



MEMORIA GENERAL DE ACTIVIDADES 2019



INDICE

- 1) SALUDO DE LA PRESIDENTA
- 2) CARTA DE LA DIRECTORA
- 3) INTRODUCCIÓN
- 4) LA ASOCIACIÓN
- 5) LINEAS ESTRATEGICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- 6) INVERSIONES 2019 Y PROYECTOS 2020
- 7) PROGRAMA DE ACTIVIDADES
 - 7.1 PROGRAMA DE REHABILITACIÓN FUNCIONAL
 - 7.2 PROGRAMA DE ANIMACIÓN SOCIO-CULTURAL
 - 7.3 PROGRAMA SANITARIO
 - 7.4 PROGRAMA DE POTENCIACIÓN DE VÍNCULOS FAMILIARES
 - 7.5 PROGRAMA ESTIMULACIÓN COGNITIVA
 - 7.6 PROGRAMA “REDUCCIÓN DE SUJECCIONES”.
 - 7.7 PROGRAMA DE VOLUNTARIADO
 - 7.8 PROGRAMA DE AYUDA A DOMICILIO
 - 7.9 PROGRAMA “CUIDEM JUNTS”
 - 7.10 PROGRAMA TERAPIA OCUPACIONAL
 - 7.11 PROGRAMA ESPIRITUAL
- 8) ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS
- 9) PLAN DE CALIDAD
- 10) SUBVENCIONES
- 11) ESTUDIOS E INFORMACIÓN SOBRE EL CENTRO

1. SALUDO DE LA PRESIDENTA



Un año más, un fuerte abrazo a todos los residentes, familiares, dirección, trabajadores, junta, entidades colaboradoras, empresas externas, etc. Entre todos hacemos posible la labor de esta entidad y el cuidado de nuestros mayores

Desde la junta directiva de la asociación a la que represento un año más estaremos trabajando para conseguir que los residentes se encuentren en un entorno cálido y acogedor.

Para el año 2020 esperamos seguir adelante, con nuevos proyectos e ilusiones renovadas ante los cambios que se nos avecinan.

LA PRESIDENTA

M^a Carmen Gil Lizandra

2. CARTA DE LA DIRECTORA

Estimados amigos, hemos superado con éxito nuevamente este pasado año. Me gustaría agradecer a todos y cada uno de los que hacemos posible este proyecto.

En primer lugar a los empleados del centro, que son el verdadero motor, sin los cuales esto no sería posible, No me canso de repetir cada año el agradecimiento al personal del centro, pero verdaderamente sin su motivación y vocación por el trabajo que desempeñan sería complicado llevar nuestra labor adelante.



En segundo lugar a los residentes y familiares del centro, que son nuestros usuarios, nuestros beneficiarios y población diana de nuestro trabajo. Ellos dan sentido a esta casa.

Me congratula ver que la confianza que nos depositan es constante y que a lo largo de los la ocupación del centro es total, síntoma de que las cosas se están haciendo bien.

Podemos decir que el año 2019 ha sido un año de éxitos, de mantenimiento de los servicios y de constancia y calidad en la atención, pero este 2020 se nos antoja lleno de cambios, entre ellos la adaptación del centro a los nuevos modelos de atención, o los cambios que se producirán para adaptarnos al nuevo concierto social de la Conselleria de igualdad, sin duda será un año duro, pero con oportunidades para seguir avanzando.

TERESA COLOMER

3. INTRODUCCIÓN

Este documento contiene la Memoria justificativa del final de ejercicio del año 2019 de la Residencia San Francisco, organización del sector no lucrativo, gestionada por la ASOCIACIÓN AMIGOS DE LOS ANCIANOS.

Por tanto esta memoria es un resumen, y evaluación del conjunto de actividades e intervenciones que durante el año

2019, se han realizado tanto en el centro residencial, como en el resto de áreas que gestiona la Asociación.

La memoria tiene diversos apartados, es un documento que se ha desarrollado para exponer al público todas aquellas actividades, que la Asociación realiza, de manera que de un repaso a todos los proyectos y programas llevado a cabo. Pero no solo eso, sino que además recoge datos de interés, en la labor diaria, como estudios, datos económicos o datos laborales. Este documento de consulta está elaborado pensando no solo en la parte profesional del centro, sino que también sirve de comunicación con todos los actores que participan o colaboran en la vida del centro. Tanto familiares y residentes, como empleados o proveedores. Y también la administración pública, y la propia junta directiva

Por su extensión y contenido, es un importante elemento de análisis, ya que permite visibilizar las acciones que se han llevado a cabo durante todo el año, y evaluar las mismas. Además es una clara apuesta hacia la transparencia en la gestión del centro, ya que permite conocer entre otras las actividades que llevamos a cabo, pero también algunos datos de importancia, que permiten evaluar el trabajo ya realizado, y que tienen que ver con la calidad en la atención residencial, como pueden ser las evaluaciones de los programas, la satisfacción que obtenemos con las mismas, o los estudios por áreas, que permiten ver la evolución año a año.

La estructura de esta memoria se articula al igual que años atrás de la siguiente manera:

- Introducción en la que se recuerda el encargo institucional que recibe el Centro y sus objetivos y misión la cual se vertebra su tarea.
- Líneas estratégicas del centro
- inversiones
- Programas y Actividades desarrolladas.
- Subvenciones



4. LA ASOCIACION

La Residencia San Francisco inicia su actividad en Julio de 1982. Se trata de una Entidad sin Ánimo de Lucro, declarada de Utilidad Pública, y es gestionada por la ASOCIACION AMIGOS DE LOS ANCIANOS.



Las actividades que se llevan a cabo son de carácter integral, basadas en la asistencia a la tercera edad, y realizadas por profesionales titulados de la atención a la dependencia. El presidente de dicha ASOCIACIÓN y de su Junta Directiva es M^a Carmen Gil Lizandra. Y al frente de la Dirección y Gestión de la Residencia se encuentra D^a Teresa Colomer Benítez, directora del centro.



Actualmente se encuentra inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana con número 04.46.0653-2144-1880- REG- Y desde el 2015 hemos aumentado nuestras actividades, implementando nuevos servicios relacionados con la ayuda a domicilio, en todas sus variantes.

La propia asociación tiene como misión acoger y apoyar a Personas Mayores Dependientes, que no pudiendo estar atendidas en sus hogares o con su familia, desean convivir con otras personas de su edad en un centro residencial. Se les presta un servicio integral, con el fin de conseguir una mayor calidad de vida, en un ambiente de convivencia y de participación, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano. Se tiene una visión de apertura al mundo y a las necesidades sociales, y es por ello que se trabaja para dar respuesta a la acuciante necesidad actual de una atención humanizada y humanizadora de personas mayores. Por eso se fomenta la colaboración con el medio social en el que se integra y se potencia las relaciones inter generacionales.

Los objetivos que se pretenden desde el centro son los siguientes

- Proporcionar una vivienda estable donde los residentes tengan un ambiente de convivencia familiar, que les permita desenvolverse como si estuvieran en su entorno habitual.
- Prestar servicios domiciliarios que permitan a los mayores mantenerse en casa el mayor tiempo posible.
- Garantizar una atención integral que favorezca las distintas facetas personales: física, psíquica, espiritual, social-relacional, cultural, para que viva en un ambiente positivo y en plenitud, mejorando su calidad de vida.
- Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- Potenciar el sentido de grupo, ayudar a descubrirlo como un espacio de crecimiento común, desde donde se pueden promover acciones solidarias, culturales, religiosas... etc., ya sea entre los propios residentes, en su entorno más cercano o en un ámbito más amplio.
- Promover su autonomía personal y el respeto a sus derechos, así como aumentar la seguridad en sí mismo.

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA EN 2019.

En este año 2019 no ha habido ningún cambio en cuanto a los miembros de la Junta, ni tampoco en cuanto a los cargos que desempeñan, por lo que sus cargos serían los siguientes:

M^{ra}CARMEN GIL	PRESIDENTA
RICARDO SANZ VALLÉS	VICEPRESIDENTE
RICARDO SANZ MARTI	SECRETARIO
VICENTA FUENTES	TESORERO
JOSE BELDA SORIANO	VOCAL
JESUS DONAT GISBERT	VOCAL
RAFAEL ESPLUGUES SISTERNES	VOCAL
TERESA COLOMER BENITEZ	VOCAL
ISMAEL RIBERA SANCHIS	VOCAL
JAVIER PEIRO	VOCAL
MANOLO SAYAS	VOCAL

5. LINEAS ESTRATEGICAS DE LA ORGANIZACIÓN

La Asociación Amigos de los Ancianos plantea anualmente los objetivos a conseguir, derivados de la política de calidad y de los análisis internos de la dirección, por otra parte nos apoyamos en el Plan estratégico de Lares-Comunidad valenciana, para determinar también dichos objetivos.

Durante el año 2019 los objetivos en los que se ha trabajado han sido los siguientes:

Fecha prevista de cierre	31/12/2019	2019	Los objetivos se plantean anualmente y se evalúan en el primer trimestre del año siguiente					
Responsable general	Subdirector		ISMAEL RIBERA SANCHIS					
PROGRAMACION DE OBJETIVOS, TAREAS Y SEGUIMIENTO								
Nº	objetivos	Resp.	Fecha inicio	Fecha prevista fin	Accion	Grado cumplimiento	Resultado	Recursos utilizados /observaciones
1	IMPLEMENTAR NUEVOS PROYECTOS SOCIALES PARA AMPLIAR SERVICIOS DEL CENTRO:	ISMAEL	01/01/2018	31/12/2018	Estudio ampliación de centro y licencia centro de día Presentación Proyecto "Cuidem junts" para combatir la soledad en Ontinyent	25% 100%	Iniciado cumplido	
2	Cambio de planilla turnos y mejora situación vacaciones de verano	ISMAEL	01/03/2018	31/12/2018	CONTRATACIÓN REFUERZO TURNO DE TARDE	100%	CUMPLIDO	
3	MANTENER EL BUEN CLIMA LABORAL	ISMAEL	01/01/2018	31/12/2018	CENA EMPRESA COMIDA HERMANAMIENTO RESIDENTES SALIDAS (MUSEO FUDNACIÓN SALVADOR)	100% 100% 100%	CUMPLIDO	
4	MANTENER PROGRAMAS GRATUITOS	ISMAEL	01/01/2019	31/12/2019	"Cuidem Junts"	100%	CUMPLIDO	
5	CONSEGUIR SELLO ORO "NO SUJETES"	ISMAEL	2015	NOV 2019	"AUDITORIA DNGNITAS VITAE"	100%	CUMPLIDO	
6	CAMBIO A CAMAS BAJAS "NO SUJETES"	ISMAEL	ENERO 2019	31/12/2019	CMBAIR LAS CAMAS QUE QUEDAN ANTIGUAS PARA ADAPTARLAS AL PROGRAMA	50%		Se cumplirá integro a final de año.

6. INVERSIONES 2019 Y 2020

INVERSIONES 2019

TIPO	Nº	PRECIO	SUBVENCIÓN	ESTADO
Sillones basculantes Programa no sujetos	10	9.000€	5.000€	Realizada
Camas bajas Programa No sujetos	40	65.000€	57.000€	Realizada
Sai Rack informático	1	1.500€	0	Realizada
Sustitución Armarios habitaciones usuarios	52	40.000	19.841,07€	Realizada

INVERSIONES 2020

TIPO	Nº	PRECIO	SUBVENCIÓN
Ascensor nuevo	1	45.000€	4.000€
Ampliación residencia(inicial)	2	150.000€	
Rhb fachada	3	60.000€	
Instalación placas solares	4	40.000€	

7. PROGRAMAS DE LA ENTIDAD

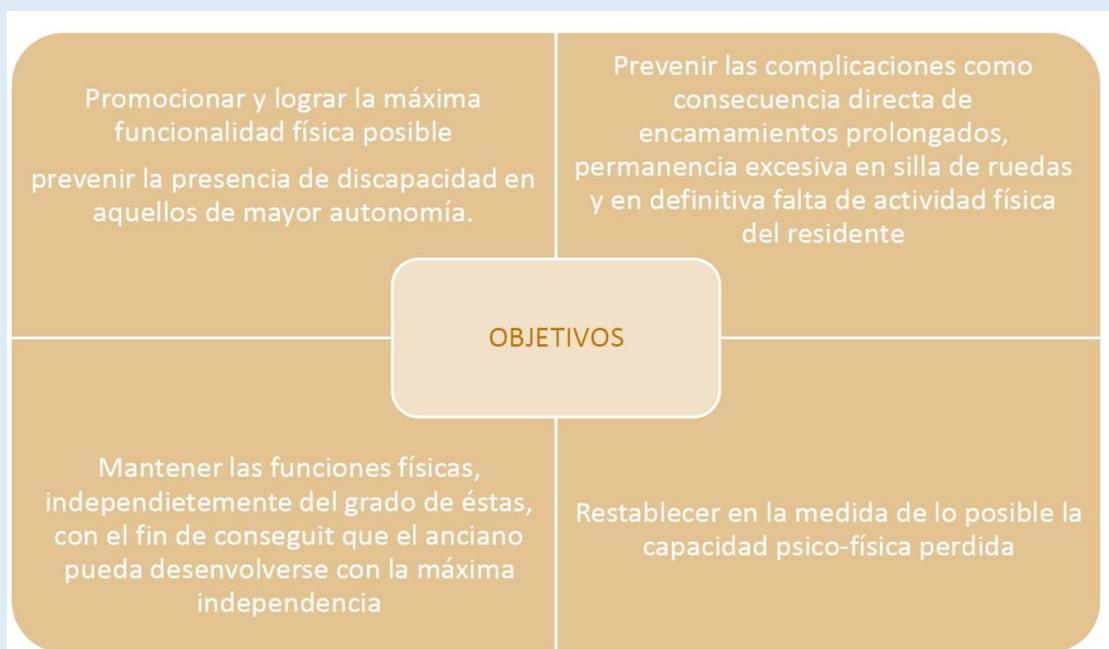
La entidad a lo largo del año desarrolla los siguientes programas de actividades, dentro de las diferentes áreas en las que trabajamos

7.1 PROGRAMA DE REHABILITACIÓN FUNCIONAL

FUNDAMENTACIÓN

•
Cada vez son más las personas que llegan a una edad avanzada viviendo cada generación más que la anterior, es decir, las expectativas de vida han aumentado y por lo tanto estamos llegando a una llamada “cuarta edad”.

