

2020

# MEMÒRIA ANUAL



RESIDÈNCIA DIOCESANA D'ANCIANS  
I CENTRE DE DIA  
**SANT MIQUEL ARCÀNGEL**  
BISBAT DE TORTOSA

C/. Francesc Vicent Garcia, 12 – 43500 TORTOSA  
Tel. 977 44 11 47  
[info@santmiquelarcangel.com](mailto:info@santmiquelarcangel.com)

**Índex**

1. DESCRIPCIÓ DEL CENTRE.....	2
1.1 MISSIÓ, VISIÓ, VALORS .....	3
1.2 INSTAL·LACIONS.....	3
1.3 SERVEIS .....	4
2. RESIDENTS.....	5
2.1 PERSONES INGRESSADES EN RESIDÈNCIA 2020 .....	5
2.2 PERSONES INGRESSADES EN CENTRE DE DIA 2020 .....	6
3. EQUIP HUMÀ.....	7
3.1 PERSONAL D'ATENCIÓ DIRECTA/INDIRECTA ELS DARRERS 6 MESOS DE L'ANY.....	7
3.2 ORGANIGRAMA I ÀREES .....	7
4. EQUIP INTERDISCIPLINARI.....	8
4.1 VALORACIÓ GERIÀTRICA INTEGRAL.....	8
4.2 INFORMES.....	8
4.3 REUNIONS INTERDISCIPLINARS.....	8
5. PLA D'ACTIVITATS .....	9
5.1 PROGRAMA ANUAL .....	10
5.2 ACTIVITATS REALITZADES .....	11
5.3 ANÀLISI.....	12
5.4 PROJECTES REALITZATS.....	14
6. VOLUNTARIAT .....	15
7. ALUMNAT EN PRÀCTIQUES.....	15
8. FAMÍLIES I SOCIETAT .....	16
9. FORMACIÓ .....	16
9.1 FORMACIÓ INTERNA.....	16
9.2 FORMACIÓ EXTERNA .....	16
9.2.1 WEBINARS .....	16
10. ENQUESTES DE SATISFACCIÓ.....	18
10.1 RESIDENTS / USUARIS.....	18
10.2 FAMILIARS DELS RESIDENTS / USUARIS.....	19
10.3 PERSONAL.....	20
10.4 BENESTAR PROFESSIONAL.....	21
11. PROPOSTES DE MILLORA 2021 .....	22
12. AGRAÏMENTS .....	23

## 1. DESCRIPCIÓ DEL CENTRE

La Residència Diocesana d'Ancians "Sant Miquel Arcàngel" és una entitat sense ànim de lucre gestionada per la Fundació Pia Autònoma San Miquel Arcàngel mitjançant un Patronat que està presidit pel M.I. Mn. Víctor Manuel Cardona Eixarch.

Va ser fundada l'any 1879 per la congregació religiosa "Las Hermanitas de los Pobres" i gestionada per aquesta congregació fins a l'any 1985, a partir d'aquí la Residència va canviar el seu nom per "Residència Diocesana d'Ancians Sant Miquel Arcàngel" i passà a ser gestionada pel Bisbat de Tortosa, governada per un Patronat, i inscrita en el Registre d'Entitats Religioses del Ministeri de Justícia amb el número 80-SE / F (000222).

Des de l'any 1985 fins al 2006, els serveis d'atenció als residents van anar a càrrec de la congregació religiosa "Germanes de Ntra. Senyora de La Consolació". A partir de l'any 2006, aquests serveis són prestats per professionals degudament titulats i amb continua formació en geriatria.

En el transcurs d'aquests 142 anys d'història, el Centre ha passat d'asil a Residència i ha professionalitzat la prestació dels seus serveis, mantenint en tot moment la mateixa finalitat i esperit, l'exercici de la caritat envers les persones grans i necessitades.

En l'actualitat, la Residència Diocesana d'Ancians Sant Miquel Arcàngel, és un centre assistencial que ofereix servei d'acolliment residencial de caràcter permanent o temporal, d'assistència integral a les persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària, i que les seves circumstàncies sòcio-familiars requereixen del seu trasllat a un centre, en substitució de la seva llar. També disposem del servei de Centre de Dia.

El titular del Centre és la Fundació Pia Autònoma sense ànim de lucre "Residència Diocesana d'Ancians Sant Miquel Arcàngel".

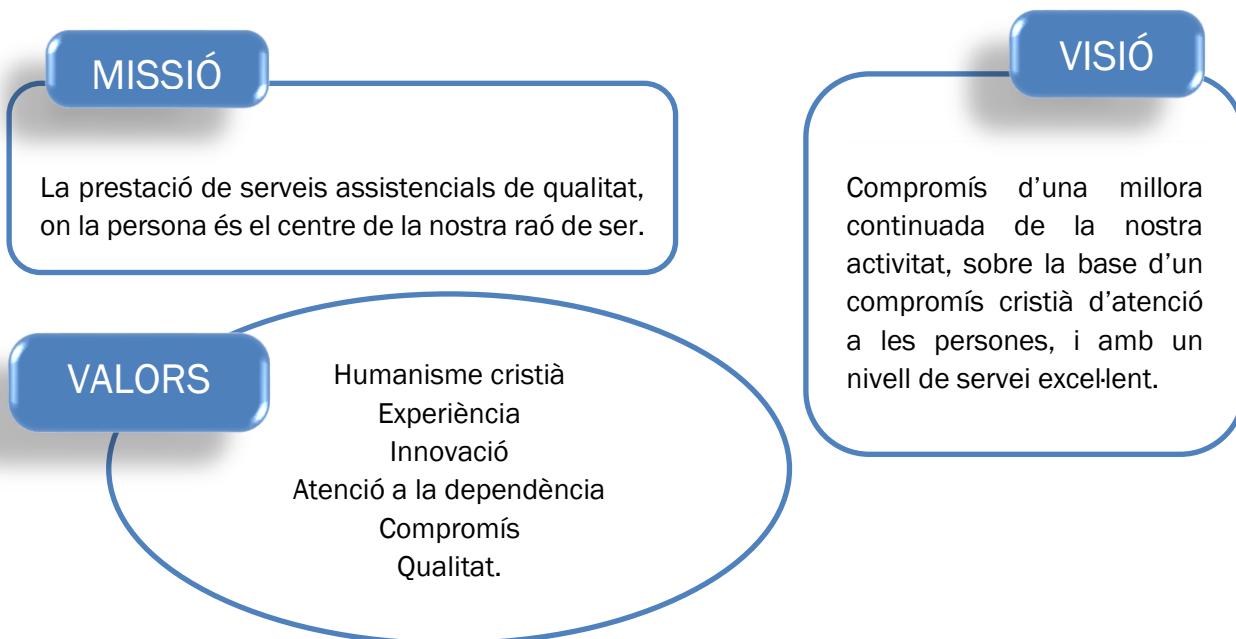
L'any 1997 la Residència va passar a ser Centre Col·laborador de la Generalitat de Catalunya. Al 2009 se li atorga la qualificació de Centre Concertat de la Generalitat de Catalunya. Compta amb 145 places residencials (12 d'aquestes per a sacerdots) i 50 places diàries de Centre de Dia.

De les places residencials, 70 són de caràcter públic (concertades amb la Generalitat).

De les places del Centre de Dia, 36 ho són de caràcter públic.

A partir del dia 12 de març del 2020, la residència es veu afectada per l'emergent pandèmia de la covid-19. Per aquest motiu, molts dels nostres serveis, espais i activitats es veuen alterats, modificats o suprimits, havent de cenyir-nos als nous protocols establerts pel departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. Es va fer necessària la restricció de l'entrada al centre, de totes les persones externes.

## 1.1 MISSIÓ, VISIÓ, VALORS



La responsabilitat social i el respecte al medi ambient formen part de l'ideari de la nostra institució. En aquest sentit, es garanteixen les mesures per afavorir la conciliació entre la vida familiar i laboral, així com la contractació de persones amb algun grau de disminució. Igualment important és la política de privacitat i protecció de dades, ja que es treballa amb persones dependents i fràgils.

## 1.2 INSTAL·LACIONS

La Residència està situada en una zona privilegiada de Tortosa, propera al riu Ebre, i amb vistes a la ciutat i els Ports de Tortosa-Beseit. Prop de l'estació de RENFE i de l'estació central d'autobusos, disposa de bona comunicació amb el centre de la ciutat i resta de la regió.

La superfície total construïda és de 9.109,86 m<sup>2</sup>. També disposem d'una superfície enjardinada de 2.969,81 m<sup>2</sup> i d'una zona d'hort de 6.569,60m<sup>2</sup>.

És una residència funcional, actualitzada i adaptada contínuament, segons les necessitats dels residents. Consta de tots els serveis necessaris perquè les persones grans que resideixen, tinguin satisfetes totes les seves necessitats, de forma integral.

L'edifici total actualment consta de quatre plantes:

- Soterrani: a l'edifici nou es troben les oficines d'administració, despatxos del patronat, sala de formació 1 i 2 (es fa ús com a vestidors de dos sectors diferents en aquest moment de pandèmia), sala dipòsits aigua, magatzem. A l'edifici antic està situada la bugaderia, servei de planxat i costura, sala de calderes, magatzems i garatge.
- Planta Baixa: hi ha la recepció, sala Rosa Maria Molas (actualment Centre de Dia), sala Juana Jugan, office planta baixa, infermeria, taller d'animació, sala de rehabilitació (fisioteràpia), taller d'estimulació cognitiva, despatxos del personal tècnic, vestidors de personal (centre de dia), capella, cuina, perruqueria, sala de visites planta baixa, menjador del personal, atri, altres sales per a ús dels residents i 6 habitacions.

