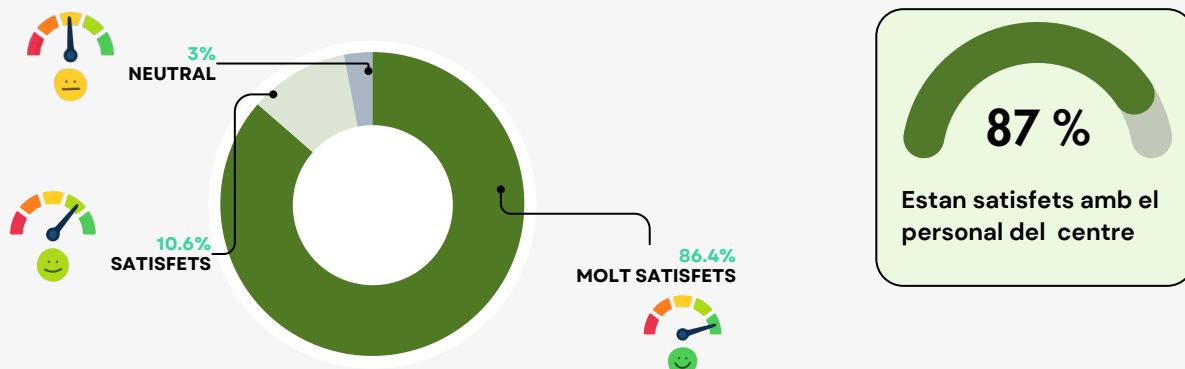


| INSTAL·LACIONS |  |
|----------------|--|
| A              | Me siento cómodo en mi habitación  |
| B              | Siento que tengo intimidad cuando estoy en la habitación   |
| C              | Puedo estar solo cuando lo necesito  |
| D              | Estoy a gusto en las áreas comunes   |
| E              | 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   |



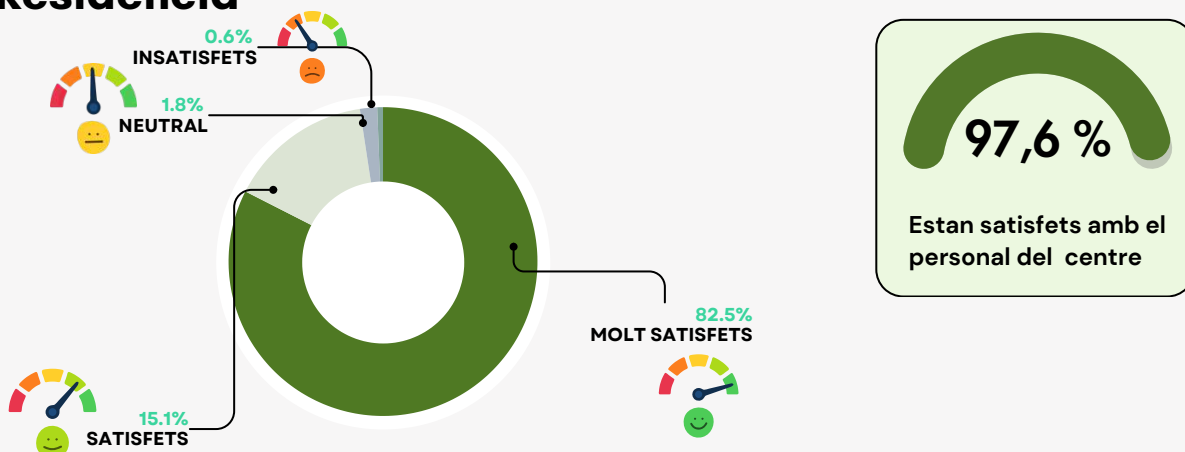
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: PERSONAL

## Centre de dia



|   | 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, médico...) |
| 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  |

## Residència

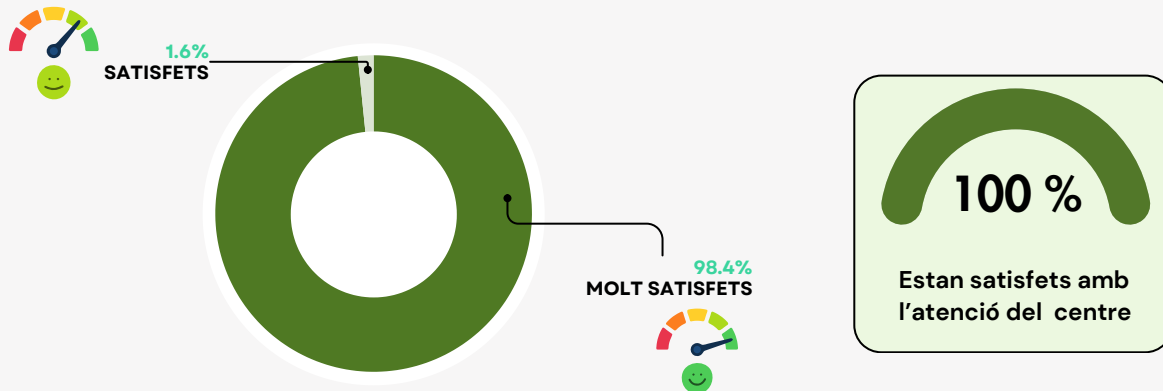


|   | PERSONAL  |
|---|---|
| A | Puedo consultar con el especialista o con el profesional adecuado cuando lo necesito  |
| B | El equipo me trata con respeto y educación  |
| C | Cuento con un equipo completo de profesionales a mi disposición (gerontólogos, psicóloga, fisioterapeuta, trabajadora social, 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  |



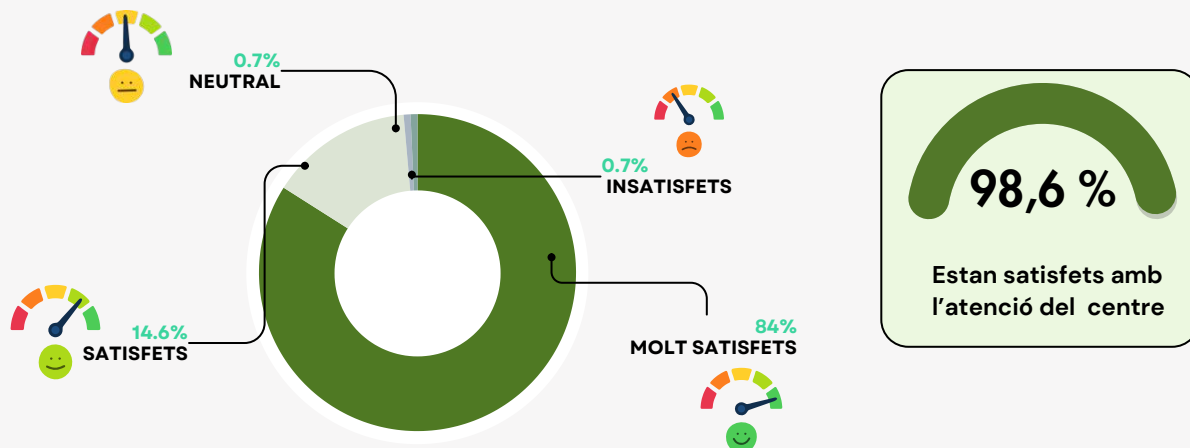
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: ATENCIÓ

## Centre de dia



| 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                |

## Residència

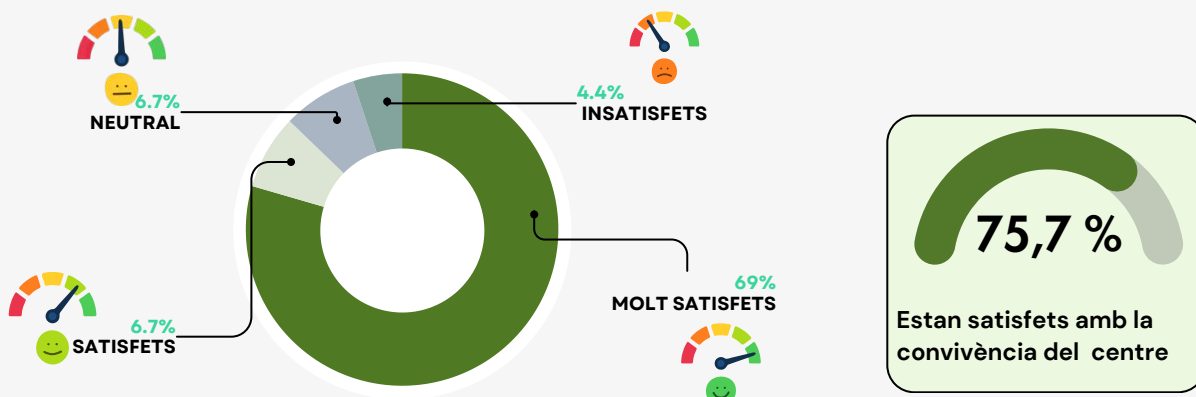


| ATENCIÓN |   |
|----------|---|
| A        | Si tengo dudas me las resuelven de manera clara                     |
| B        | La información es accesible y completa cuando la solicito           |
| C        | Si necesito llamar a mis familiares por teléfono me dan facilidades |
| D        | Me siento 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                |