Pero este aumento de esperanza de vida no sería del todo positivo si no se gozara de una calidad de vida que nos permitiera disfrutar de esos años con cierta independencia y autonomía, calidad de vida que se puede alcanzar sobre todo gracias a las actuaciones preventivas como a las intervenciones específicas en caso de deterioro fundamentalmente por parte de los profesionales. Está comprobado que una de las mejores formas de prevención es la realización de ejercicio físico.





EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Número de actividades realizadas: 6702

Número de sesiones: 609

Número de beneficiarios atendidos.: 96

Grado de satisfacción: 98,3%



Rhb individualizada en Gimnasio. Programa RHB

7.2 PROGRAMA DE ANIMACIÓN SOCIO-CULTURAL

FUNDAMENTACIÓN

El área del ocio en el ser humano constituye una parte muy importante en su vida cotidiana. Un empleo adecuado del ocio produce satisfacción, aumento de la autoestima, mejora de las relaciones sociales y la comunicación, mejora en la calidad de vida y bienestar. Esta importancia se acentúa a medida que aumenta el tiempo libre y disminuyen las obligaciones laborales y familiares como ocurre con las personas mayores. Pero es a partir de la jubilación cuando el tiempo de las personas de edad es totalmente libre, esto es, al no tener obligaciones de trabajo y disponer de tiempo suficiente para realizar aquellas actividades que les resulten más gratificantes



ACTIVIDADES

TALLERES MANUALIDADES	Fallas, fiestas moros, Fiesta de la familia
TALLERES DE COCINA	Realización de monas de pascua y “coques de fira”
ANIVERSARIOS	Celebración mensual
SALIDAS	Enguera, Gandia, Bélgida, Feria de Ontinyent, Canals, piscina municipal,
Huerto Urbano	Terraza del centro
Actividades intergeneracionales	Villancicos Colegios en navidad Escuela de Verano Angelets
BINGO	Semanalmente
ACTIVIDADES NOVEDOSAS	Animal terapia,
ACTIVIDADES INTENTIDADES	Colaboraciones con AFAO, ADIEM
FIESTA DE LA FAMILIA	Mayo
PUNTUALES	Fallas, San Francisco, Fiestas locales, Concurso Gastronómico

EVALUACIÓN

Nº DE ACTIVIDADES: 12 ACTIVIDADES

Nº DE SESIONES: 216

Nº DE BENEFICIARIOS: 8723

GRADO DE SATISFACCIÓN: 90.47%





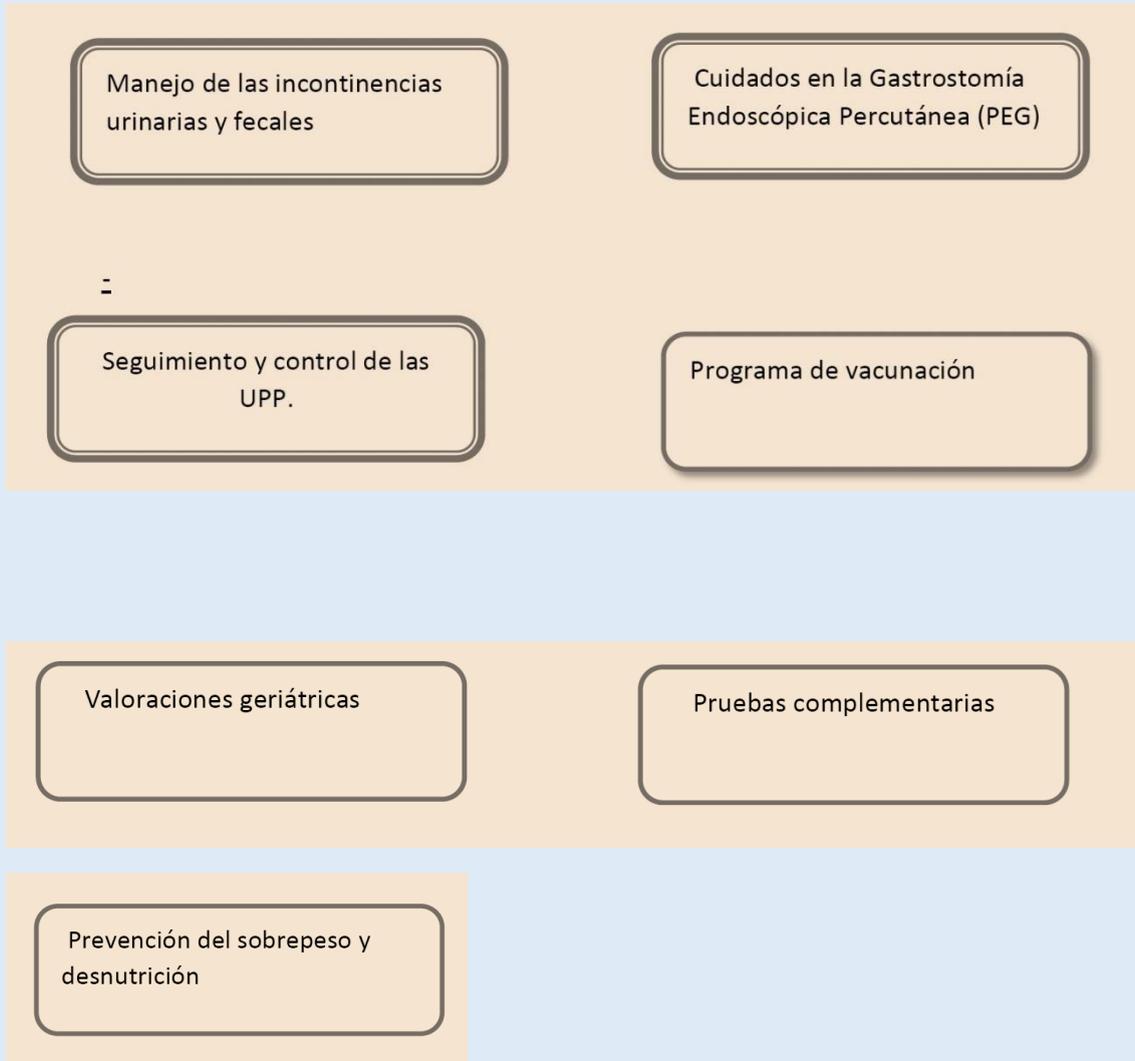
7.3 PROGRAMA SANITARIO

El servicio de enfermería de una residencia de personas mayores es uno de los servicios más necesarios por la alta prevalencia de enfermedades, disfunciones y dependencias que presenta el personal residente.



Consulta enfermería

ACTIVIDADES DESARROLLADAS



Nº CONTROLES	300
Nº RESIDENTES	96
MEDIA CONTROLES /RESIDENTES	3.12
MEDIA RESULTADOS/PESO	63.84
MEDIA RESULTADOS MASA CORPORAL	26.49
MEDIA RESULTADOS VARIACIÓN	-0.32

Preparación y administración de medicamentos

Nº Controles:	197
----------------------	------------

Nº Residentes:	29
-----------------------	-----------

Media controles/residente	6.79
----------------------------------	-------------

Programa de hipertensión

Nº de controles:	1057
-------------------------	-------------

Nº residentes:	85
-----------------------	-----------

Media de control/residentes:	12.44
-------------------------------------	--------------

Media/residente de TA sistólica:	133.64
---	---------------

Media/residente de TA diastólica:	67.90
--	--------------

9.- Programa de diabetes. -

Nº de controles:	3348
-------------------------	-------------

Nº de residentes:	49
--------------------------	-----------

Media de control/residente:	68.33
------------------------------------	--------------

Media de resultados glucemia:	156.7.3
--------------------------------------	----------------

7.4 PROGRAMA DE POTENCIACIÓN DE VÍNCULOS FAMILIARES

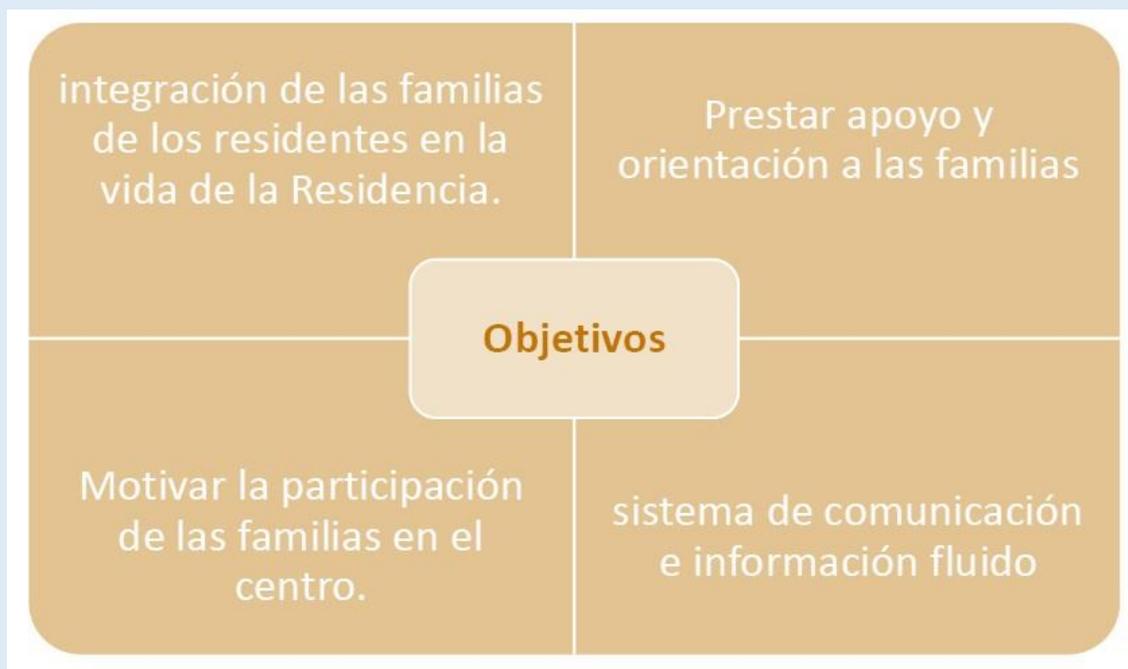
FUNDAMENTACIÓN

La familia es el principal soporte de las necesidades afectivas de los residentes. De ahí la necesidad de desarrollar un programa de potenciación y mantenimiento de los vínculos familiares. Ya que las relaciones no acaban cuando la persona ingresa.

En dicho programa lo que se pretende es que se mantengan los vínculos familiares que había antes del ingreso.

El cuidado familiar no debe cesar tras el ingreso en residencia, y este hecho no debe suponer una pérdida en las relaciones familiares, y de amistad que se mantenían con anterioridad. Por lo tanto durante el proceso de ingreso se debe animar a los familiares a continuar con el contacto frecuente y habitual.

En el programa se evaluará la participación familiar mediante los eventos que durante el año se realizan en el centro. Los eventos son estos: El día de la familia, las visitas familiares, las comidas familiares que se hacen al año, las salidas durante las fiestas navideñas, y la reunión anual con los familiares. Es de aquí de donde se sacan los datos para ver la participación familiar.