- Primera Planta: trobem el menjador principal, l'office 1<sup>a</sup> planta, el cor de la capella, sala de visites primera planta, sala polivalent 1 i 43 habitacions (1 com a WC dels residents, 1 com a sala Snoezelen).
- Segona Planta: hi ha la sala polivalent 2 i 49 habitacions

A la resta de l'edifici hi ha diverses terrasses, sales d'estar i descans, serveis adaptats.

A l'exterior trobarem superfície exterior enjardinada i hort per on es pot passejar i gaudir del contacte amb la natura.

### 1.3 SERVEIS

El Centre ofereix un ampli ventall de serveis que els professionals, amb la corresponent titulació, s'encarreguen de planificar i desenvolupar, amb la finalitat d'aconseguir els següents objectius:

1. Facilitar un entorn substitutiu de la llar familiar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència de les persones ateses al centre.
2. Afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.
3. Proporcionar acompanyament humà i espiritual per cobrir totes les necessitats de les persones ateses al centre.

Per aconseguir aquests objectius, a part dels serveis d'allotjament i menjador inherents a l'activitat, s'ofereixen uns serveis complementaris per a proporcionar una assistència integral a l'usuari:

#### Estades Temporals:

- Dia
- Nit
- Caps de setmana
- Festius.

Centre de Dia tota la setmana

Residència.

Mèdic.

Infermeria.

Gestió Farmacològica personalitzada.

Fisioteràpia individual i grupal.

Tallers d'estimulació cognitiva.

Estimulació multi sensorial.

(Sala Snoezelen)

Menjador Solidari.

Centre lliure de Subjeccions.

Programa de Voluntariat.

Vehicle adaptat.

Programes integració social i Intergeneracional

Bugaderia.

Cuina.

Perruqueria.

Podologia.

Acompanyament religiós

Assessorament en ajudes Tècniques.

Suport a càrrec de personal especialitzat.

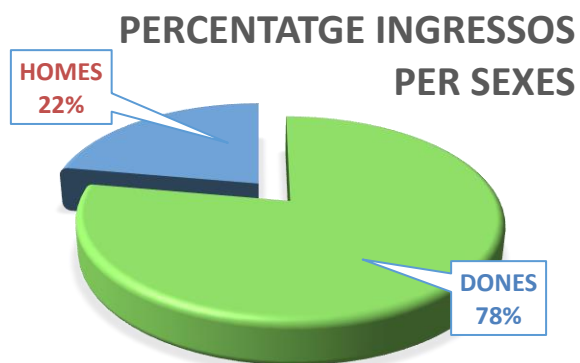
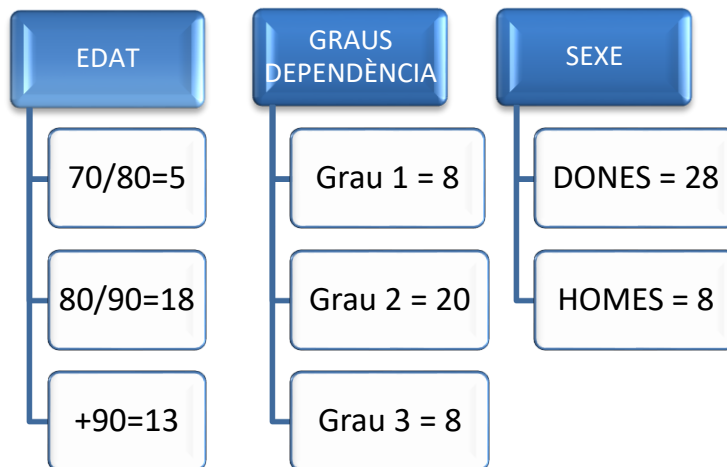
Gestions i tràmits amb les administracions, empreses, etc.

Gestió de l'acompanyament en visites mèdiques, estades hospitalàries, compres, etc.

## 2. RESIDENTS

### 2.1 PERSONES INGRESSADES EN RESIDÈNCIA 2020

PROCEDÈNCIA INGRESSOS	
Tortosa	18
Roquetes	3
La Ràpita	2
L'Aldea	4
Amposta	3
Sta. Bàrbara	2
Alcanar	1
Tivenys	1
Ulldecona	2
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>



#### BAIXES

Defuncions	49
Voluntària	9
Trasllat Hospital	1
Resolució plaça pública	2
Fi estada temporal	8
<b>TOTAL BAIXES</b>	<b>69</b>

Total residents que han fet ús del servei de residència:  
165

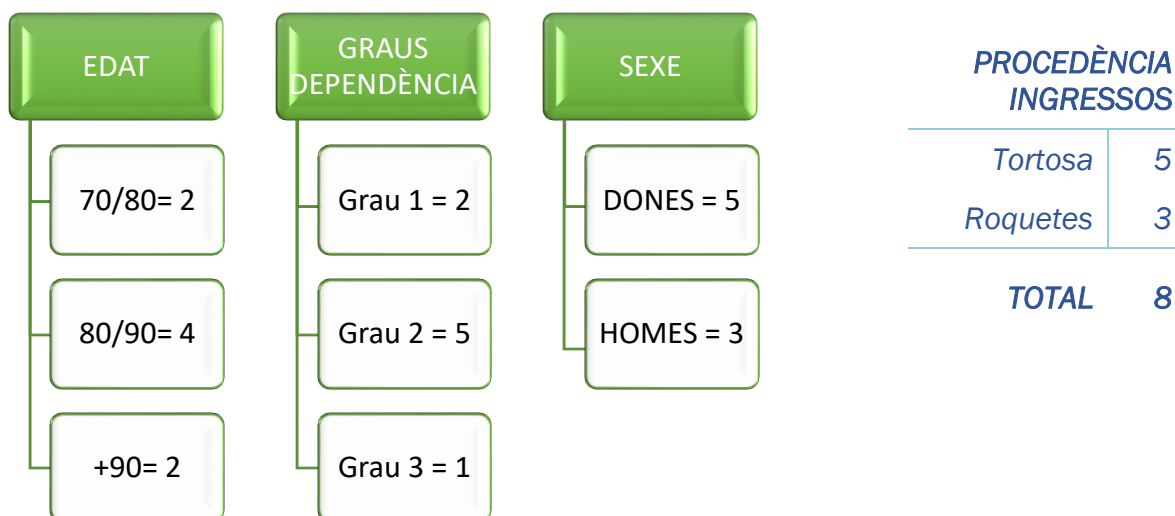
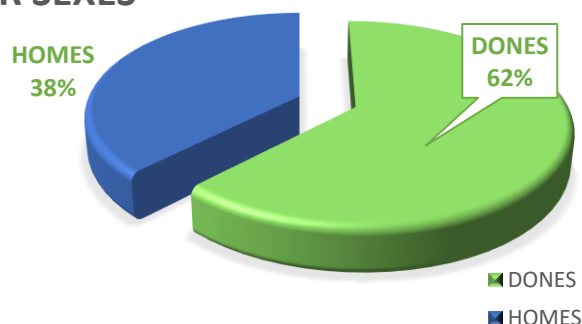
Total residents en data 31 de desembre 2020: 98

Dels quals:

- 66 dones
- 32 homes

Amb una mitjana d'edat de 84,64 anys.

## 2.2 PERSONES INGRESSADES EN CENTRE DE DIA 2020

PERCENTATGE INGRESSOS  
PER SEXES

BAIXES	
Per situació Covid	20
Defunció	7
Baixa Voluntària	6
Ingrés hospitalari	1
Canvi de C.D. a resident	3
<b>TOTAL BAIXES</b>	<b>37</b>

Durant l'any 2020 i degut a les circumstàncies extraordinàries ocasionades per la pandèmia associada a la Covid 19, el Centre de Dia es va haver de tancar durant mesos.

Aquestes circumstàncies van ocasionar la impossibilitat d'omplir les places que anaven quedant vacants.

### 3. EQUIP HUMÀ

#### 3.1 PERSONAL D'ATENCIÓ DIRECTA/INDIRECTA ELS DARRERS 6 MESOS DE L'ANY

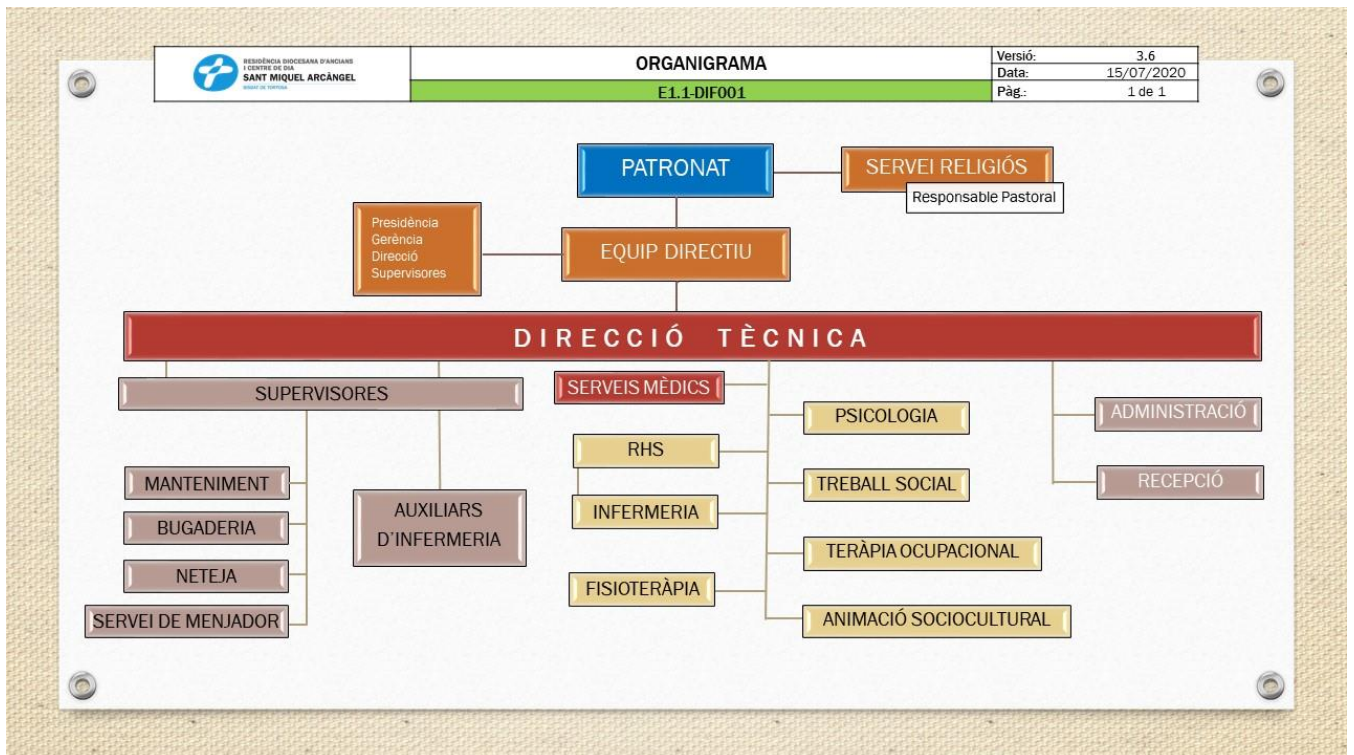
##### Atenció indirecta:

