



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials

**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA L'HOSPITALET – BELLVITGE

Memòria 2021



Entitat gestora:



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

ÍNDEX

I. INTRODUCCIÓ.....	3
1. CARACTERÍSTIQUES FUNCIONALS.....	4
A. DEFINICIÓ DEL SERVEI.....	5
B. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS.....	5
C. FUNCIONS I OBJECTIUS GENERALS DEL SERVEI.....	7
2. PLA D'ATENCIÓ.....	9
A. MOVIMENTS DEL SERVEI I USUARIS ATEOS.....	9
B. DESCRIPCIÓ DELS USUARIS ATEOS.....	10
3. PROGRAMA ASSISTENCIAL.....	17
I. ÀREA MÈDICA I SANITÀRIA.....	17
II. ACTIVITATS TERAPÈUTIQUES I/O REHABILITADORES.....	26
III. DADES ACTIVITATS A LA COMUNITAT, OCI I LLEURE, ANY 2021.....	34
4. L'EQUIP DE TREBALL MULTIDISCIPLINAR.....	38
A. OBJECTIUS GENERALS DE L'EQUIP.....	38
B. PLANTILLA DE PERSONAL.....	39
5. PROGRAMA DE QUALITAT I MILLORA CONTÍNUA DEL SERVEI.....	41
6. PROGRAMA DE COL·LABORACIÓ AMB ALTRES SERVEIS I RECURSOS.....	52



1 INTRODUCCIÓ

Benvinguts i benvingudes a la Residència i CAE Hospitalet - Bellvitge. En aquestes pàgines que segueixen podeu veure de manera resumida l'activitat assistencial del centre durant l'any 2021.

La Residència i CAE Hospitalet - Bellvitge és un recurs públic del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, que atén a persones amb Discapacitat Intel·lectual. Gestionat per Villablanca Social, el centre compta amb 28 places en règim de Residència i 12 places en règim de Centre de Dia.

L'any 2021 es caracteritza per un retorn progressiu a la normalitat assistencial. Malgrat estar inmersos encara en la bombolla Covid_19, l'impacte del virus ha estat molt menor a molts nivells i ens ha permès poc a poc recuperar el funcionament habitual: activitats, visites, sortides, contactes...

Malgrat hem hagut de seguir les restriccions pròpies de la pandèmia, enguany moltes de les activitats han estat relacionades amb la celebració del 10è aniversari del centre. La preparació de la festa i la creació d'un vídeo commemoratiu, van ser actes prèvis a una festa d'aniversari que vam celebrar al mes de juliol, persones usuàries i treballadors, tots junts, tot i que encara sense la presència física de totes les famílies. Va ser una jornada que quedarà per sempre en la nostra memòria.

Continuem atenent amb cura les persones usuàries del centre, aproximant-nos a la societat, a les famílies, ja sigui directament o bé a través de l'associació de pares, familiars i tutors. Oferint-los recolzament i suport i organitzant activitats de manera conjunta amb l'objectiu de fer més i millor. Aquesta és la nostra raó de ser, aquest és l'objectiu principal de tots i cadascun dels professionals de Bellvitge. Esperem que amb la lectura d'aquest document us pugueu fer una idea de tot el que gira al voltant d'una idea principal: ajudar a viure en qualitat.

Gràcies a totes les persones, empreses, entitats i institucions que ens heu fet costat durant aquest any per ajudar-nos a seguir avançant.

L'Hospitalet de Llobregat, març de 2022



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

1 CARACTERÍSTIQUES FUNCIONALS

Descripció del Servei

La Residència i Centre de dia per a persones amb Discapacitat Intel·lectual L'Hospitalet – Bellvitge és un servei de titularitat pública del SISPA del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. La gestió d'aquest servei la porta VILLABLANCA SOCIAL S.A., sota aquest nom el Grup Pere Mata ofereix diferents serveis en l'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual que cobreix totes les necessitats de tractament.

Comptem amb un servei **d'acolliment residencial** amb caràcter permanent o temporal, substitutori de la llar que ofereix atenció integral a les activitats bàsiques de la vida diària per a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta amb necessitat de suport extens o generalitzat i un servei de **Centre de dia** amb acolliment diürn per a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de conducta.