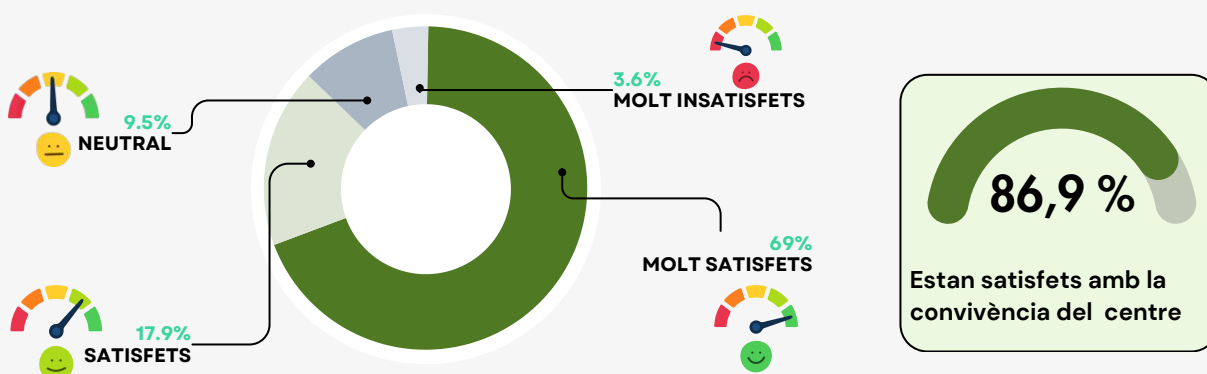
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: CONVIVÈNCIA

## Centre de dia



|   | CONVIVENCIA  |
|---|--|
| A | En general me siento a gusto con la convivencia          |
| B | Me siento cómodo con los demás                           |
| C | Hay compañerismo y podemos contar los unos con los otros |
| D | Hay un ambiente tranquilo y relajado                     |
| E | Me gusta estar en compañía de los demás                  |

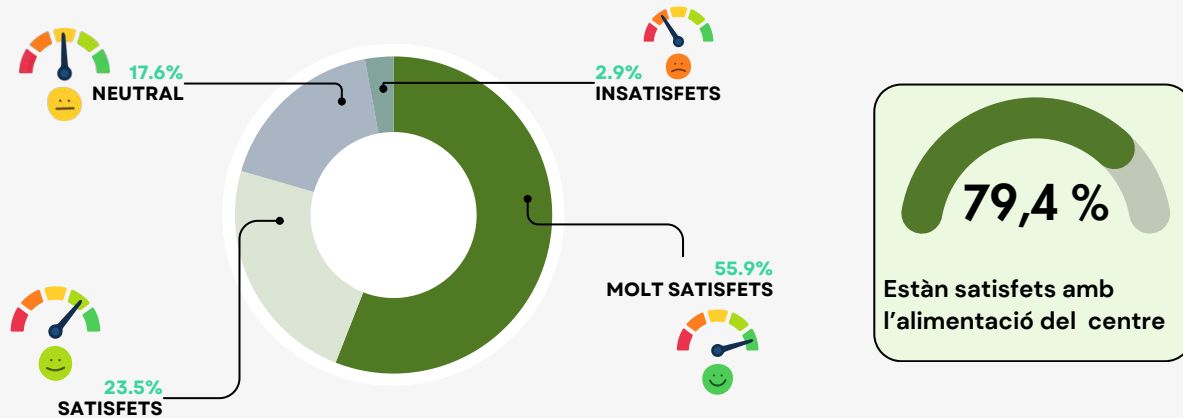
## Residència



|   | 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          |

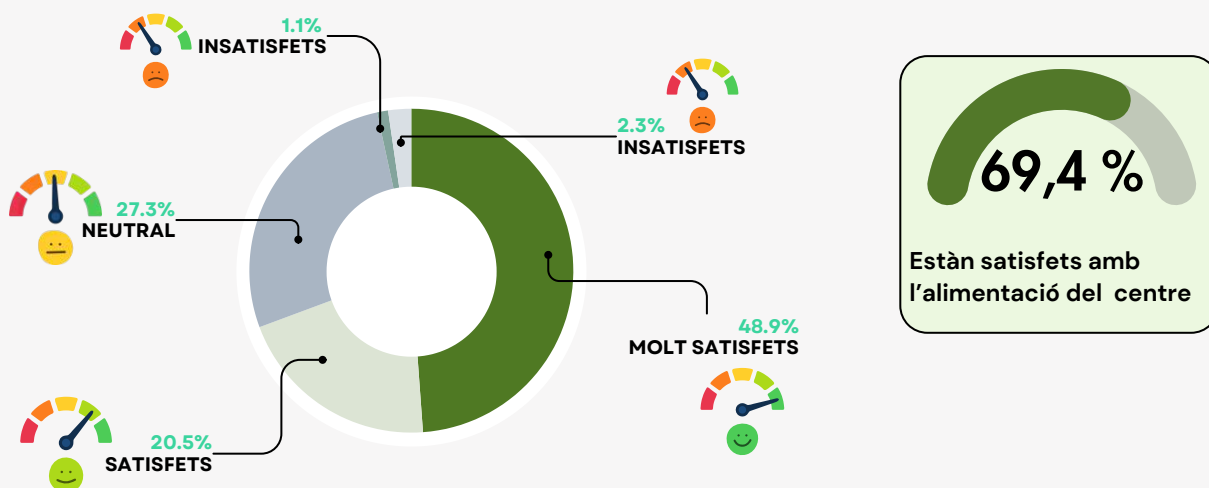
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: ALIMENTACIÓ

## Centre de dia



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

## Residència

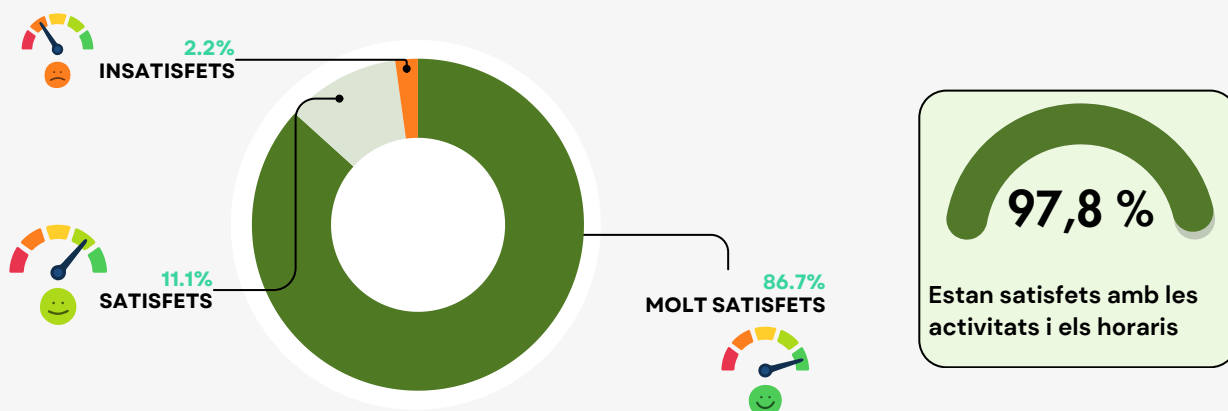


| ALIMENTACIÓN |  |
|--------------|--|
|              | El menú es variado y equilibrado                                     |
|              | La cantidad de comida es adecuada                                    |
|              | Los sábados me gusta disfrutar del aperitivo y del desayuno especial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