- 1 Directora
- 4 Recepcionistes
- 1 Cap d'administració
- 1 Oficial administrativa
- 2 Administratives
- 3 Personal de Bugaderia
- 24 Personal de Neteja
- 1 Cuinera
- 3 Supervisores
- 1 Conductor – Manteniment

##### Atenció directa:

- 1 MAP
- 1 RHS
- 7 Diplomats Infermeria
- 3 Fisioterapeutes
- 1 Terapeuta ocupacional
- 1 Psicòloga
- 1 Educadora Social
- 1 Treballadora Social
- 91 Auxiliars Infermeria

#### 3.2 ORGANIGRAMA I ÀREES





## 4. EQUIP INTERDISCIPLINARI

### 4.1 VALORACIÓ GERIÀTRICA INTEGRAL

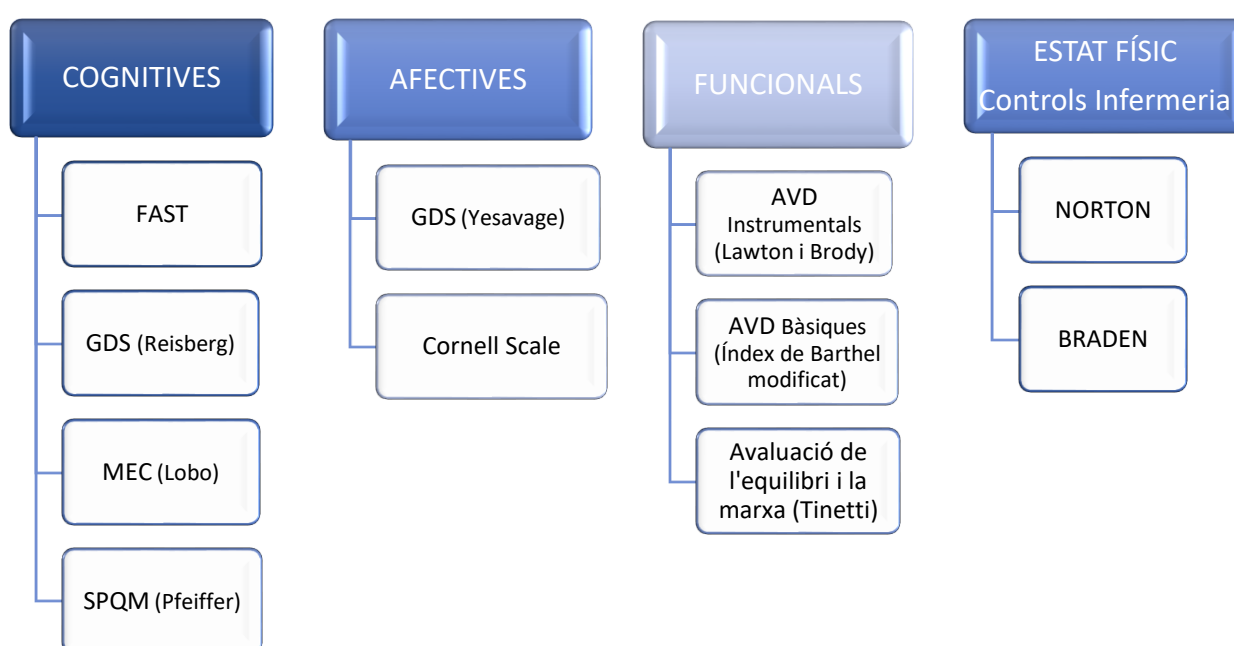
**PIAI d'ingrés:** es realitza una valoració inicial del nou resident durant les 6 primeres setmanes.

**PIAI d'adaptació:** Es realitza una valoració de l'adaptació del resident amb una entrevista i signatura del PIAI amb la família i/o l'usuari al cap d'un mes de l'inici de l'estada.

**Valoració anual:** es realitza un PIAI anual on es planteja el pla de vida del resident.

**Seguiment:** als 6 mesos del PIAI anual, es fa un PIAI de seguiment per avaluació del pla de vida. Altres valoracions: en funció de canvis sobtats en l'evolució del resident o de necessitats del servei (visita a especialista, trasllat,...)

**Instruments:** escales i recollida d'informació de l'entorn i del propi usuari.



### 4.2 INFORMES

L'equip interdisciplinari realitza informes de residents per col·laborar amb altres centres i/o professionals de salut, serveis socials i justícia, facilitant la informació necessària.

### 4.3 REUNIONS INTERDISCIPLINARS

#### REUNIONS DE TREBALL

*Per elaboració de documentació, projectes, pla d'activitats,...*

*Direcció, Supervisora, Fisioterapeutes, Teràpia Ocupacional, Treball Social, Psicòloga, Educadora Social*

REUNIONS REALITZADES 20

**PLA INDIVIDUAL D'ATENCIÓ INTERDISCIPLINAR (PIAI)**

*Pla Interdisciplinari d'Atenció Individual dels residents i usuaris de centre de dia  
Residents: dimecres 09::00 a 10:00h. - Centre de dia: dijous d'13:30 a 14:00h.*

*PIAIs d'ingrés i seguiment elaborats durant 2020* | 190

**REUNIONS REALITZADES** 58

**COMISSIÓ DE CAIGUDES**

*Reunions en les quals es valora el risc de caiguda dels usuaris, s'analitzen les caigudes, es plantegen mesures preventives i es realitza seguiment dels casos estudiats anteriorment.*

*Fisioterapeutes, Supervisores, Direcció, Terapeuta Ocupacional i RHS.*

*Freqüència quinzenal els dijous a les 13:00h.*

*Número actuacions 2020* | 463

**REUNIONS REALITZADES** 24

**REUNIONS DE L'EQUIP DIRECTIU**

*Control de processos, qualitat, propostes i pla de millora*

*President Patronat, Direcció i Supervisores*

*Freqüència setmanal els dimecres a les 13:00h.*

**REUNIONS REALITZADES** 26

**REUNIONS COMISSIÓ D'EMERGÈNCIA**

*Es revisa la situació actual, l'estat dels residents, les baixes del personal per COVID-19, l'estoc d'equips de protecció (EPI) i es valora el risc de contagi.*

*Es plantegen mesures preventives i es realitza seguiment dels casos possibles o confirmats.*

*President, Direcció, RHS, Infermera de Qualitat, Treball Social, Supervisora.*

*Segons la necessitat, participava el metge.*

*Freqüència segons necessitat*

**REUNIONS REALITZADES** 81

**5. PLA D'ACTIVITATS**

El pla d'activitats està dissenyat de forma integral i adaptat a la situació dels residents i usuaris.

Les activitats programades per a l'any 2020 es van modificar per fer front a la situació.

S'han dut a terme actuacions terapèutiques amb els següents objectius:

- Disminuir la inactivitat física.
- Preservar les capacitats.
- Fomentar l'activitat cognitiva, l'ocupació i l'entreteniment.
- Promoure el contacte amb la realitat i l'orientació.
- Disminuir la síndrome confusional.
- Acompanyar emocionalment a la persona.
- Mantenir el contacte familiar.

**Organització:**

Es realitzen activitats dins i fora del centre en funció de les festivitats, tradicions i oferta sociocultural.

Cada any es dissenya un calendari general, amb unes activitats fixes, i altres que s'incorporen en funció de l'oferta i les oportunitats.

En el cas de les sortides, excursions i participació en activitats fora del centre, tot l'equip interdisciplinari col·labora, tant en l'organització com en la seva realització.

- La treballadora social lidera i gestiona activitats de relació amb l'exterior (excursions, sortides per la ciutat, participació en concursos i campanyes,...).
- L'educadora social organitza les festes internes del centre en col·laboració de la terapeuta ocupacional i la resta de tècnics i auxiliars de geriatría.

En tots els casos, els professionals responsables de les activitats fan el registre de participació. Es mantenen reunions de programació, organització i avaluació de les activitats, segons necessitats i trimestralment.

## 5.1 PROGRAMA ANUAL

### HORARI SETMANAL D'ACTIVITATS:

Les activitats es van dissenyar i organitzar per a garantir a les persones que hi viuen en els diferents espais, una oferta d'activitats variada i adaptada a la seva situació.

La previsió es va poder acomplir durant els primers 2 mesos.