ACTIVIDADES REALIZADAS

Comidas familiares	46 tickets	Familiares que vienen a comer con el residente
Fiesta de la familia	220 tickets	Familiares que acuden a la celebración
Asesoramiento familiar	No contabilizado	
Salidas familiares navidad	17	Residentes que salen a pasar algún día con sus familias
Visitas familiares al centro	10351	Visitas de sus familiares a los residentes
Media visitas anual por residentes	107.8	Media visitas al año

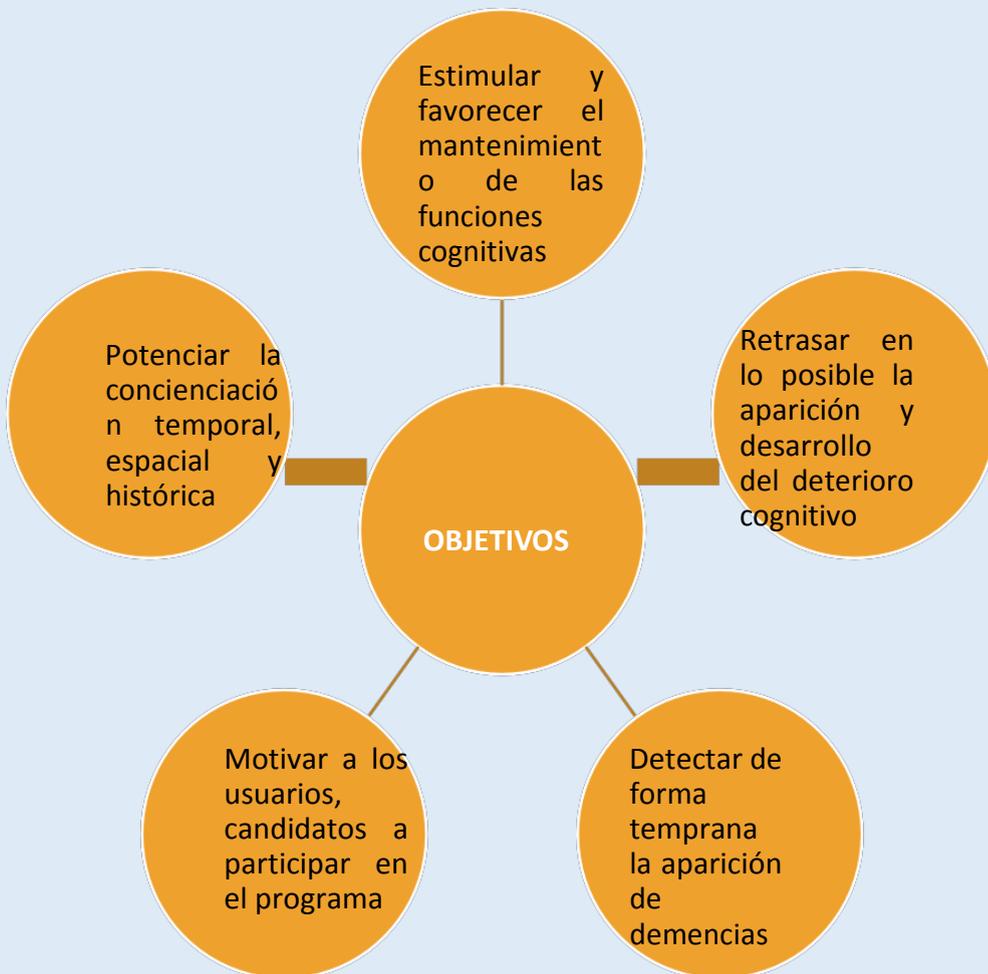


Comida Día de la familia

7.5 PROGRAMA ESTIMULACIÓN COGNITIVA

La estimulación cognitiva o psico-estimulación, abarca todo un conjunto de métodos y estrategias que pretenden optimizar los rendimientos cognitivos y funcionales, con el fin de mejorar en último término la calidad de vida de los mayores e incrementar su autoestima.

Este tipo de intervención se basa en la plasticidad neuronal y en la hipótesis de que el deterioro cognitivo de una persona mayor, escasamente estimulada, se agravará más rápidamente y en consecuencia también lo hará su nivel de dependencia. Por lo tanto, el principal objetivo que se pretende alcanzar con este programa es retrasar el progreso de la demencia o el deterioro y ayudar al mayor a mantener el mayor tiempo posible sus capacidades intelectuales, al tiempo que disfruta de una mayor calidad de vida y autonomía.



ACTIVIDADES

TALLER DE ESTIMULACIÓN COGNITIVA

ESTIMULACIÓN

MULTISENSORIAL

ORIENTACIÓN A LA REALIDAD

MUSICOTERAPIA

ASISTENCIA PSICOLOGICA

EVALUACIÓN

Número de actividades realizadas:

Número de sesiones: 5

Actividades Extraordinarias: 22

Estimulación sensorial: 51

Estimulación cognitiva: 67

Musicoterapia: 25

Intervención con familiares: 13

Número de beneficiarios atendidos.

Actividades Extraordinarias: 776

Estimulación sensorial: 567

Estimulación cognitiva: 2.388

Musicoterapia: 1.189

Intervención con familiares: 23

Grado de satisfacción:

Actividades Extraordinarias: No procede evaluar porcentaje de participación ya que están incluidos todos los residentes y se seleccionan a algunos de ellos para cada actividad extraordinaria.

Estimulación sensorial: 98.%

Estimulación cognitiva: 85%

Musicoterapia: 79%



7.6 PROGRAMA “REDUCCIÓN DE SUJECCIONES”.

En muchos de los centros Lares llevamos aplicando desde 2015 un programa para reducir el número de sujeciones físicas y químicas que se utilizan en el centro con el objetivo de ir paulatinamente reduciendo las sujeciones en nuestro centro, hasta conseguir que toda la organización alcancemos una Cultura No Sujeciones.



En este sentido queremos resaltar que es importante: Adquirir una **Cultura de Protección Legal** en la que se pretende sensibilizar a todas las Personas en cuanto a la importancia del control de las sujeciones restrictivas y la prevención de caídas, entre otras. Todas las personas que forman parte de la organización deben saber que es legalmente más seguro comunicar las caídas y realizar una correcta gestión de éstas, que intentar ocultarlas.

De igual modo durante estos años se ha dado un cambio también en la cultura de atención de los propios profesionales, que ha virado hacia métodos y alternativas de atención más dignificante, menos restrictiva.

Para culminar estos años de trabajo, durante el 2019 se ha conseguido avanzar en la acreditación de dicho modelo

Para poder Gestionar todo este cambio se está trabajando con los Grupos de trabajo creados para este fin. Mediante estos grupos se realizarán procesos tales como el **Control y Revisión** de Sujeciones, la Gestión de las **Incidencias** y la Gestión de **Caídas** mediante el Protocolo de Caídas y No Caídas; sobre todo, mediante estos grupos, potenciaremos la creación y utilización de “alternativas” para evitar el uso de sujeciones restrictivas.

Para divulgar esta metodología y cultura nos hemos comprometido con la formación de la organización y la adquisición de herramientas que permitan consolidar la “Atención Sin Sujeciones”.

A continuación les dejamos algunos datos cuantitativos de interés sobre el Programa

1. PREVALENCIA DE SUJECIONES:

% de uso de sujeciones restrictivas habituales sobre el total de personas usuarias dependientes y/o con deterioro cognitivo	26.3%
Restrictivas habituales sobre el total de personas usuarias dependientes y/o con deterioro cognitivo	30.3%
% de uso de sujeciones restrictivas episódicas sobre el total de personas usuarias dependientes y/o con deterioro cognitivo	0%
% de uso de sujeciones restrictivas episódicas sobre el total de personas usuarias dependientes y/o con deterioro cognitivo	0%
% de Usuarios con uso de neuroléptico	14,6%
% de Usuarios con uso crónico de neurolépticos	3,9%
% Usuarios con uso de benzodiazepinas (ansiolíticas o Hipnóticas)	47,3%
% Usuarios con Uso crónico de benzodiazepinas (ansiolíticas o hipnóticas)	9.2%
% de uso de sujeciones restrictivas habituales sobre el total de usuarios del centro	0%

2. Nº DE CAÍDAS:

Nº Caídas	Periodo	Nº Caídas con consecuencias graves (fracturas, TCE, Importantes...)
217	2019	6

El centro dispone de un protocolo de caídas, un registro y un estudio anual de caídas.

3. PERFIL DE USUARIOS:

MEC	0-14 Deterioro grave	15-19 Deterioro cognitivo	20-24 Deterioro cognitivo	29-25 Borderline	35-30 Normal
Nº Residentes	23	13	15	10	15
Barthel	0-15 Dependencia total	20-35 Dependencia grave	40-55 Dependencia moderada	60-95 Dependenci leve	100 Independent
Nº Residentes	16	9	13	14	24
Tinetti	0-18	19-24	25-28		

4. LISTADO DE SUJECIONES HOMOLOGADA DISPONIBLES EN EL CENTRO: (se deben añadir todos los tipos que el centro considere sujeción restrictiva)

Tipo de sujeción	Nº de sujeciones disponibles	Nº de sujeciones en uso
Cinturón de silla	3	1
Cinturón pélvico	6	0
Sujeción torácica	1	0
Sujeción pélvico- torácica	0	0
Sabana fantasma (no están homologadas)	2	0
Cinturón de cama	9	0
Pijama geriátrico	4	0
Muñequeras	2	0

7.7 PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

La Asociación Amigos de los Ancianos- Residencia San Francisco ha contado con una tradición instaurada a lo largo de los años de voluntariado social, dentro del centro geriátrico que gestiona. Este voluntariado ha sido poco sistemático, con escasa formación y conocimientos en el sector, Aunque por el contrario ha sido muy beneficiosos para los usuarios, aportando a las personas mayores ingresadas su cariño y su acompañamiento.

De igual modo que la evolución del centro en los últimos años ha sido hacia la profesionalización de todos los puestos y el funcionamiento en la excelencia y la calidad. Se ha creado la necesidad de instaurar un programa de voluntariado con garantías, que forme a los voluntarios en el mundo de la geriatría y que ayude a sensibilizar sobre las necesidades de los mayores. Un programa que permita dar un valor añadido a las actividades del centro. Y que suponga una solución de acompañamiento sobre todo para los muchos residentes que no tienen familia.

Hoy en día son muchas las personas mayores jubiladas, o incluso personas jóvenes en paro, que demandan actividades de voluntariado, para ocupar su tiempo libre, y mantener su filiación social y vinculación con la sociedad, más allá de la mera actividad laboral

El voluntariado ofrece a esta gente la oportunidad de realizar una actividad útil y de alto contenido social, y por contra beneficiarse de los frutos de esta actividad, entendiéndose estos como la motivación, el sentirse útil, el tener una ocupación, aunque sea no remunerada.

OBJETIVOS

Incorporar activa y comprometidamente a los voluntarios en los programas y actividades de la Asociación.

Optimizar los encuentros de voluntarios como experiencias intergeneracionales que enriquezcan a los colectivos participantes

Reforzar la capacitación y motivación de los voluntarios, atendiendo a sus características específicas, con el objetivo de que se consolide su percepción como miembros de un grupo, afianzando su relación con los centros. Captación de nuevos voluntarios

La formación, motivación y reconocimiento de nuestros voluntarios sobre la base de atender a sus características específicas optimizando los beneficios de las relaciones intergeneracionales



ACTIVIDADES

Formar al grupo de voluntarios

Realizar formación inicial para el grupo constituido

Realizar formación particular para los nuevos voluntarios que vayan entrando

Realizar talleres de convivencia para mejorar las relaciones entre los propios voluntarios (tanto mayores como jóvenes)

Formar al coordinador de voluntarios, como figura de coordinación y dinamización del grupo



Coordinación del grupo:

-El coordinador del voluntariado deberá encargarse de la inscripción de voluntarios, explicación de objetivos y compromiso, e instaurar horarios.

Actividades en las que participar en el centro

- Participar en los distintos programas de actividades
 - Actividades de estimulación cognitiva
 - Actividades ocupacionales (bingo, manualidades, cocina, canto)
 - Actividades de potenciación de los vínculos familiares (fiesta de la familia, actuaciones)
 - Actividades de ocio y tiempo libre (excursiones y salidas)
- Acompañamiento a visitas medicas
- Acompañamiento a trámites.

EVALUACIÓN

Es el segundo año del programa de voluntariado. Con la participación de 13 voluntari@s, lo que ha supuesto todo un éxito teniendo en cuenta que hasta hace un año, no se había contado con un Programa de voluntariado oficial, y teniendo en cuenta también que el año pasado había 5 voluntari@s, vemos que ha habido un aumento de los mismos y vamos hacia la profesionalización del voluntariado.