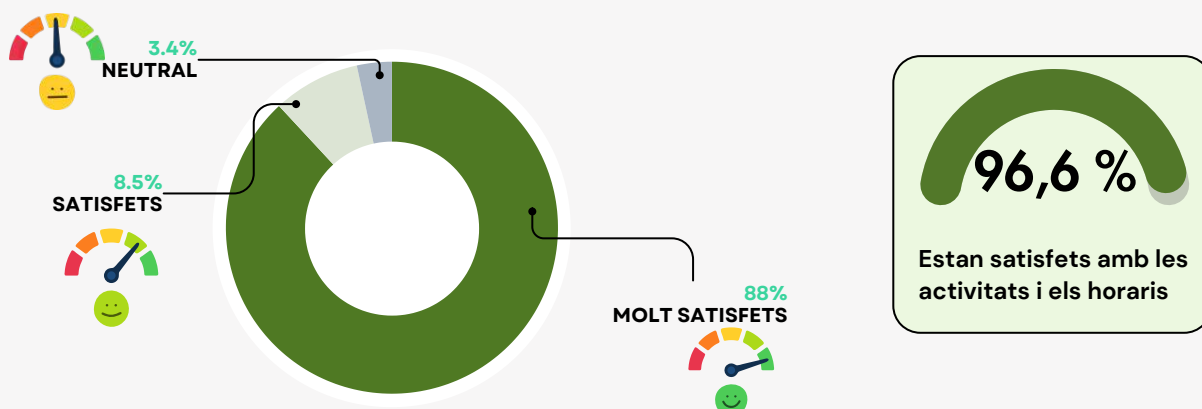
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A USUARIS: ACTIVITATS I HORARIS

## Centre de dia



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

## Residència



| 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       |



# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ: PLA DE MILLORA

## Centre de dia i residència

### INSTAL·LACIONS

#### Accions de Millora:

- Avaluar les habitacions per identificar possibles mancances d'intimitat i implementar solucions com mampares, cortines o canvis en la distribució dels espais.
- Realitzar una revisió dels diferents espais comuns (sala de visites, gimnàs, capella, terrassa, unitats de convivència) per identificar possibles millores i realitzar els canvis necessaris.
- Millorar la comunicació sobre la disponibilitat i ús dels espais comuns i assegurar que els usuaris coneguin les opcions per gaudir d'intimitat si ho desitgen.
- Fer sentir al Resident i usuari que és el seu espai amb actuacions quotidianes com picar a la porta, demanar permís per entrar i treballant en la personalització de l'espai.



### PERSONAL

#### Accions de Millora:

- Millora en la concertació de cites amb especialistes (Pregunta A a la residència): Revisar el procés de concertació de cites per identificar possibles obstacles i implementar millores que facilitin l'accés als especialistes.
- Millora en l'atenció a les necessitats dels residents (Pregunta E a la residència): Realitzar una avaluació de les necessitats dels residents per assegurar que el personal estigui adequadament format i equipat per atendre-les.
- Implementar protocols de comunicació més eficaços per garantir que les necessitats dels residents siguin ateses de manera oportuna.
- Millora en la satisfacció amb els serveis complementaris (Pregunta H al centre de dia): Investigar les raons de la insatisfacció amb els serveis complementaris (perruqueria i podòleg) i implementar millores que satisfacin les necessitats dels usuaris.
- Considerar l'ampliació de l'oferta de serveis complementaris o la col·laboració amb altres professionals.



# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ: PLA DE MILLORA

## Centre de dia i residència



### ATENCIÓ

#### → Accions de Millora:

- Millora en l'adaptació de les cures a les necessitats dels residents (Pregunta E a la residència): Realitzar una avaluació individualitzada de les necessitats de cada resident per assegurar que les cures s'adaptin a les seves necessitats específiques.
- Implementar la revisió periòdica de les cures per garantir que segueixin sent adequades a mesura que les necessitats dels residents canvien.
- Millora en la resolució de dubtes (Pregunta A a la residència): Reforçar la formació del personal en habilitats de comunicació per assegurar que puguin resoldre els dubtes dels residents de manera clara i concisa.
- Establir un canal de comunicació directe i accessible per als residents per facilitar la resolució de dubtes.
- Implementar un sistema de seguiment per garantir que els residents rebin la informació que necessiten de manera oportuna.

### CONVIVÈNCIA

#### → Accions de Millora:

- Millora en l'ambient tranquil i relaxat de la residència (Pregunta D): Avaluar els factors que poden estar contribuint a la percepció d'un ambient poc tranquil i relaxat.
- Implementar mesures per reduir el soroll, augmentar els espais de relaxació o millorar la gestió dels conflictes.
- Millora en el sentiment d'integració a la residència (Pregunta B): Organitzar activitats que fomentin la interacció i el coneixement entre els residents.
- Crear espais de trobada informals on els residents puguin socialitzar i compartir experiències.
- Millora en la percepció del companyonia a la residència (Pregunta C): Promoure activitats que fomentin la col·laboració i l'ajuda mútua entre els residents.
- Mantenir els grups més homogenis possible i finalitzar la implementació de les unitats de convivència.



# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ: PLA DE MILLORA

## Centre de dia i residència

### ALIMENTACIÓ

Accions de Millora:

- ➔ Revisió i millora del menú al centre de dia (Pregunta A): Realitzar una revisió exhaustiva del menú per identificar possibles mancances en varietat i equilibri nutricional.
- Incorporar nous plats i opcions que s'adaptin a les preferències i necessitats dels usuaris, tenint en compte les seves restriccions dietètiques.
- Realitzar enquestes periòdiques per recollir feedback dels usuaris sobre els menús i realitzar ajustaments en conseqüència.
- Millora en la quantitat de menjar a la residència (Pregunta B): Avaluar les porcions servides per assegurar que siguin suficients per satisfer les necessitats dels residents.
- Considerar la possibilitat d'oferir opcions de porcions més grans o més petites, segons les preferències dels residents.
- Millora en l'experiència dels àpats de dissabte a la residència (Pregunta C): Organitzar activitats especials durant els àpats de dissabte per crear un ambient més festiu i agradable.
- Considerar la possibilitat d'oferir opcions de menú especials o temàtiques els dissabtes.
- Crear una comissió d'Àpats i menjador, conformat per familiars, residents i usuaris, treballadors de cuina, infermeria i auxiliars per tal de mesurar amb freqüència els àpats i els espais de menjador i elaboració de menús.



### ACTIVITATS I HORARIS

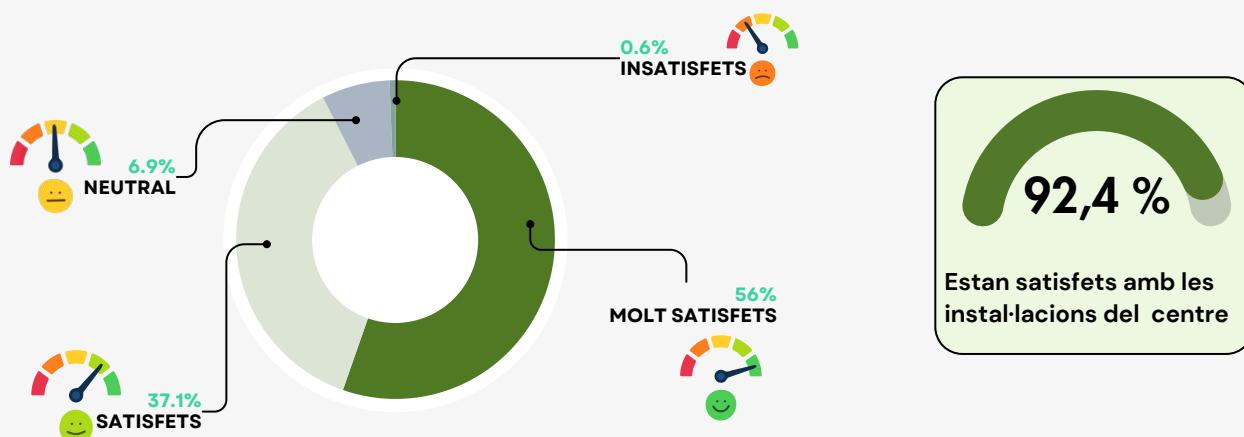
➔ Accions de Millora:

- Millora en la informació sobre les activitats al centre de dia (Pregunta E): Implementar un sistema de comunicació més eficaç per assegurar que tots els usuaris estiguin informats sobre les activitats disponibles.
- Utilitzar diversos canals de comunicació (taulers d'anuncis, aplicació mòbil, reunions informatives) per arribar a tots els usuaris.
- Millora en l'adaptació de les activitats i horaris a les necessitats individuals i realitzar una avaluació individualitzada de les necessitats i preferències de cada usuari per assegurar que les activitats i els horaris s'adaptin a les seves necessitats específiques.
- Oferir una varietat d'activitats que s'adaptin a diferents nivells de capacitat i interessos.