Situat al barri de Bellvitge de la ciutat de L'Hospitalet del Llobregat, amb una capacitat de 28 places de residència (S07891), de les quals 12 estan destinades a persones amb trastorn de conducta. El centre compta també amb 12 places de centre de dia (S07888). Aquests serveis estan inscrits en el Registre d'Entitats, Serveis i establiments Socials de la Generalitat de Catalunya.

El centre consta d'una planta baixa on s'ubiquen la recepció, despatxos dels professionals, menjador i sala de visites, sis sales per a realitzar activitats i una sala de psicomotricitat. També a la planta baixa s'ubiquen dues de les quatre unitats de convivència, connectades entre elles per un control d'infermeria. En aquestes dues unitats hi conviuen catorze usuaris/es.



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials

**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

A la primera planta s'ubica les altres dues unitats, també comunicades per un control on hi conviuen els altres catorze usuaris/es. També s'ubica una sala de reunions, l'arxiu, la sala d'informàtica i armoni i la sala d'estimulació multisensorial.

A la planta soterrani és on s'hi ubiquen diferents serveis comuns i de manteniment, la cuina, bugaderia, vestuaris del personal, i altres espais d'ús comú per al personal i serveis externs.



Residència per a persones amb discapacitat intel·lectual Bellvitge

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Missió, Visió i Valors

MISSIÓ

La missió de la Residència i CAE Hospitalet - Bellvitge és l'atenció individual, integral i la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual i/o trastorn de salut mental que atén, mitjançant la gestió del servei amb el suport d'un equip professional altament especialitzat.

VISIÓ

- *Oferir serveis de referència.*
- *Excel·lència en formació, docència i recerca en discapacitat intel·lectual*
- *Compromís amb les necessitats dels usuaris i famílies del servei.*
- *Innovació i millora continua del servei.*
- *Gestionar amb eficàcia i eficiència.*

Innovació

es pot dir que innovació és sinònim de canvi, un servei innovador és aquest que evoluciona fa coses noves. Està considerada una de les eines principals que hem de tenir per poder aportar més valor als serveis que donem als nostres usuaris, famílies i professionals i, d'aquesta manera, poder sobreviure en el sector. La innovació ens diferencia dels altres.

Conductes Ètiques

l'ètica professional és la part de l'ètica que estableix el comportament de cadascú de nosaltres en l'àmbit laboral, per tant qualsevol acte assistencial s'ha de regir pels principis fonamentals de la bioètica: Autonomia, Beneficència, No maleficència i Justícia

Treball en Equip

és essencial per a implementar amb èxit un sistema de gestió assistencial i els seus objectius, i permet aconseguir sinèrgies de treball, una participació activa, el compromís dels professionals, fomentar la creativitat, la responsabilitat i la confiança entre els membres de l'equip.

ExceHència

és el resultat d'un treball planificat, organitzat i desenvolupat amb alt nivell de qualitat. Aconseguir el millor resultat possible en cada una de les activitats que es realitzen després de planificar els nivells mínims acceptables. Per aconseguir l'excel·lència hem d'enfortir els nostres valors.

Pertinença

és un valor de l'organització mitjançant la qual una entitat pretén aconseguir que tots els seus professionals sentint l'entitat com seva. La participació contínua, donar valor a l'esforç, als mèrits i a la dedicació, així com evitar les diferències en el tracte són clau per aconseguir aquest valor.

Millora Continua

és un esforç continu per millorar els processos desenvolupats per una organització. El principi bàsic de la millora contínua és la reflexió sobre el funcionament dels processos. L'objectiu de la millora contínua és la identificació, reducció i eliminació de processos no òptims, per tal de treballar amb eficiència.



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials

**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

El nostre objectiu principal és proporcionar tot allò que sigui necessari per tal d'assolir una qualitat de vida digna i respectable de tots els usuaris del centre. D'acord amb aquest objectiu s'orienta l'atenció i el tractament cap a mantenir aquelles aptituds aconseguides i, en la mesura del possible, potenciar-les mitjançant activitats i experiències adients.

El recorregut de la persona pels diferents espais i la presència del personal en aquests, permet que aparegui un "espai de relació", possibilitant que es puguin dur a terme diferents intercanvis. Això implica la continuïtat del personal i la creació d'uns llocs i d'uns temps d'anàlisi que, sempre en grup (l'equip assistencial), contrastin les diferents observacions recollides a fi d'anar comprnent l'evolució de cada cas i anar elaborant l'actitud més adequada per facilitar el seu progrés.