7.8 PROGRAMA DE AYUDA A DOMICILIO

Un año más , la Asociación Amigos de los Ancianos, viene prestando servicio de ayuda a domicilio, tanto de manera privado, como sujeto a las prestaciones por dependencia, ya que la entidad tiene la autorización administrativa de la Conselleria de Igualdad para la prestación del mismo,

El servicio comprende entre otros dos servicios básicos, el de atención doméstica, que se basa en la realización de tareas domésticas dentro de los domicilios, de las personas dependientes, y por otra parte de manera más especializada la atención asistencial, de carácter socio-sanitaria también en el domicilio. Que comprende servicios centrados en la personas como la higiene, movilización, atención psicológica, rehabilitación, alimentación etc.



Estos servicios se han conseguido ampliar gracias a la dotación de profesionales que tenemos en el centro residencial, ofreciendo entre otros servicios, el de Rehabilitación a domicilio, donde el Fisioterapeuta del centro, acude previa demanda a domicilios de personas dependientes, con el objetivo que realizar los tratamientos rehabilitadores in situ, sin tener el usuario que tener que desplazarse. Por otra parte se realizan trabajos de acompañamiento tanto para la realización de gestiones administrativas, como de carácter personal a usuarios del centro, que no tienen familia, o cuyos familiares no tiene disponibilidad de hacerlo, al igual que pasa con los acompañamientos hospitalarios, para la realización de consultas o visitas médicas en el exterior del centro, o cuando se produce una hospitalización del residente, y la familia necesita apoyo para el periodo de convalecencia en el hospital.

Durante el 2019 se ha mantenido la línea de casos que se llevaban en 2018, con un total de 10 casos

7.9 PROGRAMA "CUIDEM JUNTS"

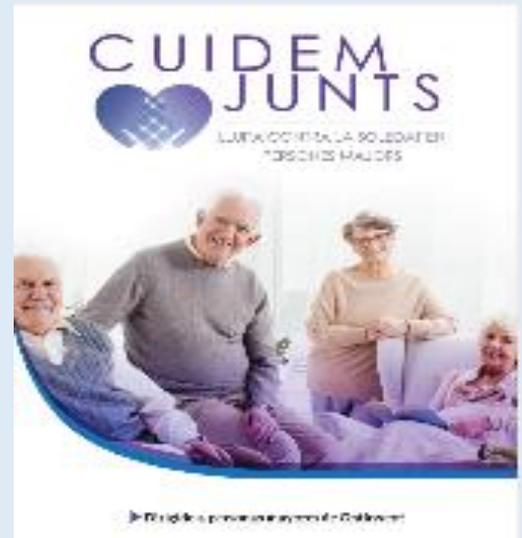
FUNDAMENTACIÓN

PROYECTO "CUIDEM JUNTS" ACCIONES PARA MITIGAR LA SOLEDAD DE PERSONAS MAYORES

El proyecto "Cuidem Junts" trata de combatir la soledad y el aislamiento social de las personas mayores de 65 años, que pueden tener o no algún tipo de dependencia, o necesidades de cuidado que agudicen aún más dicha situación o percepción de soledad.

El envejecimiento de la población, el aumento de la movilidad geográfica, la incorporación de la mujer al mundo laboral, los cambios en el modelo de familia tradicional, son algunas de las causas que están provocando un aumento de la soledad y el aislamiento, sobre todo en personas mayores. Los casos de personas que permanecen aisladas en sus domicilios, por exceso de barreras arquitectónicas, carencia de relaciones sociales/familiares, o situaciones sobrevenidas de dependencia van en aumento, son una constantes que aparece en los medios.

El proyecto "Cuidem junts" trata de una intervención desde una metodología de acción-investigación, donde gestores de casos (TIS, TS) actuarán como persona de contacto entre el usuario y los diferentes recursos sociales públicos y privados de la localidad. Esta figura, además de ser una persona de contacto para el anciano, con visitas y contactos habituales, intentará trazar una red de contactos dentro del ámbito social, (los comerciantes del barrio: panaderos, carniceros, etc., pueden actuar como contactos de alerta, ante la detección de incidencia o problemas) creando una red centinela de vigilancia y prevención de posibles incidencias con las personas beneficiarias. La gestión de casos permite establecer un proceso de colaboración para planificar servicios que satisfagan las necesidades de atención de la salud y de las personas a través de la comunicación con esta y sus proveedores de servicios y la coordinación de los recursos sociales y sanitarios, creando un mapa de recursos conectados, y un plan de atención dirigido a las personas beneficiarias, que utilizarán estos recursos para combatir la soledad y mejorar su calidad de vida, dentro de una perspectiva de atención centrada en la persona.



Las visitas domiciliarias tienen que servir además para recoger información sobre los casos, relativas al grado de dependencia, contactos familiares, barreras arquitectónicas, o preferencias de atención de las personas, de manera que la información sirva para elaborar un mapa de actuación, y un modelo de atención en la localidad.

Con este tipo de programas además de mitigar a la soledad se ofrece la posibilidad de retrasar el ingreso en centros o institucionalización, manteniéndose el mayor tiempo posible en los domicilios, con garantías de un apoyo emocional continuado y la gestión de los casos desde una perspectiva de coordinación de recursos que permita integrar los recursos mejorando la eficacia de los mismos y su eficiencia.

El proyecto tiene varias líneas de actuación. Una de ellas es la investigación- acción de la situación, donde se realiza una primera fase de intervención con usuarios, pero donde también se recogen datos de la situación de los mismos. (Tipo de vivienda, barreras arquitectónicas que presentan, servicios de proximidad accesibles, servicios utilizados, contactos familiares, tecnologías a los alcances.....) Con la intención de realizar ese mapa de actuación.

Otra línea de actuación del proyecto lleva consigo la participación de diferentes áreas municipales y públicas, con la coordinación de



servicios sociales, voluntariado, servicios de proximidad, y entidades sin ánimo de lucro, que constituyen el tercer sector, y que tienen una visión solidaria.

La realización de servicios de acompañamientos puntuales a servicios especializados o visitas médicas, así como para la realización de diferentes gestiones, de las personas que no disponen de una red de apoyo social y familiar, creando una bolsa de trabajadores dentro del centro ya que somos instituciones que tienen una infraestructura sólida, y disponemos de un equipo de profesionales con cierta flexibilidad laboral.

Por último se incluye al proyecto el servicio de préstamo de Ayudas Técnicas dentro del programa " Banco Solidario de Ayudas Técnicas", la custodia de llaves así como difundir y sensibilizar el proyecto en la localidad

ACTIVIDADES

- Los usuarios de Cuidem Junts pueden participar en las diferentes actividades de la residencia, estas son;

Paella familia	Paella Verano	Bingo Músico-terapia	Gimnasio	Navidad
Cine	Podóloga	Peluquería	Capilla residencia	Salidas y excursión

- Realización de visitas concertadas a instituciones locales (institutos, centros de día, servicios sociales, asociaciones de vecinos)para continuar con la comunicación de los diferentes profesionales del sector y estar en continua comunicación con las entidades e instituciones locales.

- Realización de visitas domiciliarias y llamadas telefónicas a los nuevos usuarios y a los ya existentes para mantener la comunicación con los usuarios y resolver posibles problemas además de establecer la comunicación.

-Entrevistas iniciales para los nuevos usuarios y valoraciones sobre la persona (gustos y preferencias personales y saber si les gustaría asistir o hacer algunas actividades de ocio y tiempo libre)

- Informar mensualmente sobre las diferentes actividades existentes de ocio y tiempo libre a todos los usuarios tanto los nuevos como los ya existentes de las que se realizan en la residencia, en asociaciones de vecinos, en amas de casas..etc para que puedan asistir si lo desean

- Realización de un curso de forma anual al cuidador e incluir el apartado ACP. De forma anual se realizara un curso del cuidador para formar a personas interesadas en el sector y en este curso ya se va a incluir el apartado de Atención Centrada en la persona.

- Realización de Mapa de Recursos para la localidad.

-Difusión y publicidad.

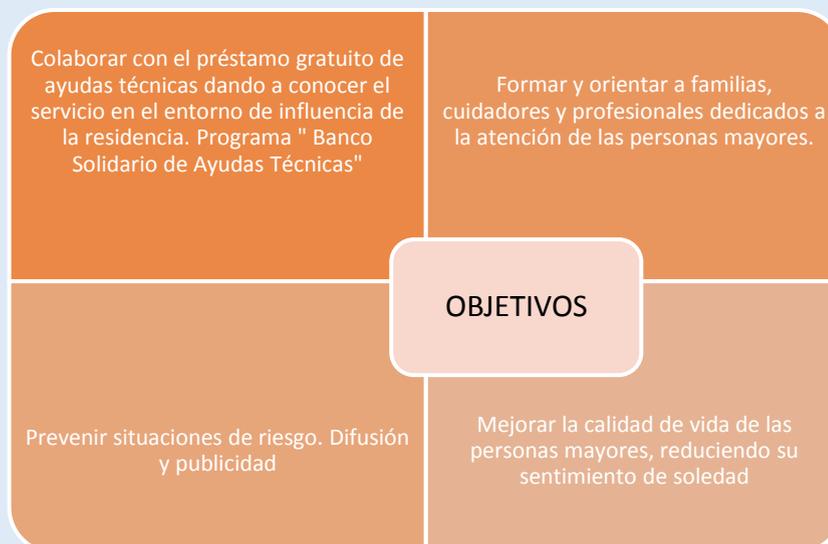
- Visitas concertadas para valoración de las ayudas técnicas necesarias. La terapeuta se encargara de valorar si los usuarios del programa tanto los nuevos como los ya existentes necesitan ayudas técnicas en su casa.

- Acompañamientos a servicios especializados y sanitarios y realización de gestiones personales de los usuarios que lo necesiten.

- Información y divulgación del material sobre las ayudas técnicas. En charlas concertadas a entidades e instituciones de la localidad como asociaciones de vecinos, servicios sociales,

centros de día, se va a informar y divulgar el material sobre las ayudas técnicas y su alquiler gratuito.

- Registro y gestión de préstamos gratuitos de ayudas técnicas.
- Registro y gestión de nuevas entradas de ayudas técnicas.
- Mantenimiento y reparación de ayudas técnicas
- Elaboración de inventario de ayudas técnicas
- Asesoramiento generalizado en problemas cotidianos presentes en nuestros usuarios
- Detección de riesgo y/o derivación a otros servicios si lo requiere



EVALUACIÓN

Nº DE ACTIVIDADES DE LA RESIDENCIA EN LAS QUE ACUDEN USUARIOS DEL PROGRAMA CUIDEM JUNTS DENTRO DE LA RESIDENCIA: 8 ACTIVIDADES SEMANALES Y 3 ACTIVIDADES ANUALES

Nº DE SESIONES: 1 SESIÓN A LA SEMANA

Nº DE BENEFICIARIOS: 15 USUARIOS HAN PARTICIPADO EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES

GRADO DE SATISFACCIÓN: 100%

NUMERO DE ACTIVIDADES GENERALES DEL PROGRAMA "CUIDEM JUNTS" FUERA DE LA RESIDENCIA (llamadas telefónicas, visitas y acompañamientos, asistencia personal, reuniones, promoción y difusión así como publicidad via rrss, videos en TV comarcal, artículos periódico, etc): 5000

NUMERO DE BENEFICIARIOS: 35

7.10 PROGRAMA TERAPIA OCUPACIONAL

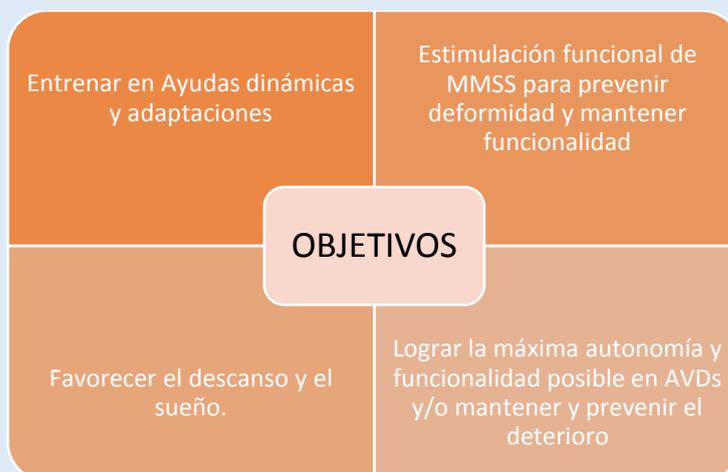
FUNDAMENTACIÓN

“Terapia Ocupacional es el uso terapéutico de las actividades de autocuidado, trabajo y ocio con el fin de incrementar la independencia funcional, mejorar el desarrollo y prevenir la incapacidad. Puede incluir la adaptación de las tareas o del entorno, para lograr la máxima independencia y mejorar la calidad de vida”. (A.O.T.A., 1986).