### HORARI GENERAL D'ACTIVITATS GRUPALS 2020

	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES	DISSABTE	DIUMENGE
MATÍ	9:30- 10 h. ENTR. MULTICOMPONENT	9:30- 10 h. ENTR. MULTICOMPONENT 10-10:30 h. GRUP EXERCISI FÍSIC PB	9:30- 10 h. ENTR. MULTICOMPONENT	9:30- 10 h. ENTR. MULTICOMPONENT 10-10:30 h. GRUP EXERCISI FÍSIC PB	9:30- 10 h. ENTR. MULTICOMPONENT		
	10:30-11:15 h. MISSA ACTIVITAT S. COMUNS 10:30-11:30 h: TÈCNICS 11:30-12:30h: AUXILIARS 11:30-12:30 h. P. INTERGENERACIONAL	10:30-11:15 h. MISSA ACTIVITAT S. COMUNS 10:30-11:30 h: TÈCNICS 11:30-12:30h: AUXILIARS 11:30-12:30h. JARDINERIA	10:30-11:15 h. MISSA ACTIVITAT S. COMUNS 10:30-11:30 h: TÈCNICS 11:30-12:30h: AUXILIARS 11:30-12:30h. ANIMACIÓ	10:30-11:15 h. MISSA ACTIVITAT S. COMUNS 10:30-11:30 h: TÈCNICS 11:30-12:30h: AUXILIARS 11:30-12:30 h. ANIMACIÓ+ VOLUNTARI P. INTERGENERACIONAL	10:30-11:30 h. MISSA ACTIVITAT S. COMUNS 10:30-11:30 h: TÈCNICS 11:30-12:30h: AUXILIARS 11:30-12:30 h. ANIMACIÓ	10:30-11 h. MISSA  11:30-12:30h ACTIVITAT AUXILIARS	11 h. MISSA  11:30-12:30h ACTIVITAT AUXILIARS
	11:45-12:45 h. EST. COGNITIVA + INFORMÀTICA. 12-12:30 h. GRUPS PASSEIG	11:45-12:45 h. EST. COGNITIVA + INFORMÀTICA. 12-12:30 h. GRUPS PASSEIG	11:45-12:45 h. EST. COGNITIVA + INFORMÀTICA. 12-12:30 h. GRUPS PASSEIG	11:45-12:45 h. EST. COGNITIVA + INFORMÀTICA. 12-12:30 h. GRUPS PASSEIG	11:45-12:45 h. EST. COGNITIVA + INFORMÀTICA. 12-12:30 h. GRUPS PASSEIG	12-12:30 h. GRUPS PASSEIG	12-12:30 h. GRUPS PASSEIG
TARDA	14:45 – 15:30h. EST. COGNITIVA 15:30 – 17 h. ANIMACIÓ 16:30 – 17h. ACTIVITAT PASTORAL 17-18 h. GRUPS PASSEIG 18- 18:45h ACTIVITAT AUXILIARS	14:45 – 15:30h. EST. COGNITIVA 15:30 – 17 h. ANIMACIÓ  17-18 h. GRUPS PASSEIG PB, P1, P2 18- 18:45h ACTIVITAT AUXILIARS	14:45 – 15:30h. EST. COGNITIVA 15:30 – 17 h. ANIMACIÓ 16:30 – 17h. ACTIVITAT PASTORAL 17-18 h. GRUPS PASSEIG PB, P1, P2 18- 18:45h ACTIVITAT AUXILIARS	14:45 – 15:30h. EST. COGNITIVA 15:30 – 17 h. ANIMACIÓ+ VOLUNTARI  17-18 h. GRUPS PASSEIG PB, P1, P2 18- 18:45h ACTIVITAT AUXILIARS	14:45 – 15:30h. EST. COGNITIVA 15:30 – 17h. FESTA ANIVERSARIS (MENSUAL)/ANIMACIÓ CREU ROJA (QUINZENAL) 17-18 h. GRUPS PASSEIG PB, P1, P2 18- 18:45h ACTIVITAT AUXILIARS	16- 18h. VOLUNTARI / BINGO  17-18 h. GRUPS PASSEIG 18- 18:45h ACT. AUXILIARS	16-18h. CINEMA  17-18 h. GRUPS PASSEIG 18- 18:45h ACT. AUXILIARS

PERSONAL: AUXILIARS, FISIOTERAPEUTA, ANIMADORA, PSICÒLOGA, TERAPEUTA OCUPACIONAL, MOSSÈN, VOLUNTARIAT.

Durant l'any es realitzen una sèrie d'activitats dins i fora del centre lligades a les celebracions del calendari i les tradicions del nostre entorn sociocultural.

Aquestes activitats han estat escollides i dissenyades per a complir els objectius fixats per l'equip interdisciplinari del centre.

Les activitats preparades es van haver de suprimir per les circumstàncies excepcionals.

Com a centre de l'Església catòlica que pertany al Bisbat de Tortosa, es té cura de la part espiritual de les persones i s'ofereix servei religiós, el qual és molt apreciat per la gent gran.

El responsable de l'àrea religiosa és un sacerdot de la Diòcesi.

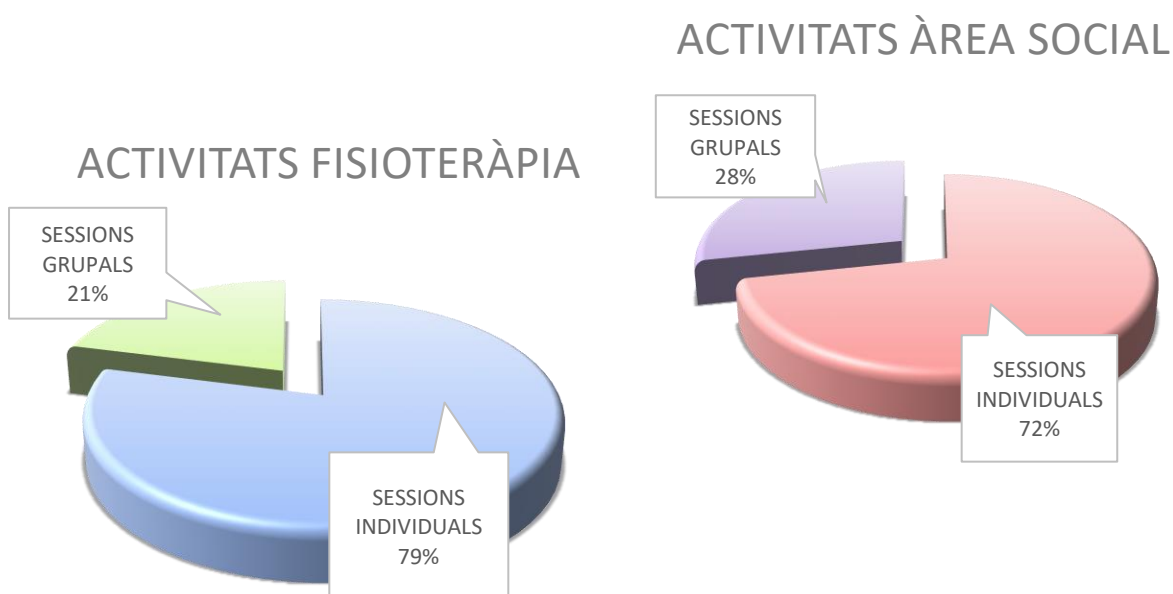


## 5.2 ACTIVITATS REALITZADES

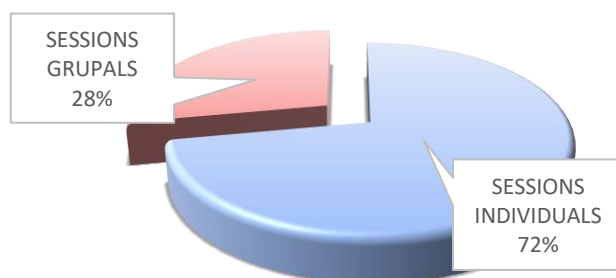
Actualment hi ha un perfil de residents amb un grau de dependència elevat i això ha afectat a la participació de la major part de les activitats i l'augment de les activitats d'estimulació sensorial.

Totes les activitats van ser afectades per la pandèmia de la COVID-19.

En totes les àrees ha hagut un augment significatiu de les activitats individuals minvant les grupals i més suport i acompanyament a la persona resident.



## ACTIVITATS PSICOLOGIA



Des del primer moment del confinament, es va tenir clar que augmentaria la necessitat de la comunicació amb l'exterior, interpersonal i familiar.

La comunicació es fonamental com a element de socialització i cura psicològica. S'han realitzat videotrucades en línia amb els familiars i amics mitjançant l'aplicació del WhatsApp, aquesta activitat ha consumit molt del temps destinat anteriorment a altres activitats.

Segons les dades mensuals de l'aplicació, s'han efectuat una mitjana de 562 videotrucades. Amb una mitjana de 123 residents, s'estableix que han hagut 4 videotrucades mensuals per resident.

També s'utilitzà la mateixa aplicació, xat, per enviar missatges escrits, fotografies i vídeos dels propis residents.

### 5.3 ANÀLISI

L'any 2020, malauradament, ha estat marcat per la pandèmia associada a la Covid 19. Aquesta ha provocat durant l'any diverses quarantenes i diverses restriccions de mobilitat que han pogut afectar els nivells d'activitat física dels nostres usuaris, augmentant el comportament sedentari i la inactivitat física.

L'aïllament ha comportat un canvi en la vida de cada persona, i una sèrie de limitacions i d'efectes secundaris afectant tant a nivell físic, com psico-emocional i social que han sigut factors condicionants del risc de caigudes.

Per tal d'atenuar aquests efectes i de disminuir la sensació de solitud que provoca l'aïllament, el personal d'atenció directa (auxiliars d'infermeria) ha acompanyat les persones usuàries durant el seu dia a dia. Aquesta interacció, tenint en compte la utilització de les EPIS i les mesures de protecció protocol·làries, ha estat fonamental per protegir a les persones i mantenir una atenció el més humanitzada possible durant els confinaments.