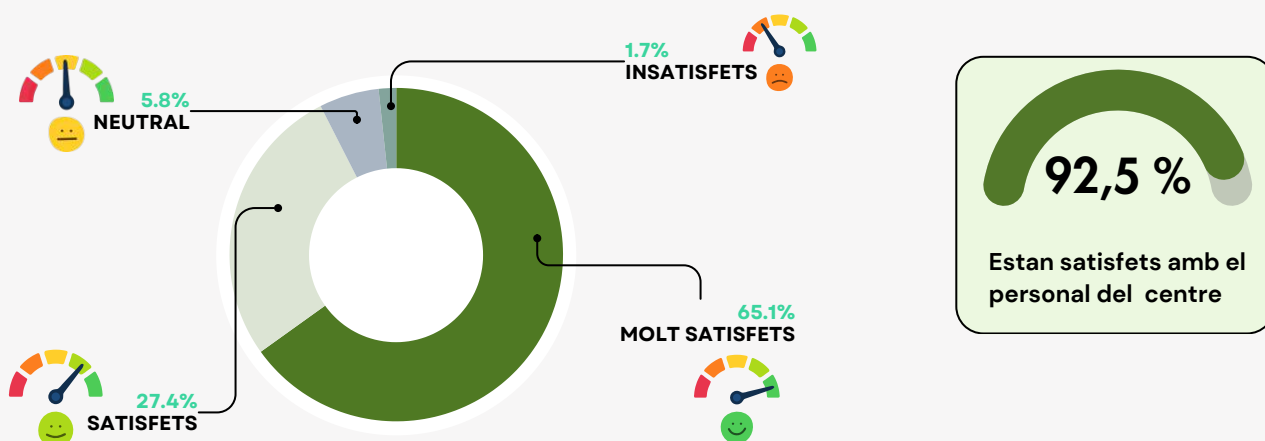
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A FAMILIARS DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA

## Instal·lacions



| INSTAL·LACIONS |   |
|----------------|---|
| A              | Les instal·lacions estan ben adaptades i són accessibles.   |
| B              | El nivell de llum i temperatura són adequats.   |
| C              | Els diferents espais s'adapten a les seves necessitats: sala de visites, gimnàs, capella, terrassa, unitats de convivència... |
| D              | La neteja de les instal·lacions és correcta.  |

## Personal

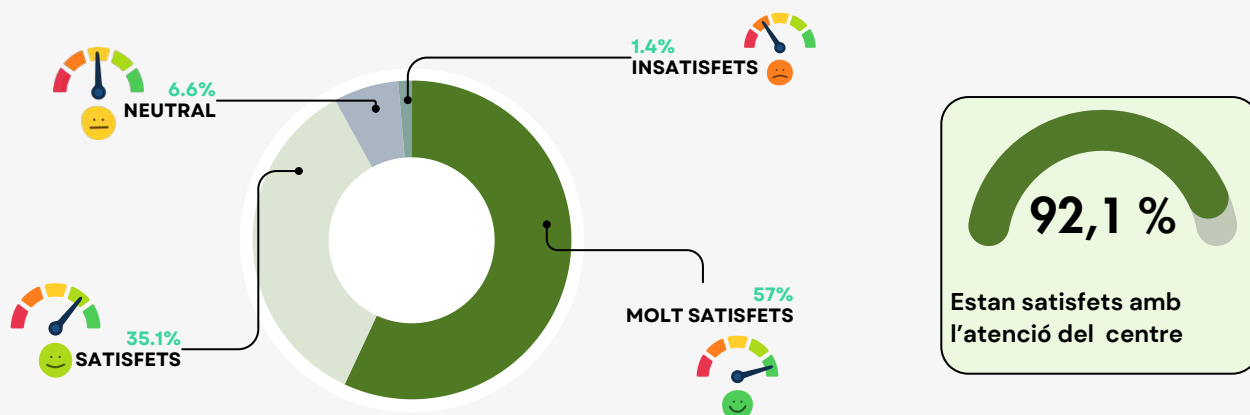


| PERSONAL |   |
|----------|---|
| A        | Puc concertar una cita per contactar amb l'especialista o professional adequat dins del seu horari.   |
| B        | L'equip em tracta amb respecte i educació.  |
| C        | El centre compta amb un equip molt complet: (infermeres, gerontòlegs, psicòloga,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



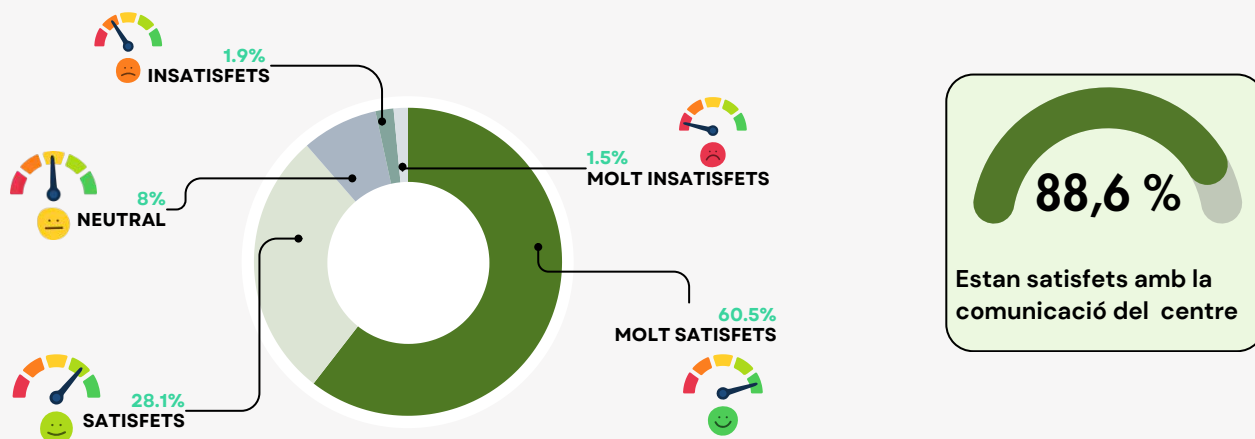
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A FAMILIARS DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA

## Atenció



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

## Comunicació

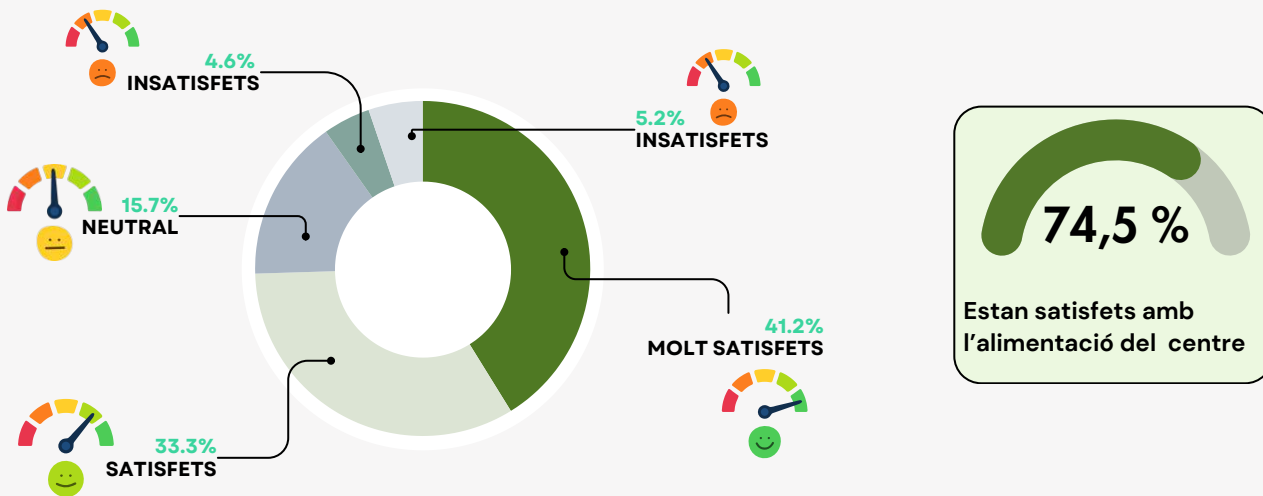


| COMUNICACIÓ |   |
|-------------|---|
| A           | M'agrada veure els meus familiars a través de fotos, directes, esdeveniments d'Instagram i estar al dia de les novetats del centre  |
| B           | L'aplicació GERAP és pràctica i fàcil d'usar  |
| C           | M'informen regularment a través de l'app sobre l'estat del meu familiar   |
| D           | Si tinc dubtes me'ls resolen de manera clara  |
| E           | Si tinc dubtes me'ls resolen de manera clara  |
| F           | La informació es fluida y accesible   |
| F           | Puc contactar amb el centre a través de diversos canals: telèfon, correu electrònic, de manera presencial, per l'app                |
| 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 |