Tradicionalmente se han dividido en tres subgrupos en función de su complejidad:

- *Las Actividades Básicas de la Vida Diaria (AVDB)* son actividades de autocuidado como por ejemplo: vestido, alimentación, aseo personal, ducha, movilidad, baño...)
- *Las Actividades Instrumentales de la Vida Diaria (AVDI)* son actividades de una mayor complejidad e indican la capacidad del individuo para vivir de forma autosuficiente en su entorno habitual (control de la medicación, de los asuntos económicos, de las cuestiones administrativas, de las tareas del hogar, cocinar, telefonar, hacer compras, limpiar, lavar y arreglar ropa, manejo del euro, organización de tareas diarias, etc...).
- *Las Actividades Avanzadas de la Vida Diaria (AVDA)* son actividades no tanto indispensables para el mantenimiento de funciones, pero sí directamente relacionadas con la calidad y el estilo de vida del sujeto. Son actividades de tipo lúdico, relacional, de control social y del medio físico... que nos permiten desarrollar nuestros roles en la vida (ocio, participación en grupos, contactos sociales, viajes, deportes, hobbies...).





ACTIVIDADES:

- ▣ Entrenamiento en AVDs Básicas e Instrumentales: alimentación, aseo personal, orientación espacial, compras, euro, etc.
- ▣ Estimulación Basal en personas encamadas o con mayor grado de afectación. Sueño y descanso. Estiramientos pasivos.
- ▣ Entrenamiento en ayudas dinámicas y cooperación con ortopedia
- ▣ Rehabilitación funcional de MMSS en problemas reumatoides, neurológicos, degenerativos, etc.
- ▣ Paseos
- ▣ Desempeño Ocupacional

▣ **EVALUACIÓN DEL PROGRAMA**

Número de actividades realizadas: 8

Valores de participación:

AVD BASICAS- 144

AVD INSTRUMENTAL- 7

ADAPTACIONES Y AYUDAS TECNICAS- 25

DESEMPEÑO OCUPACIONAL- 18

ESTIMULACIÓN BASAL- 86

PASEOS- 53

REHAB MMSS- 116

SUEÑO Y DESCANSO- 21

Estadística de actividades realizadas: 157

Grado de satisfacción: Alto



7.1 PROGRAMA DE ESPIRITUALIDAD

FUNDAMENTACIÓN.

La dimensión espiritual, Se refiere al mundo de los valores, de la pregunta por el sentido último de las experiencias humanas. Conviene considerar las creencias espirituales como un espacio reservado en la parcela de los sentimientos, que sin el consentimiento del residente no podemos traspasar.

Acompañar espiritualmente a los residentes, consiste en atender a sus necesidades en la vivencia de los valores, en el manejo de las preguntas existenciales y en la celebración de esta experiencia, si el mayor es creyente, de la forma adecuada a su propia fe. Todas las personas tienen una dimensión espiritual, participen o no de las prácticas religiosas, cualquiera que sea su estado mental.



LA ESPIRITUALIDAD INCLUYE CUATRO CARACTERÍSTICAS:

- Enfrentarse a lo desconocido en cualquier circunstancia de la vida.
- Encontrar un significado y una meta en la vida.
- Ser capaz de utilizar los recursos internos.
- Tener la sensación de estar conectado a un ser superior.

LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE ESPIRITUALIDAD de los centros residenciales tienen que estar basados en las necesidades espirituales de las personas usuarias, cubrir las necesidades que a continuación se describen se convierte en el objetivo general del programa de espiritualidad.

- Ser reconocido como persona.
- Releer su vida.
- Encontrar sentido a su existencia y devenir.
- Liberarse de la culpabilidad, perdonarse.
- Reconciliación. Sentirse perdonado.
- Depositar su vida en algo más allá de sí mismo.
- Continuidad.
- Auténtica esperanza, no de ilusiones falsas.
- Expresar sentimientos y vivencias religiosas.

ACTIVIDADES DEL PROGRAMA

ACTIVIDADES	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
Misa Diaria	De lunes a Domingo	Servicio Religioso
Fiesta San Francisco	Anual	Misa y celebración
Fallas.	Anual	Ofrenda a la Virgen
Atención Personal	Religiosa A demanda	Confesiones, Extremaunción, atención espiritual



8. ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS

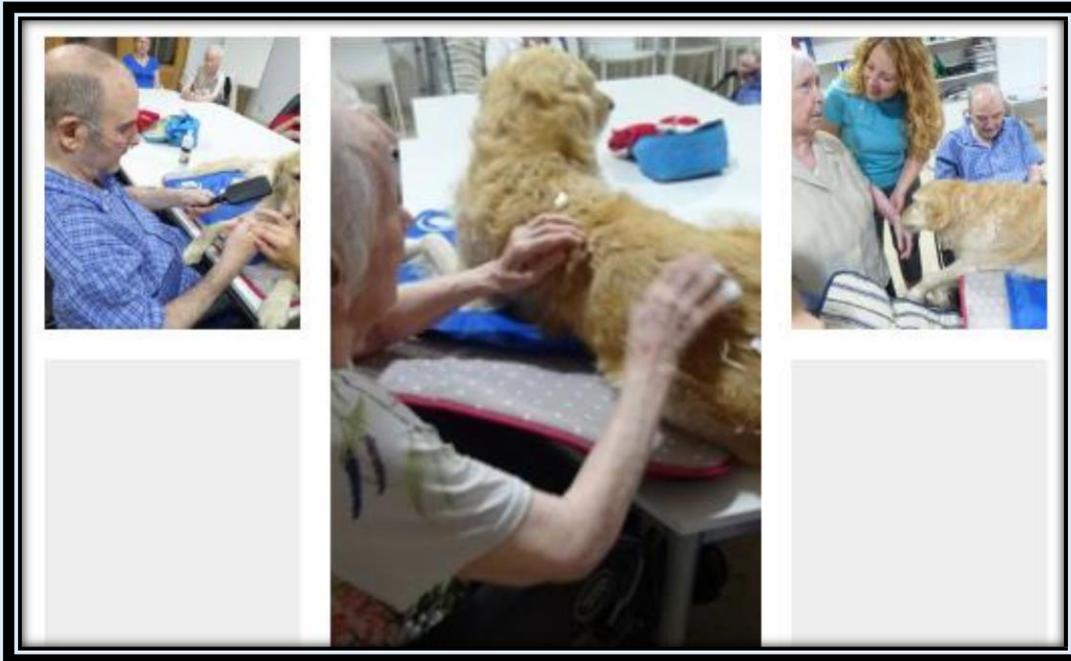
Durante el año se realizan diversas actividades transversales, que implican a todos los miembros del equipo y personal, las cuales no se instauran en uno u otro programa, o que son de tipo multidisciplinar. Normalmente son actividades ocupaciones y de ocio, que ayuda a dinamizar y abrir el centro al barrio en general.

Entre las diversas actividades que se han realizado este 2018 podemos encontrar las siguientes:

Actividades intergeneracionales Escuela de verano OPENENGLISH



Terapia asistida con animales



ARTERAPIA:



EXCURSIÓN VERANO: GANDIA



CONCURSO GASTRONOMICO



VISITA MERCADILLO DE NAVIDAD



ACTIVIDADES DE NAVIDAD



11. PLAN DE CALIDAD

El Centro ASOCIACION AMIGOS DE LOS ANCIANOS RESIDENCIA SAN FRANCISCO adquirió ya en el 2004, el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus clientes y usuarios. Conscientes de la importancia de lograr los niveles de calidad asistencial deseados, la Dirección ha mantenido la inversión en la consecución de dichos programas lo que nos ha llevado desde entonces a definir toda nuestro política de calidad en base a una misión, visión y valores. En 2015 hubo un paréntesis por el cambio de modelo, ya que desde Lares – Valenciana se ha potenciado la inclusión de la mayor parte de los centro en nuevo sistema de calidad, para nuestro sector, la Iso 9001.

En 2016 retomamos esta nueva etapa, con mucho trabajo para adaptar nuestro modelo previo a la ISO 9001, aspecto que ha sido posible gracias al trabajo previo realizado, y a muchos años de trabajo en la mismas línea.

En diciembre de 2016 tras muchos meses de trabajo y coordinación de las diferentes áreas y

disciplinas del centro, se pasó la auditoria de calidad, por parte de la empresa certificadora BUREAU VERITAS, con unos resultados positivos, que consolidan nuestro trabajo en calidad, orientado en la medida de lo posible a nuestros usuarios y familiares Desde entonces anualmente hemos venido superando con éxito las auditorias anuales, y trabajando por la evaluación y la mejora continua de todos nuestros procesos. Obteniendo buenos resultados tanto en las revisiones de 2017 , 2018 y 2019.



12. PLAN DE FORMACIÓN

El área de formación cada vez tiene más importancia dentro del centro. En sus diversas opciones constituye una forma de avanzar hacia la adquisición de conocimientos y la práctica para mejorar como personas y profesionales a todos los niveles.

Pero esta formación no debe ser entendida únicamente como formación profesional continua ya que a día de hoy nuestras acciones formativas incluyen muchos otros campos. En pocas palabras la podríamos dividir en tres áreas principales:

En primer lugar la **formación profesional continua**, que está dirigida a los empleados del centro, como forma de ajustar la necesidad de adquirir Nuevos conocimientos entre nuestros empleados, y adaptarse al cambiante mundo de la atención socio sanitaria.

En segundo lugar estaría la parte de **prácticas formativas**, dirigida a alumnos procedentes tanto de módulos medios, superiores, o certificados de profesionalidad y universitarios. En tercer lugar tenemos la **formación dirigida a la población en general**, en este caso concreto a cuidadores de personas mayores dependientes, como forma de mejorar la calidad de los cuidados implementados en los domicilios por parte de cuidadores informales.



FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL.

Dirigida a empleados del centro, con la finalidad de reciclar los conocimientos e innovar las practicas asistenciales y laborales

NOMBRE	PROCEDENCIA	TIPO	PARTICIPANTES
ACP (ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA)	EXTERNO	Formación bonificada Lares	1 PARTICIPANTE
MUSICA PARA DESPERTAR	EXTERNO	Formación bonificada Lares	1 PARTICIPANTES
MANUAL PARA RESPONSABLES VOLUNTARIADO: 7 CLAVES	INTERNO	Formación bonificada Lares	1 PARTICIPANTE

CONGRESO NACIONAL: LA ATENCIÓN PRIMARIA, UN CAMINO POR RECORRER	EXTERNO		1 PARTICIPANTE
XII JORNADA DE ATENCIÓN Y CUIDADO DE ÚLCERAS	EXTERNO		4 PARTICIPANTES
REDUCCIÓN DE SUJECCIONES EN CENTROS.	INTERNO	Formación bonificada Lares. Programa reducción de sujecciones	32 PARTICIPANTES
OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR	INTERNO	Formación bonificada Lares	17 PARTICIPANTES
MEJORAR LA SENSIBILIZACIÓN Y EMPAÍA ALAS PERSONAS MAYORES CON TRAJE MODULAR DE SIMULACION DE EDAD MAX	INTERNO	Formación bonificada Lares	13 PARTICIPANTES
CAMPAÑA PREVENCIÓN MUSCULO-ESQUELETICO.	INTERNO	Prevención de riesgos	29 PARTICIPANTES

FORMACIÓN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Por primera vez este año 2019 dentro del Programa de voluntariado, se ha realizado una formación dirigida a los voluntarios. Este curso ha sido realizado por un total de 15 personas, la mayor parte de ellas voluntarias colaboradoras actualmente de nuestro centro, pero también otras personas remitidas del servicio de voluntariado del Ayto. de Ontinyent

CURSO DE VOLUNTARIADO EN TERCERA EDAD.



DIAS: 21 y 28 de mayo; 4 y 11 de junio de 2019

HORARIO: de 16.00h a 19.00h

Dirigido a personas que estén interesadas en participar como voluntarios en este centro, o en cualquier otro programa de actividades dirigido a personas mayores

Inscripciones: RESIDENCIA SAN FRANCISCO. Gomis 55. Ontinyent

FORMACIÓN A “CUIDADORES DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES CENTRADA EN LA PERSONA”

Anualmente desde la residencia se realiza una formación dirigida a Cuidadores de personas mayores dependientes. Este año 2019 se incluyó en dicha formación el modelo de Atención centrada en la persona. Este modelo (ACP) conlleva un cambio con respecto a lo que actualmente venimos haciendo, pasando de un modelo cuya atención está centrada en las necesidades y características de la persona, a otro cuyo eje fundamental son las personas usuarias en la vida cotidiana y donde aspectos como sus derechos, preferencias y deseos, adquieren un papel primordial.