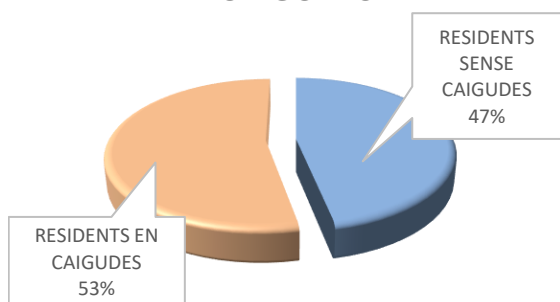
En aquest context entendríem l'augment en nombre de caigudes i en percentatge de residents que han patit una o més caigudes amb comparació de l'any anterior.

La Comissió de caigudes es marca com a objectiu millorar el control i planificar actuacions proactives en aquest grup de persones, les quals la major part es troben en una fase avançada de demència (FAST  $\geq$  6), i de vagabundeig, disminuint així l'índex de caigudes de repetició.

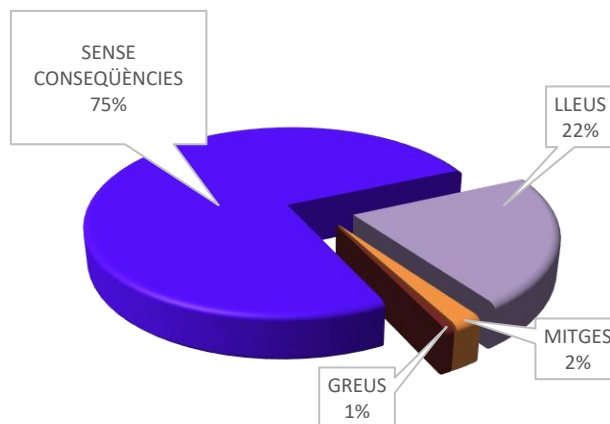
**Podem afirmar que les mesures preventives dutes a terme per tal d'evitar conseqüències lesives han sigut efectives.**

Volem remarcar el treball de l'equip i el compromís que s'ha mantingut amb el programa "Desatar al anciano y al enfermo de Alzheimer".

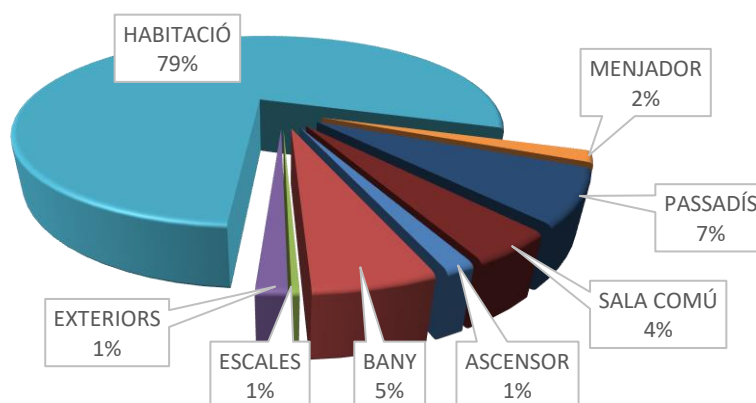
### CAIGUDES



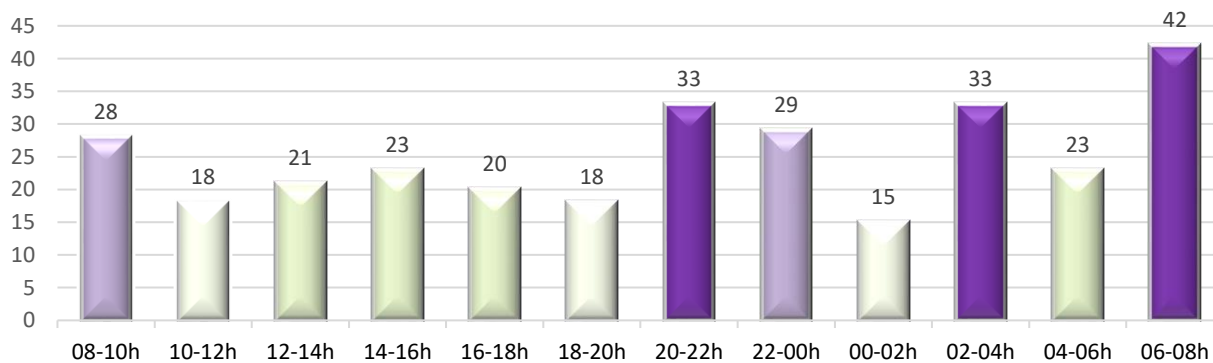
### CAIGUDES SEGONS CONSEQÜÈNCIES



### CAIGUDES SEGONS UBICACIÓ



### CAIGUDES SEGONS FRANJA HORÀRIA



## 5.4 PROJECTES REALITZATS

- Del pla de millora de l'any 2019, s'han desenvolupat les següents propostes:

### CERTIFICACIÓ ISO 9001:2015

Per la situació excepcional es va haver de deixar la implementació de la ISO com un projecte a continuar l'any 2021, quan ja estaven establertes les dates per a l'auditoria, el 2020.

### ACLIMATACIÓ DE LA ZONA ANTIGA

S'ha aconseguit que la instal·lació d'aire condicionat arribi a la zona antiga.

- Altres activitats, millores i programes desenvolupats:

### PROGRAMA D'INTERCANVI GENERACIONAL

Des de l'any 2015, la residència manté un conveni amb el Col·legi Diocesà Sagrada Família de Tortosa per tal de portar a terme el programa d'aprenentatge-servei "Pont Intergeneracional". L'objectiu és establir connexions amb els adolescents i els nostres residents. Les activitats i temps compartit estan sent útils per a la transmissió de coneixements i valors de manera bidireccional i fomentar l'interès per noves experiències i activitats.

Durant el curs escolar 2019-2020 han vingut els estudiants de 4art d'ESO en grups de 5, dos dies per setmana. Cada estudiant ha realitzat un mínim de 3 hores d'activitat amb els usuaris, coordinats per la psicòloga i la terapeuta ocupacional. Al març es va interrompre l'activitat.

### PROGRAMA D'ENTRENAMENT MULTICOMPONENT

El programa d'entrenament multicomponent Vivifrail es basa en el treball de la força muscular, la resistència, l'equilibri i l'elasticitat, amb l'objectiu de prevenir la pèrdua de funcionalitat i les caigudes. El servei de fisioteràpia va iniciar l'activitat al mes de maig del 2018 amb un grup reduït de persones usuàries. La bona acollida i els resultats obtinguts, han permès la seva continuïtat en el temps amb la inclusió i participació de més residents.

### ATZAVARA ARRELS

El 2020 continuem col·laborant amb l'Associació ATZAVARA ARRELS. Atzavara-arrels és una associació sense ànim de lucre que neix per iniciativa d'un grup de persones compromeses amb la realitat local i amb l'objectiu de contribuir a fer de Tortosa una ciutat per a tothom. Aposta per un model social d'interculturalitat, on les persones estan conformades per múltiples identitats i és a partir d'aquesta diversitat que podem trobar allò comú i promoure la relació positiva i per tant, la cohesió social, des de la igualtat de drets.

Cada 15 dies venen a la residència un grup de nens d'entre 8 a 12 anys a realitzar activitats amb els nostres residents, la qual cosa resulta ser molt positiva per l'enriquiment intergeneracional i l'alegria i tendresa que donen els nens als nostres avis. Al març es va interrompre l'activitat.

### PLA DE CONTINGÈNCIA DURANT LA PANDÈMIA DE LA COVID-19

El setembre del 2020 es va fer la primera versió del Pla de Contingència durant la pandèmia de la COVID-19.

Aquest Pla de contingència és un instrument operatiu que inclou el conjunt de mesures de protecció i d'actuacions davant la sospita o confirmació d'un cas de COVID-19:

Plans d'acció, protocols i instruccions del Servei Català de la Salut, d'acord amb les característiques del centre.

Els objectius del pla són evitar l'entrada i transmissió del virus realitzant protocols per a:

- la identificació precoç dels casos
- el maneig adequat de les persones infectades i dels contactes
- la preservació de la seguretat de la persona resident, dels seus familiars i de l'entorn i dels professionals.
- la vacunació de residents i professionals que viuen i treballen als centres residencials

Aquests plans són revisables en funció de la situació del centre i s'activen quan hi ha persones residents amb simptomatologia o COVID-19 confirmada. Així, el pla contempla diferents escenaris.

Aquestes mesures es poden veure modificades segons l'evolució de la pandèmia, de l'aparició de noves soques variants, així com de l'evidència disponible.

Durant l'any es va anar actualitzant el pla, seguint els protocols que anava enviant el Departament de Salut i DSFA.

### REFORMES I MILLORES ESTRUCTURALS

Restitució del clavegueram del soterrani (exterior zona bugaderia).

Asfaltat de la zona externa soterrani.

Nou tancament extern d'emergència al soterrani.

Adquisició de llums led per a tota la casa, (estalvi energètic).

### NOVES ADQUISICIONS

Dues tablets per fer videotrucades.

Dos portàtils i renovació parcial del parc informàtic.

Adquisició de dos carros isotèrmics per poder donar servei als nous espais creats.

Un segon dispositiu de control presència, amb biometria, del personal.

Un segon porter automàtic per entrar a la zona dels nous vestidors.

Safates individuals per menjar, per a tots els residents.

### ALTRES

Adquisició i instal·lació de mampares de metacrilat, pladur i altres materials per fer separacions d'espais.