Així és com el Centre, entès com un conjunt, aconsegueix una organització que d'una manera global facilita i promou les diferents possibilitats d'expressió dels residents que, deixant de ser objectes passius que només reben cures i atencions, esdevenen subjectes actius de relació, als que se'ls reconeix llur possibilitat d'intercanvi en l'ordre afectiu, de lleure, social, etc.

Tot el treball es realitza per tal d'aconseguir una veritable llar substitutòria.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

OBJECTIU GENERAL

Proporcionar una atenció bio-psico-social per tal de garantir una bona qualitat de vida dels usuaris del centre.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

Facilitar un entorn substituïu de la llar, de caracter temporal i/o permanent, adaptat a les necessitats de suport de cada persona.	Procurar una bona interacció amb l'entorn, potenciar la inclusió social i l'exercici dels drets de ciutadania dels usuaris del servei.
Proporcionar una bona qualitat de vida als residents i atendre totes les seves necessitats.	Atenció a la conflictiva emocional i conductual que pugui aparèixer.
Desenvolupar hàbits d'autonomia personal i social.	Afavoriment i manteniment en la mesura del possible de tots els vincles interpersonals, familiars, socials...
Garantir la continuïtat i el seguiment del projecte individual terapèutic i de rehabilitació de cada usuari.	Millora de la qualitat de vida de la persona
Proporcionar suport a les famílies i/o tutors en relació a la persona atesa al servei.	Coordinació amb els diferents serveis implicats de la xarxa de salut i de serveis socials.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

2.- PLA D'ATENCIÓ

Moviments del servei i usuaris atesos

La capacitat de la Residència Bellvitge és de 28 usuaris/es en règim de Residència i 12 persones usuàries en règim de Centre d'atenció especialitzada (Centre de Dia). Durant el 2021 a nivell de residència s'ha mantingut una ocupació del 100%. En relació al servei de Centre de Dia hi ha hagut una baixa durant l'any 2021, d'un usuari que es va desvincular de recurs de CAE. Paral·lelament hi han hagut dues altes al servei de CAE. A finals de l'any 2021 l'ocupació del servei de CAE era de 9 usuaris.

	SERVEI RESIDENCIAL	SERVEI CENTRE DE DIA
Número de places	28	12
Places ocupades a 31/12/2021	28	9
Baixes	0	1
Altes	0	2
Usuaris atesos 2021	28	10



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

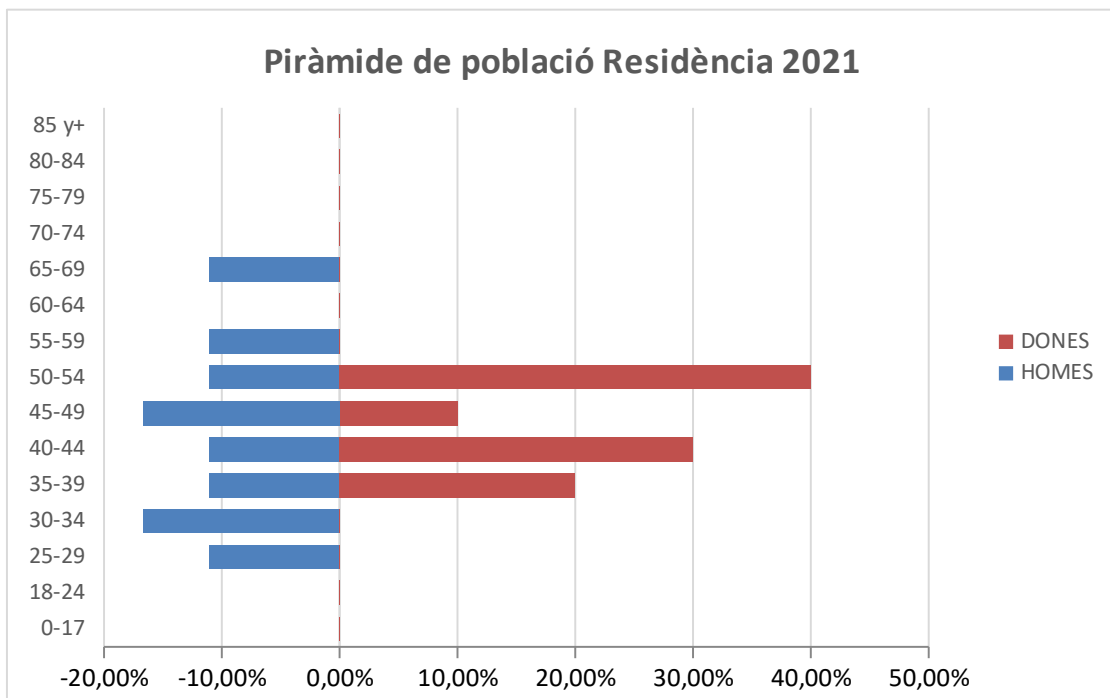
Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Descripció dels usuaris atesos