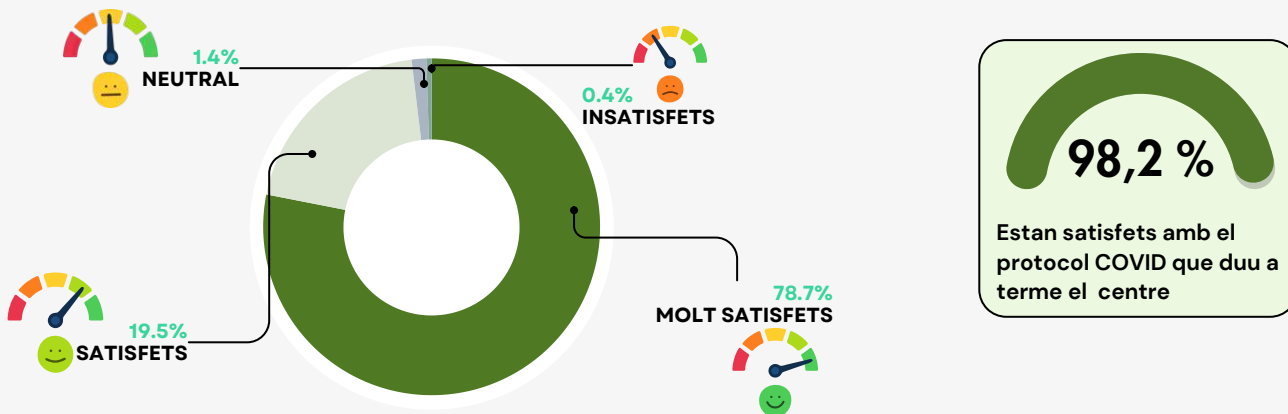
# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ A FAMILIARS DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA

## Alimentació



| ALIMENTACIÓ |   |
|-------------|---|
| A           | El menú és variat i equilibrat  |
| B           | Rebo regularment informació detallada sobre la seva alimentació: menú, informació nutricional i quantitat |
| C           | Estic satisfet amb el menú elaborat per l'equip de nutrició i dietètica                                   |
| D           | La quantitat dels aliments i plats és correcta  |

## Protocol COVID



| PROTOCOL COVID |  |
|----------------|--|
| A              | El centre compleix la normativa vigent per frenar l'impacte del còvid  |
| B              | Se segueixen les recomanacions impulsades pel sistema de salut de la Generalitat de Catalunya  |
| C              | Es prioritza la salut dels residents i s'implementen les mesures necessàries per reduir el risc de contagi   |
| 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 |
| E              | Tinc disponible equips de protecció individual i productes desinfectants per protegir-me quan visito el meu familiar (bata, màscara, gel desinfectant...)  |
| F              | S'han habilitat els espais per oferir visites presencials al centre com la terrassa, el vestíbul i la sala de visites  |
| G              | S'informen totes les novetats i noves mesures a través de l'APP a les famílies   |



# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ: PLA DE MILLORA

## Famílies

Accions de Millora:

### INSTAL·LACIONS

- ➔ Millora en l'adaptació dels espais comuns:
  - Realitzar una revisió dels espais comuns (sala de visites, gimnàs, capella, terrassa, unitats de convivència) per identificar possibles obstacles a l'adaptació.
  - Realitzar els canvis necessaris per millorar l'accessibilitat i la funcionalitat dels espais, tenint en compte les necessitats de tots els usuaris.
  - Millora en el nivell de llum i temperatura:
  - Augmentar els espais de visites a residents a dins el centre
  - Realitzar els ajustaments necessaris per garantir un ambient confortable i ben il·luminat.



### PERSONAL

➔ Accions de Millora:

- Revisar el procés de concertació de cites per identificar possibles obstacles o dificultats que els familiars hagin percebut.
- Implementar mesures per agilitzar el procés i facilitar l'accés als especialistes, com ara l'ús de sistemes de cita en línia o la designació d'un responsable per gestionar les cites.
- Inloure als PIAIPS de cada resident, les preocupacions i opinions expressades pels familiars.
- Implementar protocols de comunicació més eficaços per garantir que les necessitats dels residents siguin ateses de manera oportuna i eficient, i que els familiars estiguin informats del seguiment.



### ATENCIÓ

➔ Accions de Millora:

Millora en l'adaptació de les cures a les necessitats dels residents (Pregunta C):

- Es realitzarà una revisió de l'atenció personalitzada per assegurar que s'adaptin a les necessitats específiques de cada resident.
- Es reforçarà la comunicació amb els familiars per conèixer les seves inquietuds i assegurar que les cures siguin adequades.

Millora en la varietat d'activitats (Pregunta G):

- Es realitzarà una revisió del programa d'activitats per identificar possibles mancances en varietat i adaptació als interessos dels residents.
- S'incorporaran noves activitats que fomentin la participació i el benestar dels residents.



# ENQUESTES DE SATISFACCIÓ: PLA DE MILLORA

## Famílies

### COMUNICACIÓ



→ Accions de Millora:

Millora en la resolució de dubtes (Pregunta C i D):

- Es reforçarà la formació del personal en habilitats de comunicació per assegurar que puguin resoldre els dubtes dels familiars de manera clara i concisa.
- S'establiran canals de comunicació més directes i accessibles per als familiars, com ara un número de telèfon dedicat, un correu electrònic específic i App GDR Family

Millora en la informació fluida i accessible (Pregunta E):

- Es revisarà la informació proporcionada als familiars per assegurar que sigui completa, actualitzada i accessible en diferents formats (verbal, escrit, digital).
- S'implementarà un sistema de seguiment per garantir que els familiars rebin la informació que necessiten de manera oportuna.

### ALIMENTACIÓ

Accions de Millora:

→ Millora en la informació detallada sobre l'alimentació (Pregunta B):

- Es revisarà la informació proporcionada als familiars sobre els menús, la informació nutricional i les quantitats.
- S'implementaran nous canals de comunicació, com ara reunions informatives i altres mitjans de comunicació per facilitar l'accés a aquesta informació.
- Crear una comissió d'Àpats i menjador, conformat per familiars, residents i usuaris, treballadors de cuina, infermeria i auxiliars per tal de mesurar amb freqüència els àpats i els espais de menjador i elaboració de menús.



### PROTOCOL COVID

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

→ Accions de millora:

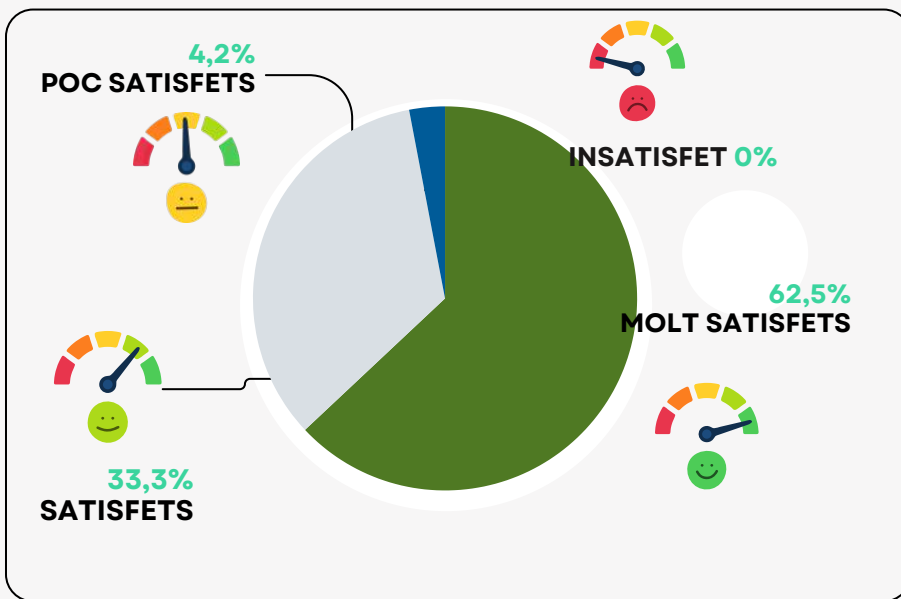
- Mantindre actualitzat el protocol COVID d'acord amb les recomanacions sanitàries.
- Informar de manera clara i transparent els familiars sobre les noves mesures i protocols.