Este curso ha sido incluido como una actividad más de programa “cuidem Junts”, que se mencionaba con anterioridad, y el cual va dirigido a mitigar la soledad de las personas mayores, teniendo una filosofía centrada en la persona.

El curso fue realizado en 16,23 y 30 de octubre de 2019 en las Aulas de nuestro centro, con la participación de 16 personas



2019

CUIDEM JUNTS
LLUITA CONTRA LA SOLEDAT EN PERSONES MAJORS

CURSO ATENCIÓN A PERSONA MAYORES DEPENDIENTES

Perspectiva centrada en la persona

LUGAR: RESIDENCIA SAN FRANCISCO
DIA Y HORA: TODOS LOS MIÉRCOLES DEL MES DE OCTUBRE DE 16:00 A 20:00
DIRIGIDO A: VOLUNTARIOS, CUIDADORES Y FAMILIARES DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES

ORGANIZA: Residencia San Francisco
COLABORA: Lares Comunidad Valenciana
Ajuntament d'Ontinyent
FINANCIADO: GENERALITAT VALENCIANA

PRÁCTICAS FORMATIVAS

Desde hace varios años el centro ofrece nuestro lugar de trabajo para la realización de prácticas de alumnos de diversos tipos de formación reglada, tanto en el ámbito universitario, como en el ámbito de la formación profesional. Este tipo de formación ofrece una doble oportunidad, por una parte para la residencia de contar con estudiantes en prácticas que suponen un apoyo para nuestros programas, y por otra parte ofreciendo el entorno profesional a estos jóvenes estudiantes, para que puedan tener un primer contacto con el mundo de la geriatría y la asistencia socio sanitaria.

FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL	IES POU CLAR	2 ALUMNAS
GRADO FISIOTERAPIA	UMH- ELCHE	1 ALUMNO
GRADO ENFERMERIA	UCV. VALENCIA	3 ALUMNOS



TRABAJOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

Los trabajos en beneficio de la comunidad son actividades de utilidad pública o social, que se llevan a cabo en entidades públicas o en entidades privadas sin ánimo de lucro. Se introdujeron por primera vez en 1995 y su finalidad es la reeducación y reinserción social de personas que han cometido una falta o delito.

Desde nuestra Asociación venimos acogiendo este tipo de trabajos, para personas con falta o delitos derivadas desde el Ayuntamiento de Ontinyent.

En 2019 hemos tenido con nosotros un total de dos jóvenes, uno de ellos menor, que han colaborado activamente en las actividades del centro, durante un periodo de 30 días cada uno.

13. SUBVENCIONES:

La Asociación Amigos de los Ancianos, como entidad de carácter no lucrativo, y asociación de interés público y social, se presenta anualmente a diferentes convocatorias de entidades públicas y privadas, para la concesión de ayudas para el desarrollo de diferentes programas de intervención, así como de mejora de la infraestructura y equipamiento, o realización de actividades.

En el cuadro posterior podemos ver en cifras las cantidades concedidas por las distintas administraciones, así como los conceptos de las mismas, viendo la coparativa con el año anterior

SUBVENCIONES RESUELTAS 2018			
Conselleria Igualtat i política inclusivas	Mantenimiento plazas concertadas	50 Plazas concertadas	960.725€
Conselleria Igualtat i política inclusivas	Ayudas fines sociales IRPF	Infraestructura: A/C. unidad de Demencias, y cocina	17.811,20
Conselleria Igualtat i política inclusivas	Ayudas fines sociales IRPF	Programas: No sujetos	1891.86€
Conselleria Igualtat i política inclusivas	Equipamiento	Mobiliario programa NO SUJETES	12.000€
Caixabank	Ayudas	Gimnasio exterior y maquina gimnasio	6.000€

SUBVENCIONES RESUELTAS 2019			
Conselleria Igualdad i polítiques inclusivas	Concierto Social	55 plazas	1.204.500
Conselleria Igualdad i polítiques inclusivas	Ayudas Fines Sociales IRPF	Cambio de Armarios	19.841,07 €
Conselleria Igualdad i polítiques inclusivas	Ayudas Fines Sociales IRPF	“Cuidem Junts”	7.752,93 €
Ajuntament Ontinyent	Subvecniones Socio-sanitarias	“cuidem Junts”	1.249,37

14. ESTUDIOS Y DATOS DEL CENTRO

14.1 ESTUDIO DATOS LABORALES

Los recursos humanos son uno de los aspectos más importantes dentro de la organización del centro residencial, y una de los pilares para conseguir la mayor calidad de servicio.

Nuestra cultura de empresa intenta formar un buen equipo profesionales con dedicación y vocación en este trabajo. Entre nuestra plantilla se cuenta con las siguientes figuras y categorías laborales y profesionales

CATEGORIAS LABORALES 2019

DIRECTORA	1	Jornada Completa	
SUBDIRECTOR	1	Jornada Completa	
MEDICO	2	25h/mes	
ENFERMERAS	4	90h/sem	
PSICOLOGA	1	25h/sem	
TASOC	1	30h/sem	
TERAPEUTA OCUPACIONAL	1	12H /Sem	
INTEGRADORA SOCIAL	1	15H/Sem	Programa domiciliario
GOBERNANTA	1	Jornada Completa	
FISIOTERAPEUTA	1	30 h/sem	
AUXILIARES DE GERIATRIA	22	14 joranda compñleta 4 jornada completa 4 ½ jornada	Dia Noche Refuerzo Mañana/Tarde
AUXILIAR DE LAVANDERIA	1	Jornada Completa	
PINCHES	2	½ Joranda	Servicio Externo
COCINERAS	3	Jornada completa	Servicio Externo
PELUQUERA	1	25h/sem	
AUX DE LIMPIEZA	3	Jornada Completa	
Tec. Mantenimiento	2	Jornada Completa	

Auxiliares de Ayuda a Domicilio	4	Jornadas parciales	SAD.
--	---	--------------------	------

Durante el 2019 no solo se han mantenido las categorías laborales y el número de trabajadores en cada categoría, sino que además se ha aumentado como es el caso de la contratación de la figura de Terapeuta ocupacional, o de integradora social, en uno de nuestros programa domiciliarios.

TRABAJADORES FIJOS Y EVENTUALES, por sexo

En las siguientes Líneas les ofrecemos los datos sobre los diferentes tipos de contrato que existen en el centro, divididos por sexo.

Donde podemos ver que el mayor número de contratos son de mujeres, y con un mayor peso de los contratos Fijos.

2019

HOMBRES

Descripción	Fijos	Eventuales	Total
Trabajadores en Alta al Inicio	5	2	7
Altas durante el período	1	9	10
Bajas durante el período	1	9	10
Trabajadores en Alta al Final	5	2	7
Plantilla media discapacitados >=33%	0,000	0,000	0,000
Plantilla media Total	3,137	2,485	5,623

MUJERES

Descripción	Fijos	Eventuales	Total
Trabajadores en Alta al Inicio	33	10	43
Altas durante el período	6	52	58
Bajas durante el período	5	45	50
Trabajadores en Alta al Final	34	17	51
Plantilla media discapacitados >=33%	1,000	0,176	1,176
Plantilla media Total	28,236	10,081	38,317

También podemos ver la variación de personal entre el año 2018 y el 2019, donde se observa que a nivel general la plantilla media ha pasado de los 38,3 a los 43,9 en 2019 aumentando tanto el número de contratos fijos como eventuales

2018

Descripción	Fijos	Eventuales	Total
Trabajadores en Alta al Inicio	36	10	46
Altas durante el período	6	31	37
Bajas durante el período	4	30	34
Trabajadores en Alta al Final	38	11	49
Plantilla media discapacitados $\geq 33\%$	1,000	0,000	1,000
Plantilla media Total	28,162	10,167	38,329

2019

Descripción	Fijos	Eventuales	Total
Trabajadores en Alta al Inicio	38	12	50
Altas durante el período	7	61	68
Bajas durante el período	6	54	60
Trabajadores en Alta al Final	39	19	58
Plantilla media discapacitados $\geq 33\%$	1,000	0,176	1,176
Plantilla media Total	31,373	12,567	43,941

EMPLEADOS SEGÚN JORNADA

En cuanto al aumento del número de contratos, es cierto que este aumento se ha traducido en un incremento de contrato a tiempo parcial. Habiendo un aumento estos desde el 2018

	2018	
JORNADA COMPLETA	71%	
JORNADA PARCIAL	29%	
	2019	

JORNADA COMPLETA	57.4	
JORNADA PARCIAL	42.5	

Esto ha supuesto también un notable incremento en el gasto de personal, que ha llegado en 2019 a los 996.896€, lo que supone un incremento del 1%

AÑO	SALARIOS	SEG. SOCIAL	TOTAL
2018	685.635	221.865	907.500
2019	750.629	246.267	996.896

BAJAS LABORALES

	2018	2019
Bajas por enfermedad común	6	9
Bajas por accidente	2	3
Nº empleados de baja	8	12
Días de Baja por IT	588	1029

14.2 ESTUDIO SOBRE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN EL CENTRO

2019

Como Todos los años y con el fin de poder saber que opinan nuestros usuarios y familiares sobre los servicios que les ofrecemos y también mejorar en los mismos, realizamos las encuestas de satisfacción para que puedan exponer sus sugerencias con el fin de poder ofrecerles un mejor servicio y acorde a sus necesidades.

Este año como el anterior, vamos a analizar, además de dichas encuestas, también las sugerencias y reclamaciones que nos hacen los residentes y sus familias y también nuestros trabajadores, en el día a día para poder comprobar cuáles son las áreas a las que debemos prestar más atención para así poder ofrecer un servicio acorde a las necesidades tanto de nuestros usuarios y sus familias, como de nuestros trabajadores.

Las gráficas que vamos a analizar a continuación se centran en las opiniones que tienen sobre el centro y sobre los servicios que aquí prestamos, opiniones, que nos ayudan a mejorar día a día.

Cabe destacar también que lo que muestran fundamentalmente son, las áreas de las que se ha hecho una reclamación o sugerencia y el número de reclamaciones o sugerencias que se han hecho sobre esa área y sobretodo quien las hace (residentes, familiares o trabajadores).

Este año como novedad también incluiremos los resultados de las encuestas de satisfacción para analizarlos tanto en el apartado de sugerencias como en el de quejas, para de este modo hacer un estudio más completo con toda la información que se recaba al año en los diferentes participantes.

SUGERENCIAS

En primer lugar analizaremos las sugerencias que se han hecho al centro, en este año 2019, cuáles han sido las que más se repiten, quien las ha hecho y en que consistían.

Este año solo ha habido una sugerencia, i ha sido por parte de los empleados en relación a la organización del centro.

ORGANIZACIÓN DEL CENTRO: Las auxiliares proponen que a la hora de la comida sean las enfermeras las que repartan la medicación.

ANALISI PRIMER APARTADO:

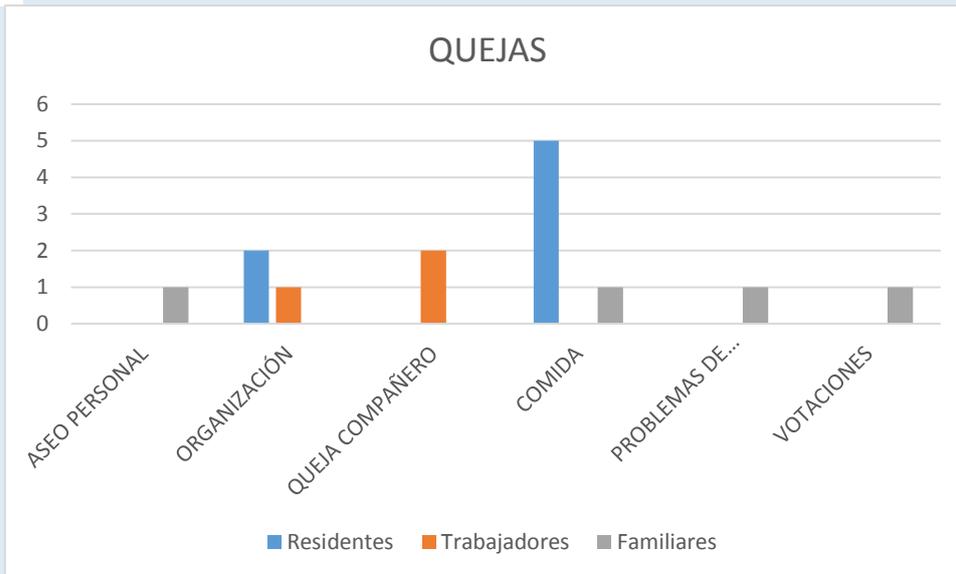
Después de ver las sugerencias hechas este año, que como se puede comprobar solo ha sido una podemos concluir en primer lugar que, este año han disminuido las sugerencias ya que se hacen reuniones con personal y Consejo de Mayores donde se exponen muchas sugerencias a lo largo del año, lo que ha provocado que las sugerencias de despacho que son las que normalmente evaluamos en este estudio no tengan lugar porque las continuas reuniones y el canal de comunicación tan fluido entre todos los agentes y el centro posibilitan que continuamente sean escuchados. En segundo lugar hemos de tener en cuenta también que los familiares que suelen proponer cosas en el centro, porque desde la residencia se aboga por que así sea, este año no han hecho ninguna sugerencia de despacho, entendemos que porque existen otras vías para comunicárnoslas (encuestas de satisfacción etc) y que más adelante tendremos en cuenta y analizaremos.