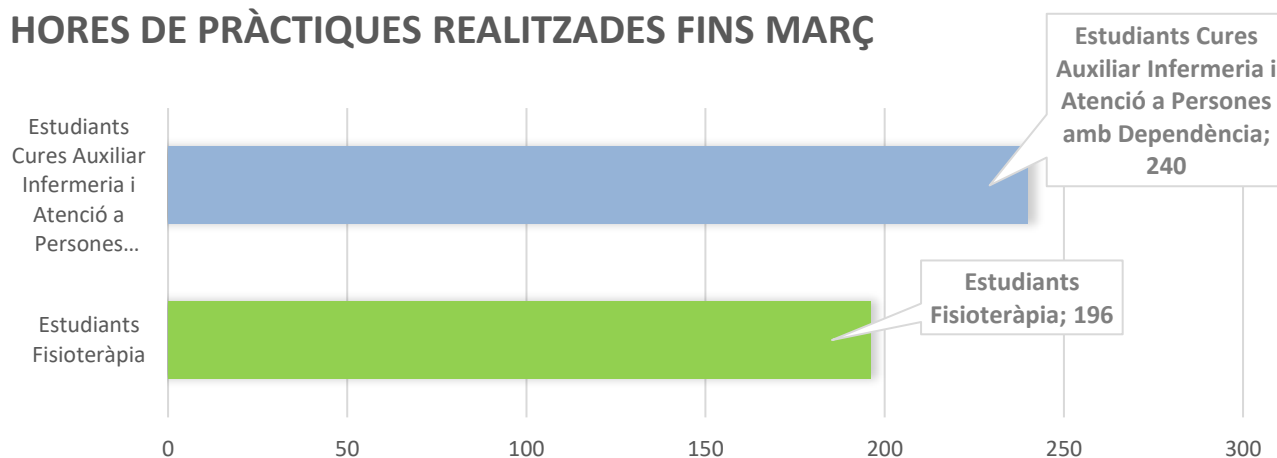
Contractació dels serveis de dues empreses externes, per la desinfecció perimetral i interna.

## 6. VOLUNTARIAT

Els nostres voluntaris varen participar en les activitats previstes fins el mes de març, en què es van haver de suspendre totes les visites externes.

## 7. ALUMNAT EN PRÀCTIQUES

### HORES DE PRÀCTIQUES REALITZADES FINS MARÇ



Tenim establerts convenis de formació amb diferents entitats que es van renovant segons els acords presos.



Alguns d'aquests acords no es van poder renovar per la impossibilitat de fer les pràctiques al centre.

Alguns dels centres amb els que concertem convenis de col·laboració de formació:

- EUSES Terres de l'Ebre (Escola Universitària Ciències de la Salut i l'esport)
- Col·legi Sagrada Família: conveni per desenvolupar un projecte d'aprenentatge-servei amb els alumnes d'ESO ("Pont Inter generacional").
- IES Joaquim Bau
- IES de l'Ebre
- IES Montsià
- Aula 2000
- Col·legi Consolació

## 8. FAMÍLIES I SOCIETAT

- Incorporació del servei de Videotrucades. Es va facilitar a totes les famílies un número de telèfon per sol·licitar videotrucada via WhatsApp.
- Augment de la freqüència de les publicacions al Facebook.

## 9. FORMACIÓ

### 9.1 FORMACIÓ INTERNA

#### COVID FORMACIÓ GENERAL

Formadors: Ingrid Rufí / Cristina Rebull

Total hores formació: 185,75h

Total personal format: 61

#### INFORMACIÓ COVID ACCÈS RESIDÈNCIA I USOS DELS ESPAIS

Formador: Cinta Loras

Total hores formació: 3,15h

Total personal format: 15

#### CURS PARLEM BÉ, TRACTEM BÉ

Formador: Ingrid Rufí

Total hores: 11

Total personal format: 22

#### INTRODUCCIÓ AL PLA DE CONTINGÈNCIA

Formador: Ingrid Rufí

Total hores: 25

Total personal format: 50

### 9.2 FORMACIÓ EXTERNA

#### INTRODUCCIÓ A LA QUALITAT (ISO 9001-2015)

Formador: Pere Canyadell

Total hores: 45

Total personal format: 30

#### 9.2.1 WEBINARS

**Vacunació COVID als centres residencials** – informació per a les famílies

Formador: Carmen Cabezas (Subdirectora General de Promoció de la Salut)

Durada aproximada: 90 m.

Total personal format: Es va enviar l'enllaç als familiars dels residents.

**Implantació de l'ECAP a les residències**

Formador: ACRA

Durada aproximada: 90 m.

Total personal format: 2

**Plans de contingència als centres residencials: indicacions i consells pràctics**

Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya

Formadors: Annabel Pedrol (Agència de Salut Pública de Catalunya), Alba Oms (Sant Andreu Salut), Sònia Magan (Residència Sant Francesc, de Santpedor) i Judit Bujons (Residència Atzavara de Sant Joan de Vilatorrada).

Durada aproximada: 120 min

Total personal format: 2

**Tècnica per obtenir mostres PCR**

Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya

Formadors: Raquel Nieto (Infermera clínica territorial de la SAP Alt Penedès-Garraf- Baix Llobregat Nord)

Presentació: Àngel Jover (Direcció Assistencial d'Atenció Primària i a la Comunitat)

Durada aproximada: 90 min

Total personal format: 2

**La importància d'una correcta gestió financera per a gestors i directors de centres i recursos per a persones grans**

Fundació Pere Tarrés

Durada aproximada: 1h

Total personal format: 1

**Utilització EPI's durant la covid-19**

Metges sense fronteres

Durada aproximada: 1h.

Total personal format: 4

**Webinars per a familiars**

ACRA

Es va enviar l'enllaç a tots els familiars dels residents.

**Calidad: Políticas y Procedimientos**

Resiplus

Durada aproximada: 1h.

Total personal format: 1.

**COVID-19**

Resiplus

Durada aproximada: 1h.

Total personal format: 2

**Actualización de ResiPlus® Versión 4.0.3**

Resiplus

Durada aproximada: 1h.

Total personal format: 1.

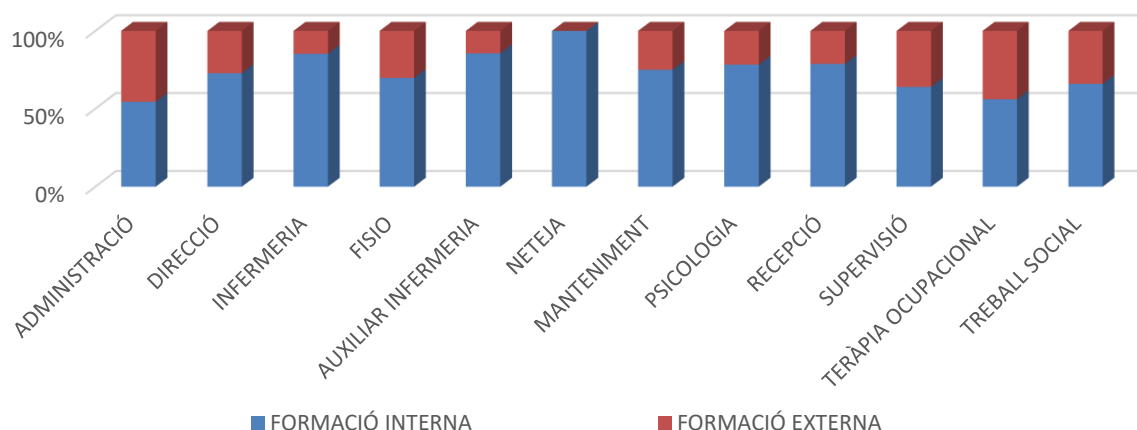
**Tipos de Reglas y su funcionalidad.**

Resiplus

Durada aproximada: 1h.

Total personal format: 1

## PARTICIPACIÓ SEGONS EL TIPUS DE FORMACIÓ



## 10. ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

Dins dels processos estratègics del mapa de processos del centre, l'avaluació de la satisfacció del servei forma part del sistema de gestió de la qualitat. La valoració i l'anàlisi dels resultats permet realitzar intervencions per a la millora continua.

Les valoracions de la satisfacció, s'han realitzat amb qüestionaris dissenyats amb aquesta finalitat, anònims i de caràcter voluntari.

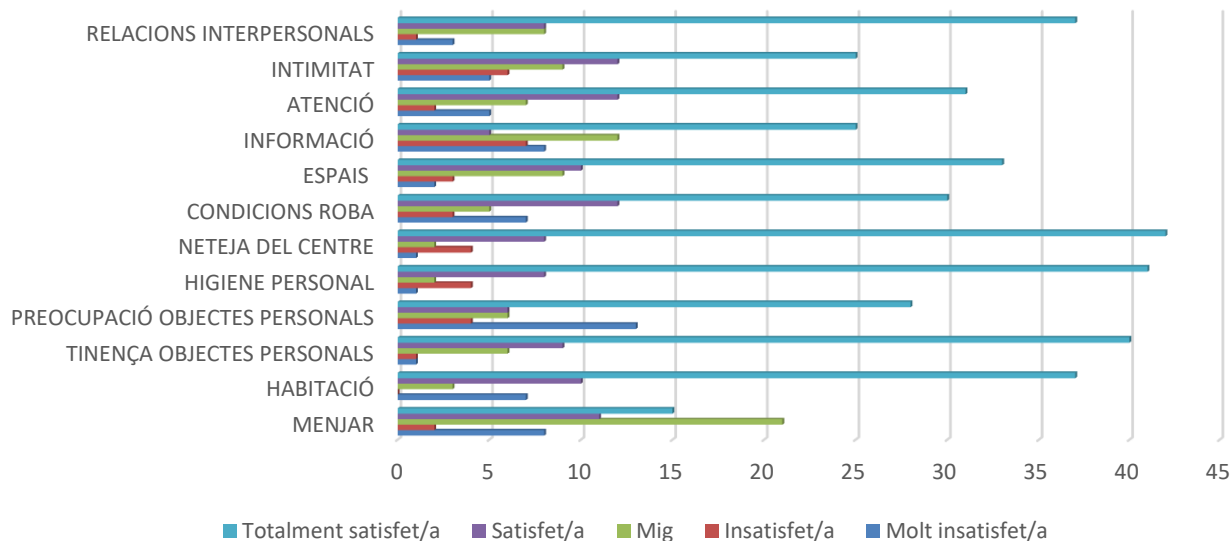
### 10.1 RESIDENTS / USUARIS

L'equip tècnic selecciona les persones usuàries del servei que poden respondre en primera persona, amb ajuda o no d'un professional.