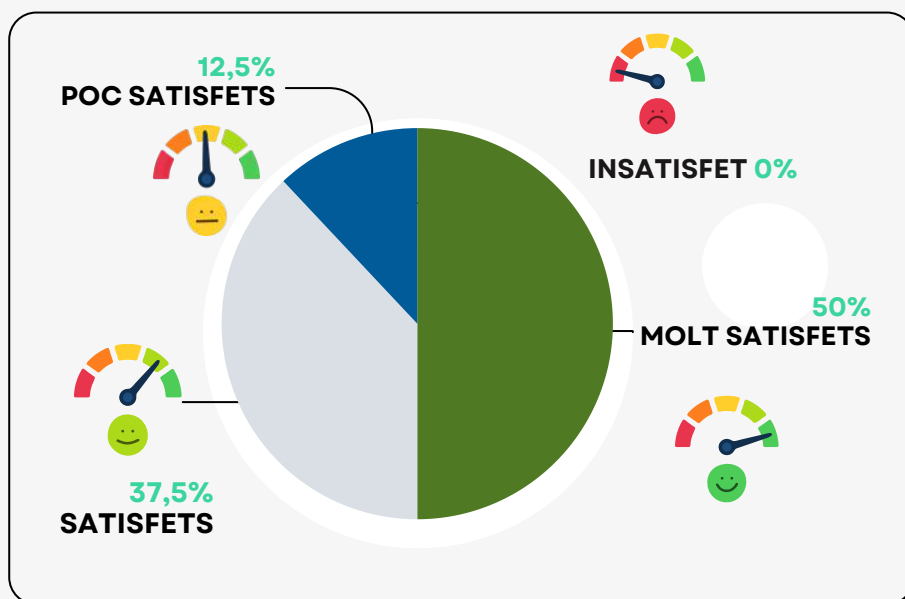
# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a RESIDÈNCIES



## COMUNICACIÓ



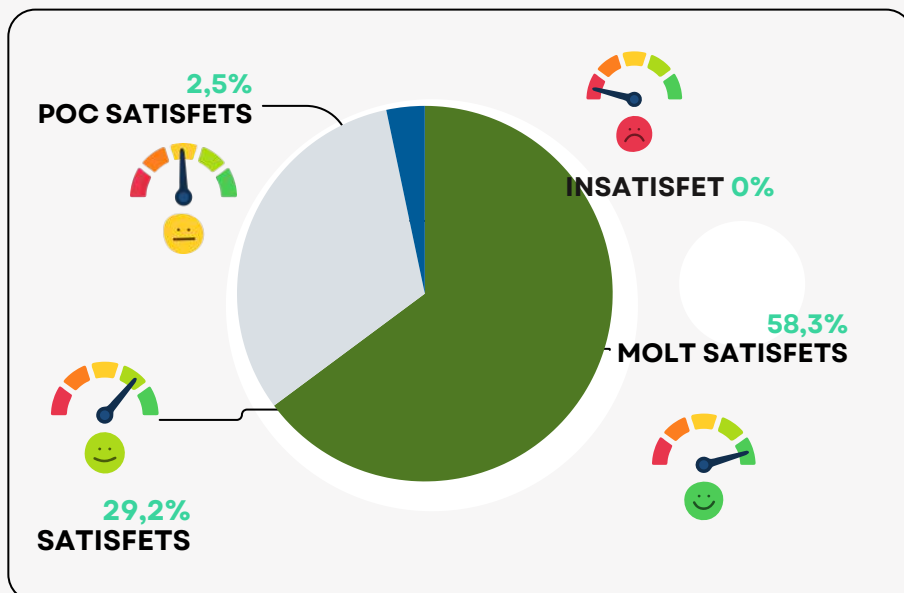
## VISITES



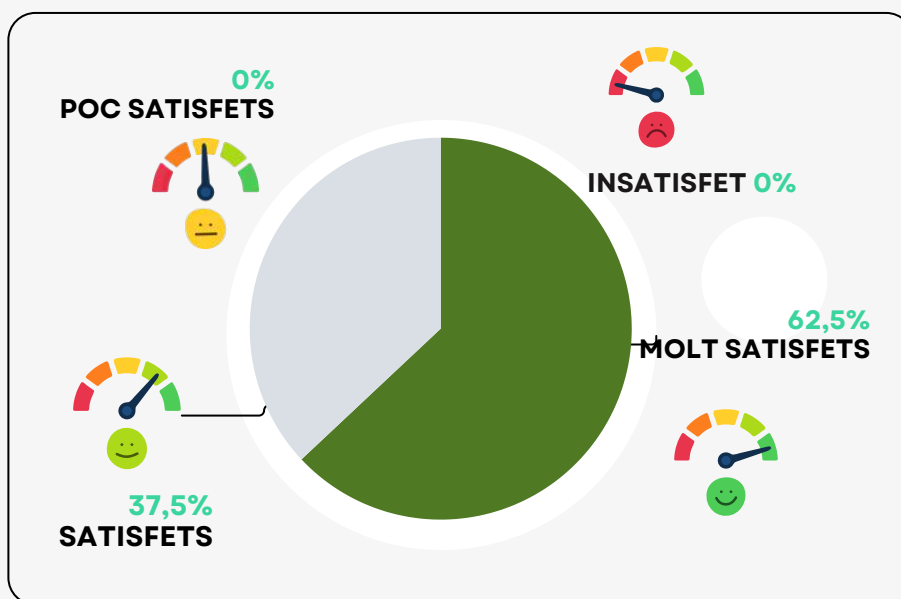
# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a RESIDÈNCIES



## ATENCIÓ A LES URGÈNCIES



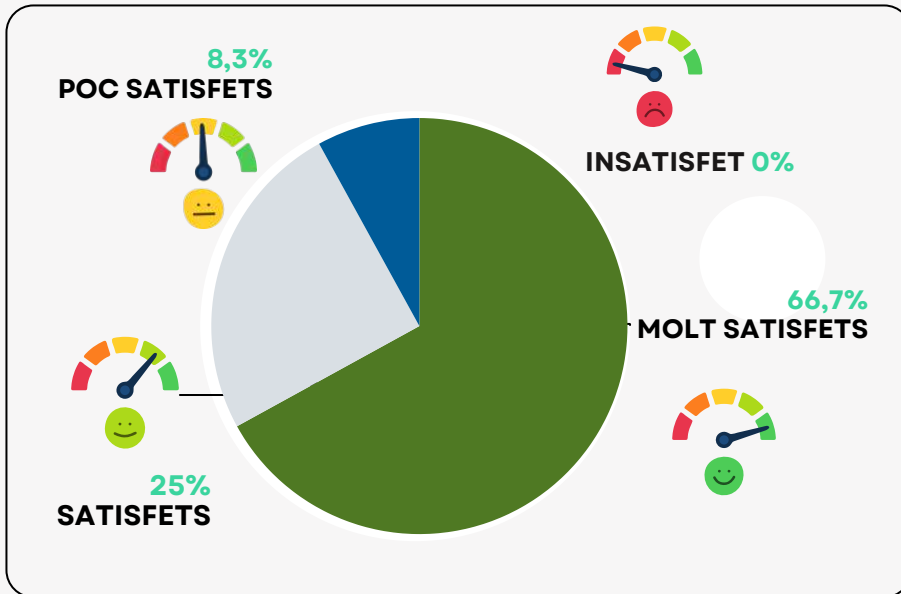
## COMPRA DE ROBA I PRODUCTES D'HIGIENE



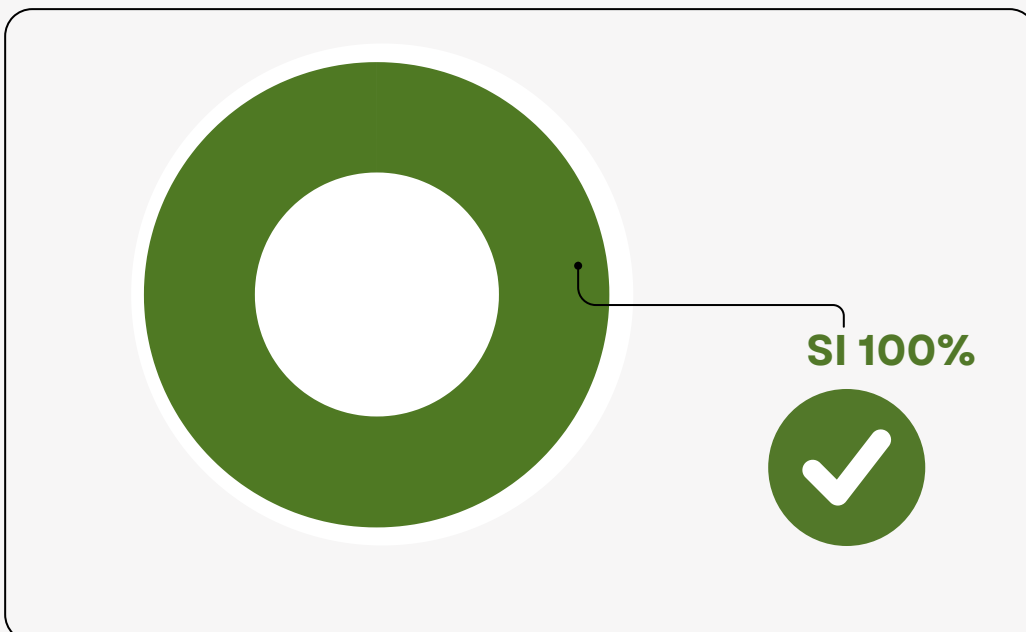
# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a RESIDÈNCIES