En lo que respecta a la sugerencia en sí, ha sido recurrente este año y es una propuesta que las auxiliares han hecho durante todo el año 2019, y es que el aumento de personas dependientes i por lo tanto la carga de trabajo de las mismas ha desembocado en la solicitud de desahogo en las tareas que comúnmente venían realizando las mismas y que se podían delegar de algún modo para que la carga fuera menor.

Es por ello que desde el centro se propuso esto mismo al equipo de enfermería y se encargan ellas de repartir la medicación a mediodía, descongestionando las comidas un poco más promovido también no solo por la demanda de las auxiliares, sino también por la de los residentes que solicitaban un cambio en la organización del comedor, porque las auxiliares no abarcaban a todo.

QUEJAS:

En segundo lugar analizaremos las quejas que se han hecho al centro, en este año 2019, cuáles han sido las que más se repiten, quien las ha hecho y en que consistían. Esta es la gráfica que muestra dichas quejas:



Quejas	Residentes	Trabajadores	Familiares
ASEO PERSONAL	0	0	1
ORGANIZACIÓN	2	1	0
QUEJAS COMPAÑEROS	0	2	0
COMIDA	5	0	1
PROBLEMAS DE CONDUCTA	0	0	1
VOTACIONES	0	0	1

Tal y como podemos observar en la gráfica, en lo que respecta a las quejas que se han hecho en el centro, son los residentes (azul), los que más han hecho, y los que menos los trabajadores (en naranja) y los familiares (gris).

Las áreas en las que se han hecho alguna queja han sido: Comida, aseo personal, organización, queja de un compañero, problemas de conducta y votaciones. A continuación analizaremos una a una cada área y que es lo que se propone.

Aseo Personal: En este apartado ha habido una queja y ha sido por parte de los familiares, y esta ha sido: “ La hija de J.M. Soler crida al centre per a dir-nos que avui no havien dutxat a son pare y era el dia que li tocava”.

Organización: En este apartado ha habido varias quejas y han sido por parte de los residentes y de los trabajadores.

Las de los residentes han sido: “ s’ha adelantat l’hora del menjador sense avisar i el pollastre estava cru” y “ sempre m’a’gen l’ultima”.

La de los trabajadores ha sido: “ El personal se queja que el dia 1 y 2 de enero se le da el día libre a algunos trabajadores, sin buscar sustituto/a, cuando son días de mucho trabajo y se han tenido que hacer duchas porque los residentes se iban a comer con sus familias. Además no estaba la supervisora ni nadie en recepción, lo que ha agravado la situación”

Quejas de compañeros: En este apartado los que han hecho las quejas han sido los trabajadores del centro y esta ha sido: “ Amalia no fa dutxes, no cambia llençols, no ajuda a cap company i damunt es queixa tota l’estona, es registra dutxes que no ha realitzat i quan alça de mati no canvia bolquers” y “ M^a Carmen la cuinera que s’espavila. Le que quan li toca a ella sempre esta el menjar justet, se li obliden moltes coses i sempre anem amb retard per culpa d’ella”.

Comida: En este apartado ha habido quejas por parte de los residentes y los familiares y estas han sido: Por parte de los residentes: “El sopar d’ahir va ser una vergonya!!! Van donar de segon plat un trocet de pernil dolç amb un esparreg sols per a cadascú (molt poca quantitat) i es vam quedar en fam”.; “Es queixa que la sopa d fideus d’ahir i les mandonguilles estaven salades i no es podien menjar” ; “ El sopar d’un dia de la semana pasada el van servir molt de pressa i a les 9:00 ja havien sopat, per lo que el pollastre i el peix estaven crus” ; “El dia 7 de juny van posar per a sopar mig got de gatpatxo i dos muslitos de peix (poca quantia)” i “ un resident es queixa que el menjar de centre en general, no el fan gens bo”.

Por parte de los familiares: “La filla de M^axima es queixa que hi ha poca quantia de menjar per a sopar (es triturat)”.

Problemes de conducta: En este apartado la queja ha sido por parte de los familiares, y esta ha sido: “Un familiar fa una reclamació perquè s’entera que una altra resident (amb demencia) havia pegat una bufetada a sa mare.

Votaciones: En este apartado la queja ha sido también por parte de los familiares y esta ha sido: “ Un familiar se queja de que a la hora de ir hoy a votar, no ha encontrado ninguna papeleta para poder prepararse el voto su abuelo antes de ir a la mesa electoral, tal y como se había dicho que pasaría, ya que las habían tirado a la basura todas las papeletas”.

ANÁLISI SEGUNDO APARTADO:

Después de analizar área por área cuales son las quejas que todos los implicados hacen al centro, nos dispondremos a analizar cuáles han sido las áreas que más quejas han recibido, de parte de quien, y quienes son los que más hacen de entre los trabajadores, residentes y sus familias.

En total ha habido 14 quejas entre las de familiares, residentes y trabajadores.

Las áreas en las que han habido quejas han sido: organización y comida.

Cabe destacar que los que más quejas han hecho son los residentes, con siete quejas y los que menos los trabajadores con tres quejas.

Hay que tener en cuenta también que el área que más quejas ha tenido ha sido el área de la comida y que los que más se han quejado han sido los residentes.

Cabe destacar que este año hemos hecho un análisis pormenorizado de las quejas en referencia a la comida por un problema con una de las cocineras, es por esto, y como el objetivo de poder justificar una posible extinción de contrato necesitábamos recabar toda la información posible sobre su manera de trabajar y como estaba afectando a la calidad del servicio se han anotado también muchas quejas en esta área. Esto ha hecho que se dispare el número de quejas en este apartado, también motivado por el desastre que ha sido este año el resultado del trabajo de dicha empleada debido a su problema personal. Esto también se ha reflejado en las encuestas de satisfacción, donde la comida ha sido el área menos valorada por los residentes en este año 2019.

En general y teniendo en cuenta lo explicado anteriormente en relación al apartado de la comida, las quejas no han sido muchas, esto es también porque se permite una comunicación fluida en el centro que hace las quejas o dificultades que surgen en el día a día se solucionen en el momento la mayoría, por lo que no se llega a realizar la queja.

Las demás quejas han tenido una queja por parte de alguno de los implicados, por lo que tampoco supone una cosa para destacar, excepto el área de organización que ha tenido varias quejas por parte de los implicados. Es lógico por otra parte, que si hay una queja sea en esta área, ya que de la organización que llevemos del centro depende que se encuentren a gusto los residentes o no.

Respecto a años anteriores, hemos de decir que han variado bastante las quejas que se han repetido. En los tres últimos años las quejas que más se han repetido han sido las que pertenecen al área de aseo personal y el trato personal, áreas que en estos momentos están mejor valoradas y en las cuales no han ninguna queja. Esto se debe a que en el centro se ha trabajado para que los residentes tengan la oportunidad de poder decir lo que piensan y que su opinión cuente y sobretodo que los empleados trabajemos desde la perspectiva de atención centrada a la persona, sin ser paternalistas con ellos y tener un trato digno y coherente con los mismos y sus preferencias en todos los ámbitos. Es por ello, que las quejas derivan en áreas como la comida, que es un tema recurrente

y por otra parte un área en la que los cambios en este sentido no ha sido muy extensos por un tema organizativo, y la propia organización del centro, donde ahora se ven con la potestad de poder entrar a valorar esta área.

En resumen podemos decir que tanto en las quejas como en las sugerencias podemos ver que hay una buena participación de todos y que la gente está muy implicada en el centro. Es por esto también que se produce un clima de confianza en el que se puede decir que tanto los residentes como los trabajadores y los familiares se ven capaces de poder hacer una queja o una sugerencia sin ningún reparo.

También hemos de decir que tanto las quejas que han habido como las sugerencias que se han propuesto se han ido solucionando poco a poco y en algunos casos en el mismo momento en cuanto a las quejas y en cuanto a las sugerencias también se han estudiado y se han ido realizando poco a poco.

Desde el centro estamos satisfechos en general con los resultados de este año y vamos a procurar que todo el mundo se vea en la confianza de poder realizar alguna queja o sugerencia como hasta ahora y que encuentren en el centro la respuesta adecuada para llevarlas a cabo.

Otros programas evaluados:

El Consejo de mayores es una actividad en donde los residentes pueden tener la oportunidad de poder realizar quejas y sugerencias y donde el centro encuentra un canal de comunicación con los mismos para proponerles o informarles de los cambios que se van produciendo en el centro.

En este sentido las quejas que se han repetido durante el año 2019 en esta plataforma de comunicación (Consejo de Mayores), han sido referentes a la comida y a la organización del centro, exactamente igual que las quejas y sugerencias de despacho y que anteriormente hemos evaluado.

Por otra parte, están las encuestas de satisfacción, donde las quejas que más se han repetido ha sido en el apartado de la comida, tanto en los residentes, como en los familiares, que por otra parte es lógico ya que responde en gran medida a lo que sus familiares les comentan del centro.

Tal y como vemos, en todas las plataformas de comunicación (consejo de mayores, quejas de despacho y encuestas de satisfacción), se ha producido la misma queja y referente a la comida que se está ofreciendo desde el centro.

Cabe destacar como hemos explicado anteriormente, que este año hemos hecho un análisis pormenorizado de las quejas en referencia a la comida por un problema con una de las cocineras, es por esto, y como el objetivo de poder justificar una posible extinción de contrato necesitábamos recabar toda la información posible sobre su manera de trabajar y como estaba afectando a la calidad del servicio se han anotado también muchas quejas en esta área. Esto ha hecho que se dispare el número de quejas en este

apartado, también motivado por el desastre que ha sido este año el resultado del trabajo de dicha empleada debido a su problema personal.

Desde el centro vamos a trabajar como siempre para que los residentes, trabajadores y familiares este satisfechos con el servicio que ofrecemos y para ello daremos solución a todas las quejas y sugerencias que se han planteado durante el año, aunque la mayoría de ellas ya han tenido solución.

14.3 RESUM ENQUESTES SATISFACCIÓ FAMILIARS 2019

Como todos los años y con el fin de poder saber que opinan nuestros usuarios sobre los servicios que les ofrecemos y también mejorar en los mismos, realizamos las encuestas de satisfacción para que puedan exponer sus sugerencias con el fin de poder ofrecerles un mejor servicio y acorde a sus necesidades.

La encuesta está formada por quince preguntas tipo test que recogen trece áreas del centro, y en las que se les pide que expongan como ven esas áreas, dos preguntas abiertas sobre lo que opinan del centro, una numérica en la que se les pide que puntúen al centro, y por ultimo dos preguntas sobre el nuevo programa sobre sujeciones que está llevando a cabo el centro.

Cabe destacar que este año han participado 73 familiares y por lo tanto los resultados obtenidos son del extracto de 73 encuestas de satisfacción, 28 encuestas más respecto del año pasado.