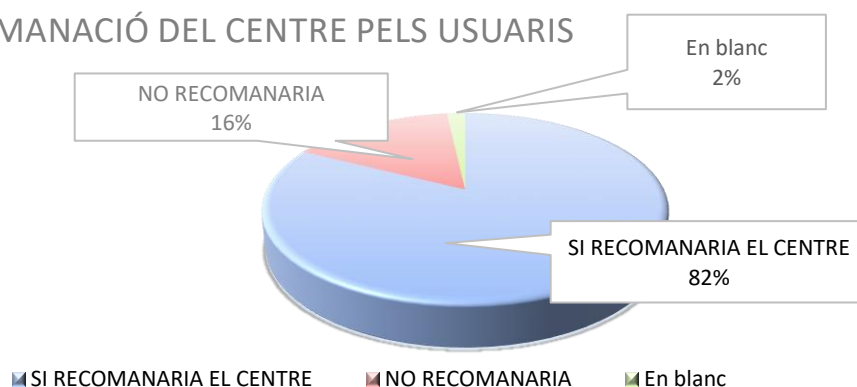
L'enquesta consta de 13 ítems (12 numèrics i 1 dicotòmic SI/NO) i un apartat per comentar.

### RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS

PARTICIPANTS: 57

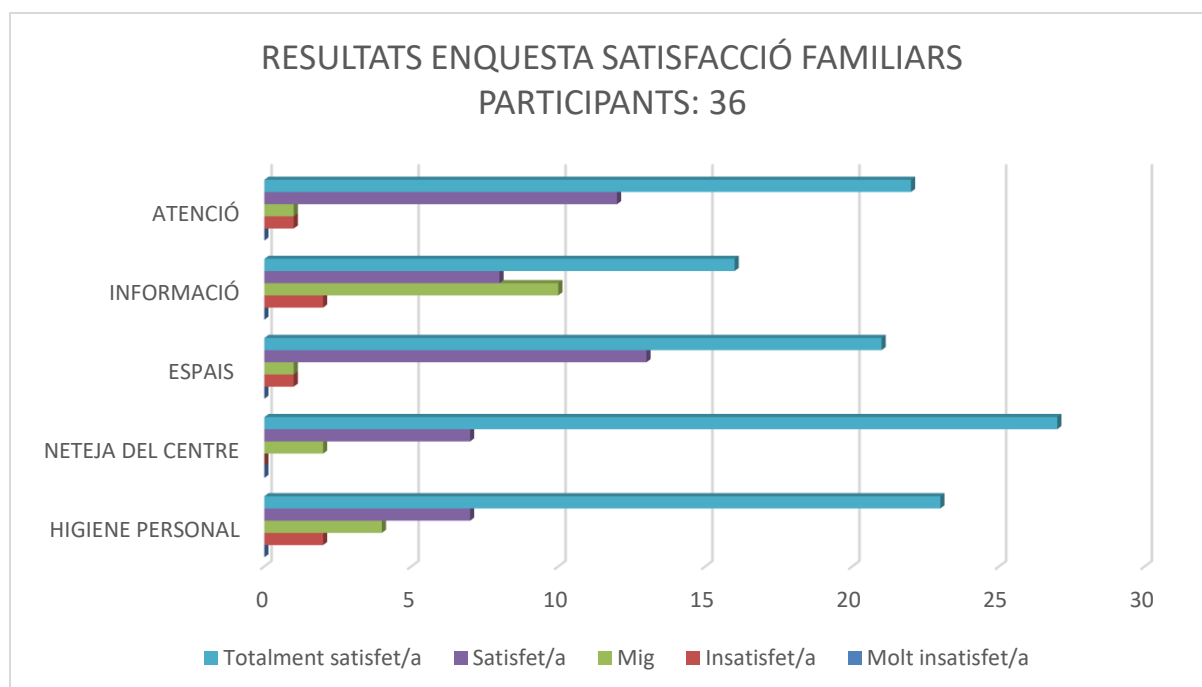


## RECOMANACIÓ DEL CENTRE PELS USUARIS

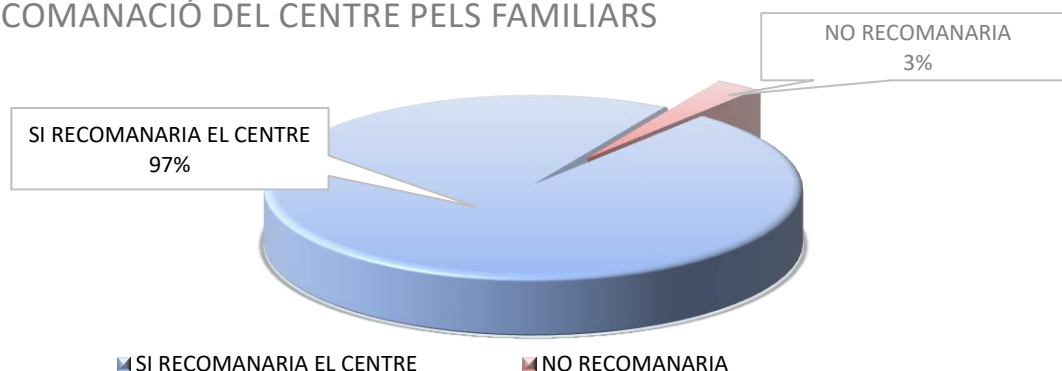


## 10.2 FAMILIARS DELS RESIDENTS / USUARIS

L'equip tècnic selecciona els familiars de referència, de les persones usuàries que no poden donar la seva opinió. L'enquesta consta de 5 ítems (4 numèrics i 1 dicotòmic SI/NO) i un apartat per comentar.



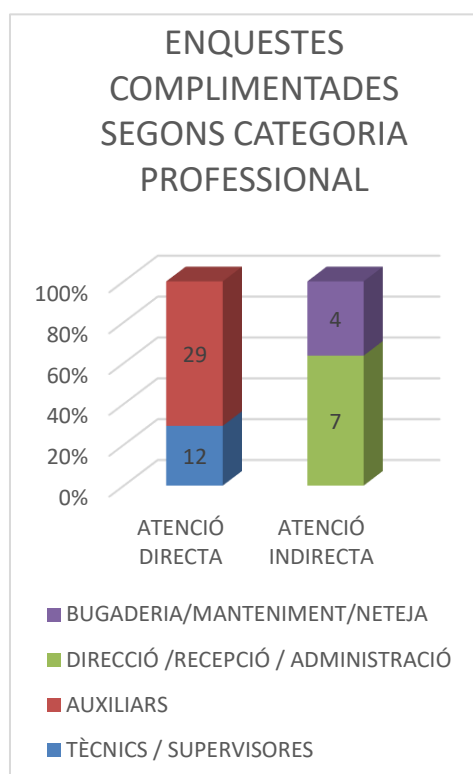
## RECOMANACIÓ DEL CENTRE PELS FAMILIARS



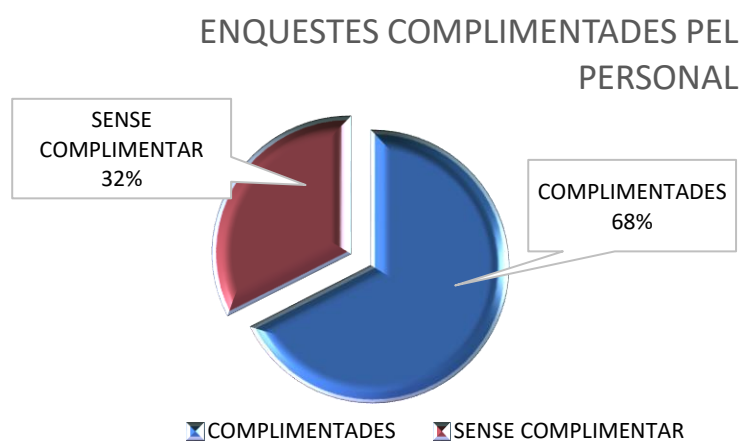
### 10.3 PERSONAL

La satisfacció laboral s'ha valorat amb 31 ítems agrupats en 5 dimensions:

- D1.- Clima laboral, comunicació i participació ( ítems 1.1 a 1.5 ).
- D2.- Retribució, reconeixement i promoció ( ítems 2.1 a 2.5 ).
- D3.- Organització i recursos ( ítems 3.1 a 3.7 ).
- D4.- Institució i lideratge ( ítems 4.1 a 4.7 ).
- D5.- Actituds, motivació i responsabilitat ( ítems 5.1 a 5.7 ).



Criteria de selecció: llistat de personal en actiu del mes de gener i amb una antiguitat mínima de 3 mesos (setembre 2020). Total: 77 persones.