## COORDINACIÓ

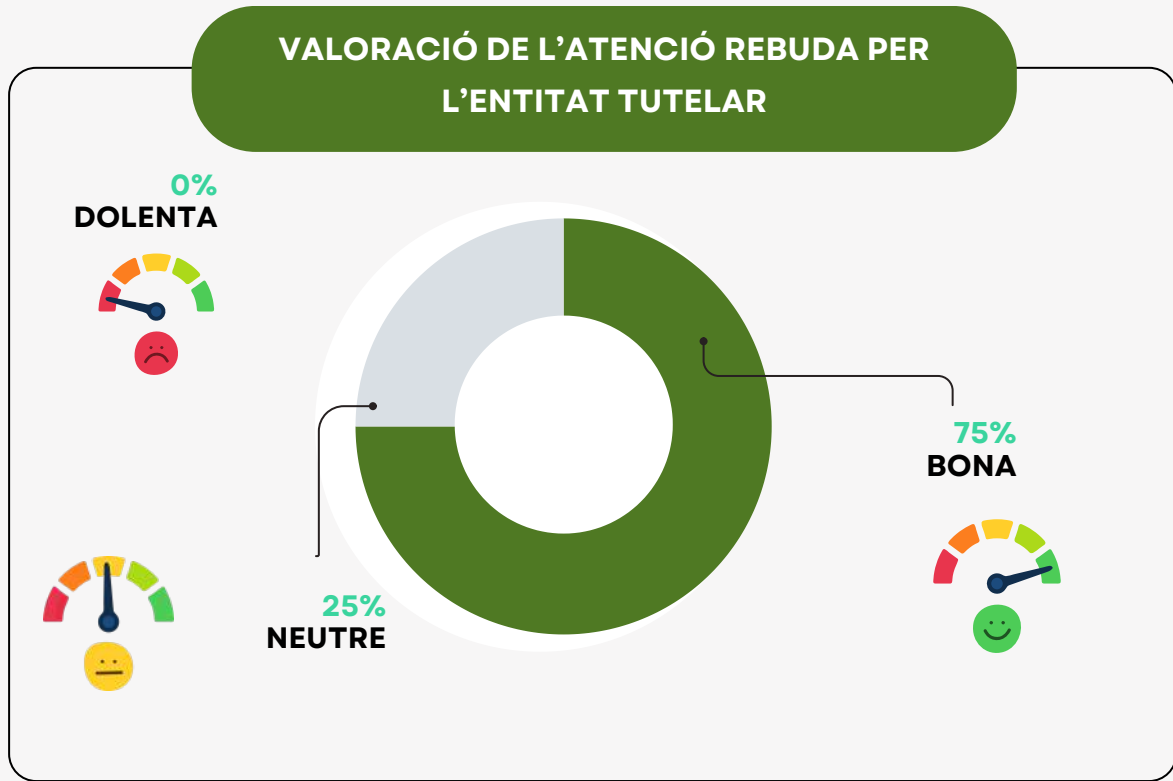


## RECOMANARIEN L'ENTITAT

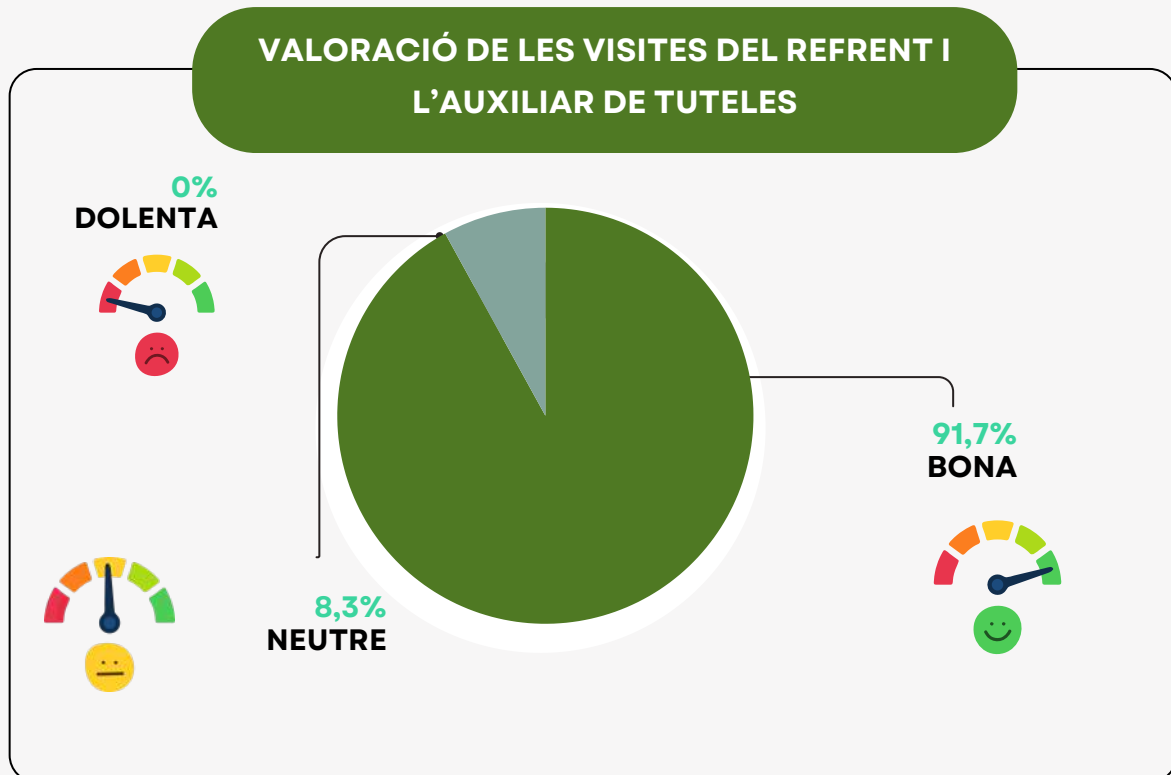


# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a DOMICILIS

## VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ REBUDA PER L'ENTITAT TUTELAR

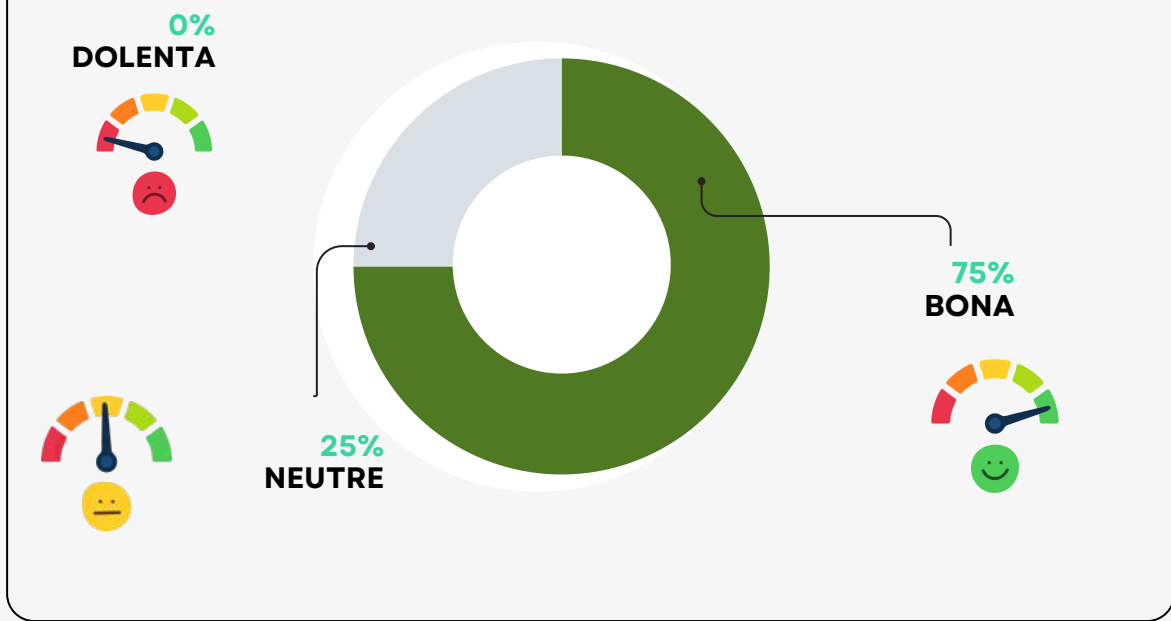


## VALORACIÓ DE LES VISITES DEL REFRENT I L'AUXILIAR DE TUTELES

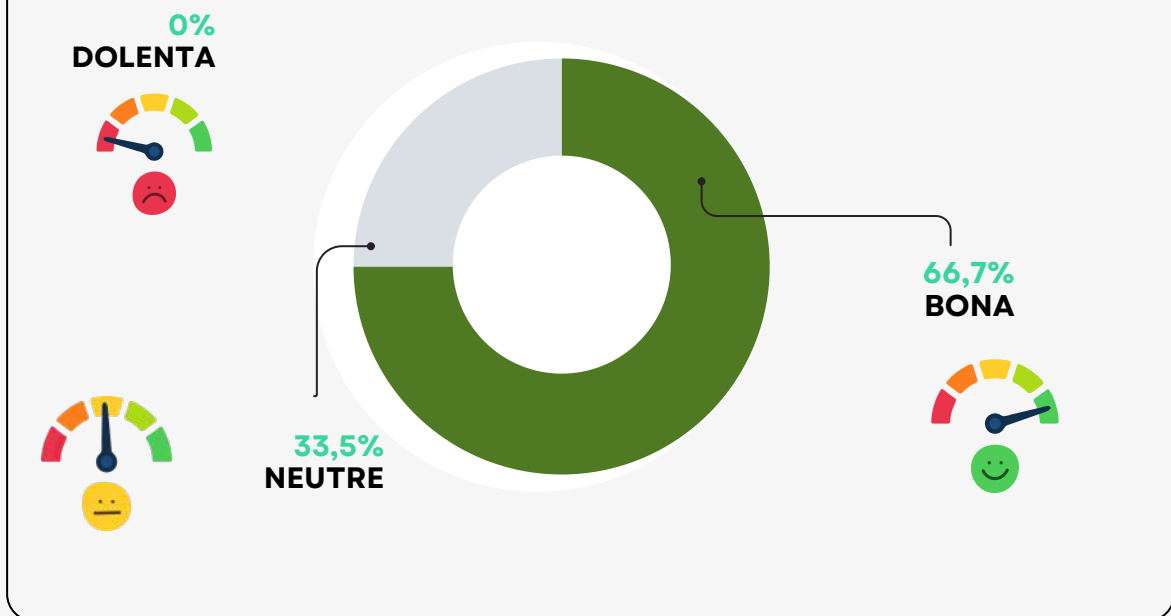


# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a DOMICILIS

## VALORACIÓ DELS TRÀMITS I GESTIONS REALITZATS PER L'ENTITAT TUTELAR

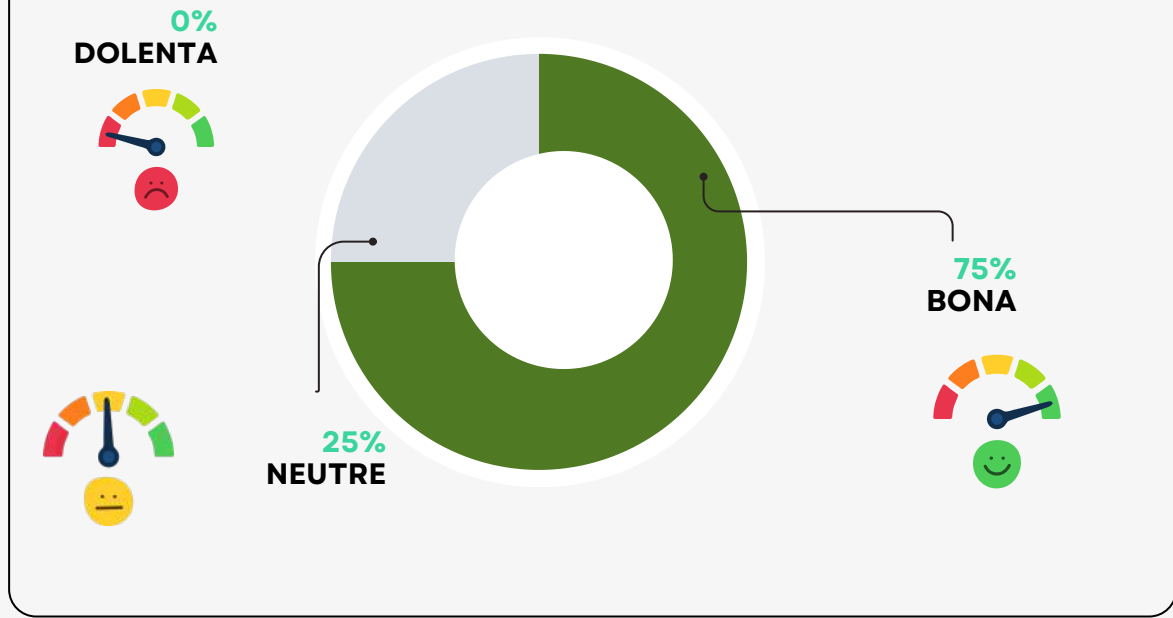


## VALORACIÓ DELS ACOMPANYAMENTS REALITZATS PER EL REFRENT I L'AUXILIAR DE TUTELES

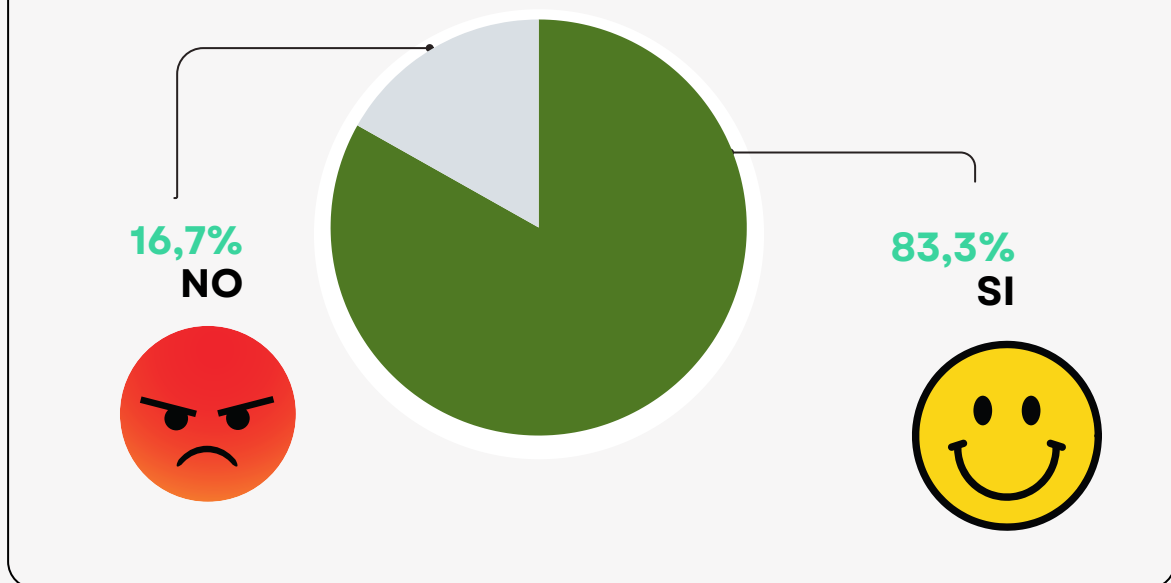


# Enquestes de satisfacció de l'entitat tutelar per a usuaris que viuen i atenem a DOMICILIS

## PARTICIPACIÓ EN LES SEVES DESICIONS QUE AFECTEN A LES SEVES VIDES



## CONFORMITAT EN ESTAR ATÉS PER L'ENTITAT TUTELAR



# 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

### Estratègies de millora

#### Visites a les residències

- Prolongar la durada de les visites.

Implementar un nou protocol de visites on s'augmenti la durada



#### Acompanyaments al domicili

- Realitzar la major part dels acompanyaments els referents i auxiliars de tuteles



Aquest any s'ha fet una aposta per l'equip humà d'atenció directe i s'augmentarà el rati d' auxiliars de tuteles perquè puguin dur a terme els acompanyaments



## 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.



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.



## 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.



# 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.



**"VOSALTRES CREEU RECORDS QUE EL COR GUARDA PER SEMPRE".**



Aquestes paraules d'un dels nostres familiars resumeixen a la perfecció l'esperit que ens ha guiat durant aquest any. En cada activitat, en cada projecte, hem posat tot el nostre esforç a generar moments inoblidables per a les famílies que confien en nosaltres.

Aquesta memòria anual és un reflex d'aquests records, dels somriures compartits, dels èxits assolits. Però res d'això seria possible sense el suport incondicional dels nostres residents i usuaris, que ens inspiren a continuar creixent i millorant dia a dia.

Agraïm de tot cor a tots els nostres treballadors i col·laboradors. La seva dedicació, professionalitat i compromís són el motor que impulsa la nostra entitat.

Celebrem un 2024 ple de records que perdurin en el temps