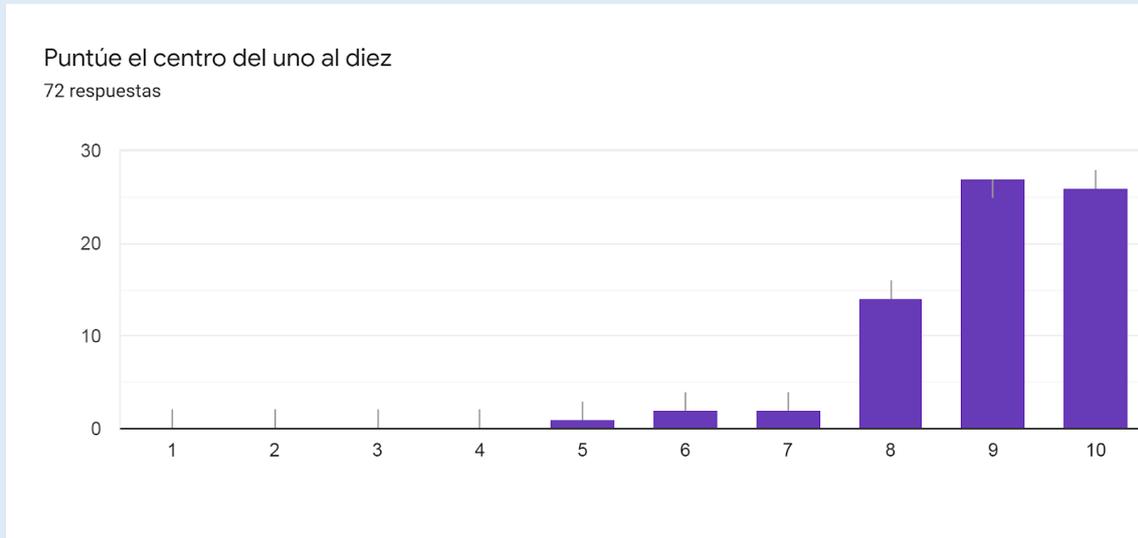
Los puntos mejor valorados por los familiares son: **el trato personal**, con un 100% de los votos positivos, **la intimidad**, con un 98,6% de las respuestas positivas, **las instalaciones**, con un 98,50% de respuestas positivas **y la limpieza**, con un 98,6% de los encuestados que considera que en estas áreas se están haciendo las cosas muy positivamente.

Los puntos peor valorados por los familiares son: **la información de No Sujetos** 29,6% de los familiares no lo conocen, **la comida**, con un 5,25% de los familiares que no están de acuerdo con la comida que se ofrece en el centro, **las actividades**, con un 9,60%, **la ropa**, con un 7,60% y **los objetos personales**, con un 8,40%.

Año 2019

ÁREAS POSITIVAS	PORCENTAJE	ÁREAS NEGATIVAS	PORCENTAJE
Trato personal	100%	Actividades	9,60%
Intimidad	98,60%	Obj personales	8,40%
Instalaciones	98,50%	Ropa	7,60%
Limpieza	98,60%	Comida	5,25%
		No sujetes	29,6%

A continuación, les pedimos a los residentes que puntuaran el centro del uno al diez y esta gráfica representa los resultados obtenidos:



Tal y como podemos ver en la gráfica superior, todas las respuestas han sido favorables al centro. también hay que destacar que la mayor puntuación se ha repetido en las notas más altas, por lo que los familiares consideran que el centro tiene buena nota. tendríamos una **nota media del centro** de un 8,9 que es un notable alto.

Depués analizamos las dos preguntas abiertas que les hemos hecho a los familiares, para averiguar que es lo que más y lo que menos les gusta a los familiares del centro, y estas han sido las respuestas:

14.4 RESUM ENQUESTES SATISFACCIÓ RESIDENTS 2019

La encuesta está formada por quince preguntas tipo test que recogen trece áreas del centro, y en las que se les pide que expongan como ven esas áreas, dos preguntas abiertas sobre lo que opinan del centro, una numérica en la que se les pide que puntúen al centro, y por último dos preguntas sobre el PROGRAMA NO SUJETES. Cabe destacar que este año han participado 26 residentes y por lo tanto los resultados obtenidos son del extracto de 26 encuestas de satisfacción.

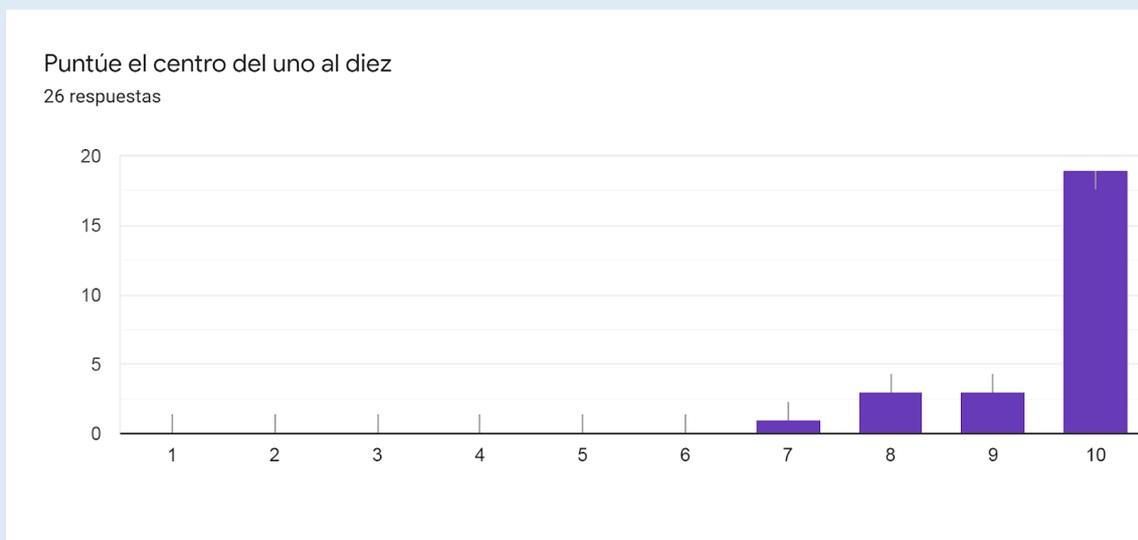
Los puntos mejor valorados por los residentes son: **el personal, la ayuda que reciben, la higiene personal, la autonomía, las relaciones personales y la limpieza**, todos ellos con un 100% de los encuestados que considera que en estas áreas se están haciendo las cosas muy positivamente.

Los puntos peor valorados por los residentes son: **la información de No Sujetos** 60% de los residentes no lo conocen, **la comida**, con un 30,8% de los residentes que no están de acuerdo con la comida que se ofrece en el centro, **las actividades**, con un 3,85%, **las instalaciones** con un 3,9% ,**la ropa**, con un 4% y **su opinión**, con un 3,8%.

Año 2019

Áreas positivas	Porcentaje	Áreas negativas	Porcentaje
personal	100%	Comida	30,8%
higiene	100%	actividades	3.8%
Ayuda que reciben	100%	instalaciones	3.9%
La autonomía	100%	ropa	4%
limpieza	100%	sujecciones	60%
Relaciones personales	100%	Su opinión	3.8%

Les pedimos a los residentes que puntuaran el centro del uno al diez y esta gráfica representa los resultados obtenidos:



Tal y como observamos en el recuadro superior todos los residentes han respondido positivamente a la pregunta y todos han dado un aprobado al centro. La mayoría de las notas son elevadas, siendo la puntuación de 10 la más respondida, con 19 residentes que puntúan con un diez al centro, y la menos votada es la nota siete siendo 1 residente el que lo ha votado.

Cabe destacar que la **nota media** que ha obtenido el centro ha sido un **9.5**, que es un notable alto y que nos da un aprobado más que superado al centro.

14.5 RESUM ENQUESTES TREBALLADORS 2019

BLOQUE 1

Cabe destacar después de haber analizado todas las respuestas que los encuestados nos han dado que, en prácticamente la totalidad de las preguntas los empleados consideran que los residentes están contentos con la labor que se realiza en el centro. A continuación desglosaremos cuales han sido las más positivas y las menos positivas.

Las más positivas han sido: Satisfecho de trabajar en el centro, conocimiento de los objetivos de su servicio, buenas relaciones con los responsables, saber cuáles son sus obligaciones y derechos y disponibilidad para mejorar el centro,

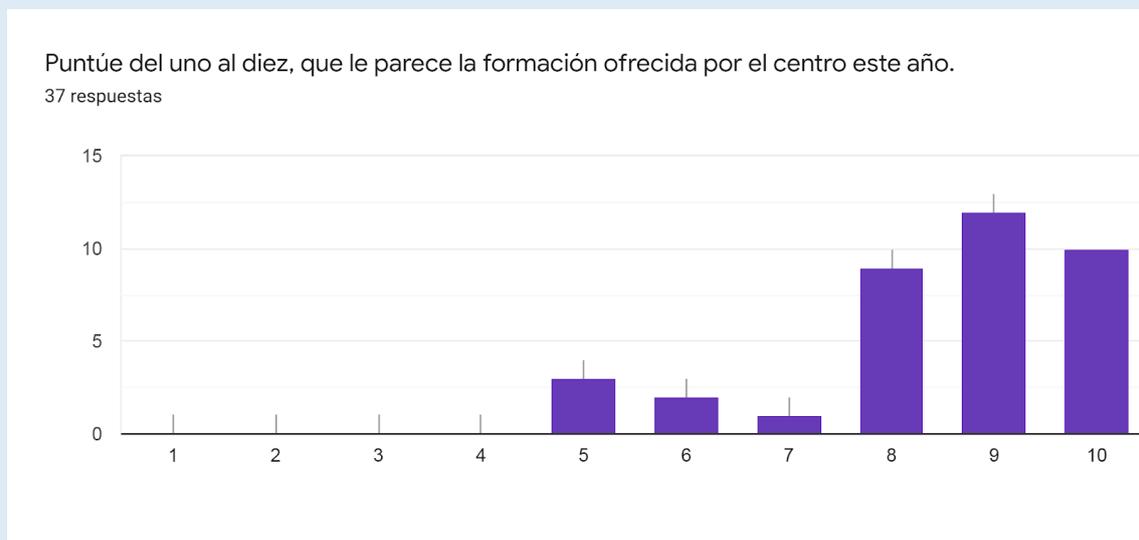
-Las más negativas han sido: El estrés, con un 45.95% de respuestas negativas, saber la política de calidad del centro (21.6%), la buena comunicación dentro del centro (10.8%), la toma de decisiones en sus tareas (8.1%) y ambiente de trabajo estimulante (10.8%).

BLOQUE 2

En el bloque segundo lo que se propuso fue 2 preguntas abiertas referidas a la formación que reciben en el centro. En la primera pretendíamos saber que les parece la formación que se ofrece desde el centro y en la segunda cuales serían los cursos que les interesarían.

Primera pregunta:

En este apartado se les preguntaba a los entrevistados que puntuaran la formación en el centro y estos han sido los resultados:



Tal y como se observa en la gráfica, todos los entrevistados ha respondido de manera positiva a esta cuestión, por lo que se puede afirmar que los trabajadores están contentos con la formación que se les ha ofrecido este año desde el centro.

Hay que destacar que ninguno de los entrevistados ha respondió de manera negativa a esta cuestión, por lo que es algo positivo a tener en cuenta.

La mayor parte de los entrevistados ha puntuado la formación del centro con notas altas, y la **nota media** que ha sacado dicha formación según los trabajadores es: **8.4**, por lo que la han puntuado con un notable alto que es una gran nota.

Segunda pregunta

Aquí se les ha pedido que indiquen cuales serían los cursos que les interesaría hacer para este año, y estas han sido las propuestas elegidas dentro de las opciones que había:

- Centrado en el cuidado de residentes y como hacer actividades con ellos
- ACP,trato con enfermedades mentales y demencias
- Curso 1 Trabajo en equipo. Curso 2 curso de informatica
- Como adaptarnos a la nueva normalidad
- Diabetes. " Enfermetat mental en confinament
- Cualquier curs
- Prevención
- El trabajo en equipo
- Liderazgo , Relaciones inter e intrapersonales, clima laboral,
- Trabajo en equipo - empatía con residentes y trabajadores - alimentación en residentes
- Etica
- ACP,demencias y problemas neurologicos, gestion emocional para el buen trabajo en equipo e individual
- Trabajo en equipo, atención centrada al usuario, autoestima, primeros auxilios

15. CONCLUSIONES .

Para concluir solo comentar que como los años anteriores, este ha sido muy fructífero en cuantas actividades e intervenciones con los usuarios. Lo más destacable podría ser la consolidación del Programa de Voluntariado, donde cada vez contamos con más voluntarios que participan en las actividades del centro, y que por primera vez, se han formado con nosotros.

También es de destacar la finalización del primer año con el Programa Cuidem Junts, un programa domiciliario de proximidad, dirigido a personas mayores que viven solas en sus domicilios, y que ha sido subvencionado por la Conselleria de igualdad, en la mayor parte, y con una pequeña aportación también del Ayto. de Ontinyent. Y que a todas luces va a seguir manteniéndose para 2020.

Pero sin duda el cambio más importante en 2019 ha sido la firma del convenio con la Administración pública para el concierto social, lo que supuesto algunas mejoras para nuestra entidad, que repercutirán muy positivamente en la gestión del centro, tanto en la mejora de las condiciones laborales, como la mejora de los diferentes programas de actividades y profesionales que participan en ellas.

Esperemos que en 2020, se pueda seguir implementando los diferentes programas con la misma ilusión.