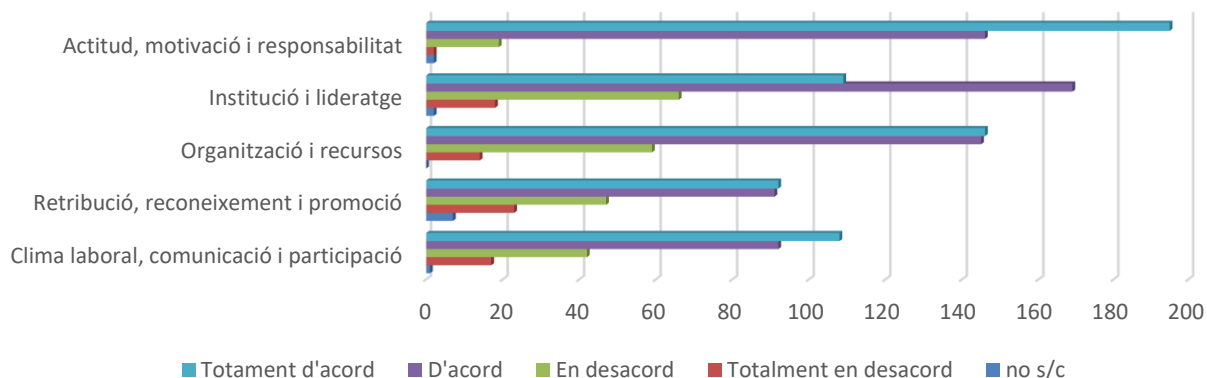
El personal d'ATENCIÓ DIRECTA valora amb puntuació màxima la importància i utilitat del seu treball (ítem 2.4), la seva capacitat (ítem 5.1), i la bona relació amb els companys (ítem 1.1). Els ítems amb menys respostes satisfactòries han estat el sou (ítem 2.1) i la participació en programes, projectes i presa de decisions (1.4).

El personal d'ATENCIÓ INDIRECTA valora de forma més satisfactòria en primer lloc la bona relació amb els companys (ítem 1.1), la seva capacitat per a la tasca (ítem 5.5) i l'autogestió de la feina (5.2).

Els ítems amb menys respostes satisfactòries han estat la participació en programes, projectes i presa de decisions (1.4) i el sou (ítem 2.1).

Existeix una gran satisfacció en el treball amb persones i a nivell d'equip professional

## VALORACIONS DEL PERSONAL SEGONS DIMENSIONS



## 10.4 BENESTAR PROFESSIONAL

L'any 2020, ha estat marcat per la pandèmia associada a la Covid 19. Aquesta ha comportat canvis importants en la vida de cada persona, i una sèrie de limitacions i efectes secundaris afectant tant a nivell físic, com psico-emocional i social.

## QÜESTIONARI MBI (Maslach Burnout Inventory)

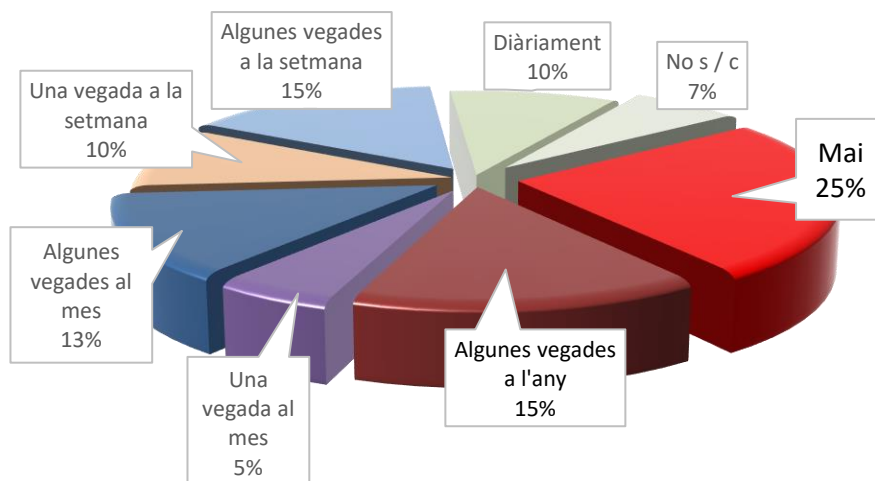
Dins dels processos estratègics, l'avaluació del desgast professional i de la sobrecàrrega emocional del personal laboral forma part del sistema de gestió de la qualitat. La valoració i l'anàlisi dels resultats permet realitzar intervencions per al benestar dels treballadors i treballadores i, en conseqüència, millorar la qualitat del servei.

## METODOLOGIA:

La valoració del desgast professional s'ha realitzat amb el qüestionari estandaritzat Maslach Burnout Inventory (MBI).

El qüestionari consta de 22 ítems en forma d'afirmacions sobre els sentiments i actituds dels professionals cap a la seva feina i les persones que atenen diàriament.

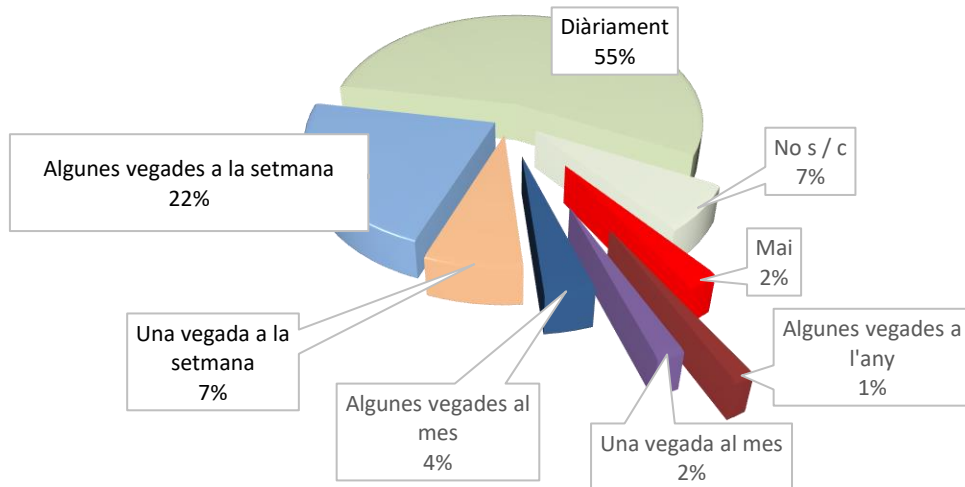
## ESGOTAMENT EMOCIONAL



Vivència d'esgotament emocional per les demandes del treball

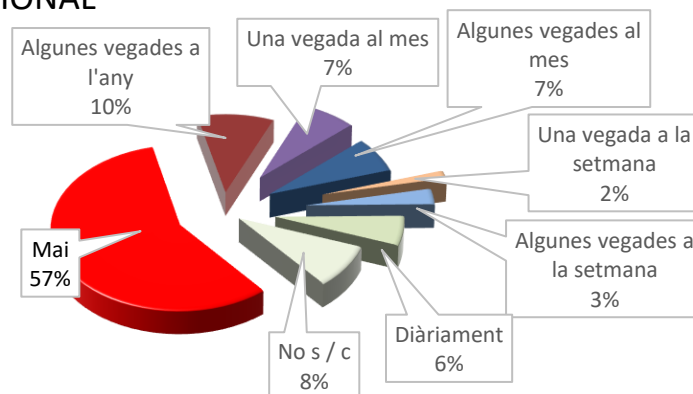
Avaluació dels sentiments d'autosuficiència i realització personal a la feina.

## REALITZACIÓ PERSONAL



Valoració del grau en que cadascú reconeix actituds de fredor i distanciament cap a les persones usuàries.

## ESGOTAMENT EMOCIONAL



## 11. PROPOSTES DE MILLORA 2021

### ACONSEGUIR LA CERTIFICACIÓ ISO 9001:2015

Seguir amb la implementació a les diferents àrees de la casa.

### CREACIÓ DEL PLA D'IGUALTAT

La residència treballarà per tenir el pla d'igualtat definit dintre de l'organització per a 2021 seguint les indicacions específiques del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

El pla d'igualtat, és un conjunt ordenat de mesures, adoptades després de fer una diagnosi de situació, per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes i eliminar la discriminació per raó de sexe.

Al pla d'igualtat es fixen els objectius que es volen assolir, les estratègies que s'han d'adoptar i les accions concretes per aconseguir-los, així com sistemes eficaços de seguiment i avaluació dels objectius proposats.

**PROJECTE CLIMATITZACIÓ RESIDÈNCIA SACERDOTAL**

Aconseguir tenir la zona sacerdotal amb la climatització adequada. D'aquesta manera ja estarà TOTA la residència aclimatada.

**IMPLEMENTAR EL PLA DE CUIDATS AL PROGRAMA DE GESTIÓ**

Optimització del programa de gestió, permeten una millora en les formes de treballar a la part assistencial.

**REFORMES, ADQUISICIÓ MATERIAL**

Instal·lació d'un vidre extern fixe, a totes les finestres de la part antiga, com a mesura de seguretat. En cobrir un 90% de superfície aproximadament, permet la circulació de l'aire i evita poder sortir per les finestres.

Adquisició d'una cadira bàscula, per poder prendre el pes a residents amb dificultats.

**12. AGRAÏMENTS**

En especial, volem fer un agraïment a tot el personal que ha fet un sobreesforç entregant-se amb generositat admirable durant aquest any tan dur.

Al principi de la pandèmia, i durant un temps massa llarg, va estar una empresa molt difícil trobar diàriament el material necessari per poder donar un servei adequat a les circumstàncies.

Per aquest motiu, l'ajuda desinteressada de particulars, empreses i entitats, ens va ajudar moltíssim en el nostre dia a dia, fent possible que en cap moment ens fes falta el material necessari i adequat.

Per tant, el nostre agraïment immens a tots.

En alguns casos varen ser aportacions econòmiques, en altres (la majoria) material divers. Una pinzellada del material proporcionat:

Guants	3250 unitats
Mascaretes	7565 unitats
Bates	172 unitats
Peücs	45 unitats
Gorres	130 unitats
Pantalons	60 unitats
Gel hidroalcohòlic	3,5 litres
Ulleres	14 unitats
Pantalles	100 unitats
Monos	10 unitats
Davantals	30 unitats

TORTOSA, ABRIL 2020