64,4% 35,6%

Gènere i edat:

El centre acull a persones majors d'edat, tots els usuaris/es tenen més de 18 anys. La Residència té una població relativament jove-adulta, amb una edat mitjana de 46 anys.

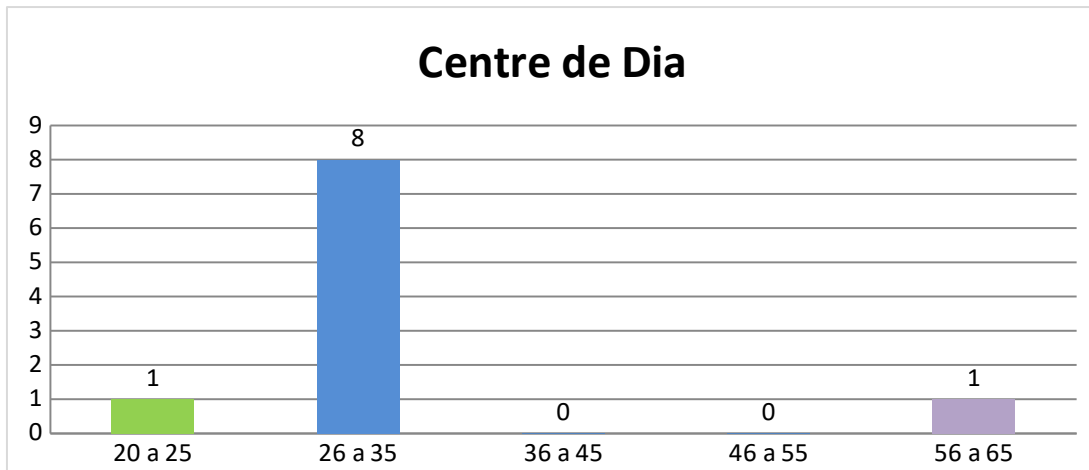




**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

La població de Centre de dia és més jove que la població de residència. La majoria tenen menys de 35 anys. La mitjana d'edat dels usuaris de CD se situa en 31 anys.



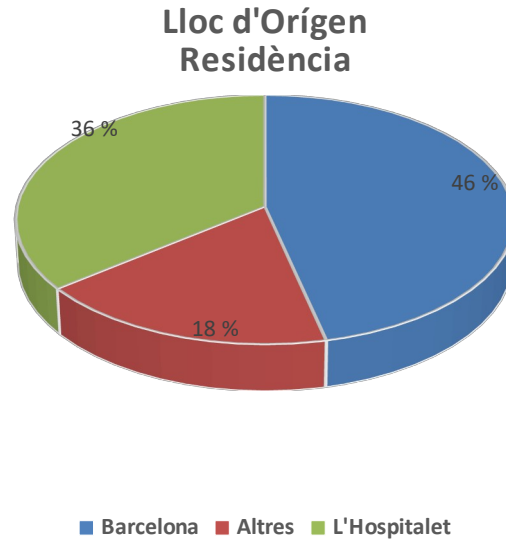
Lloc d'Origen:

En relació al lloc de procedència dels usuaris de residència podem dir que tots estan relativament propers al seu nucli familiar. Això afavoreix enormement el contacte i les visites dels familiars al centre. Només hi ha un parell d'usuaris que té el nucli familiar una mica més allunyat, però tot i això està dins de la mateixa província de Barcelona.

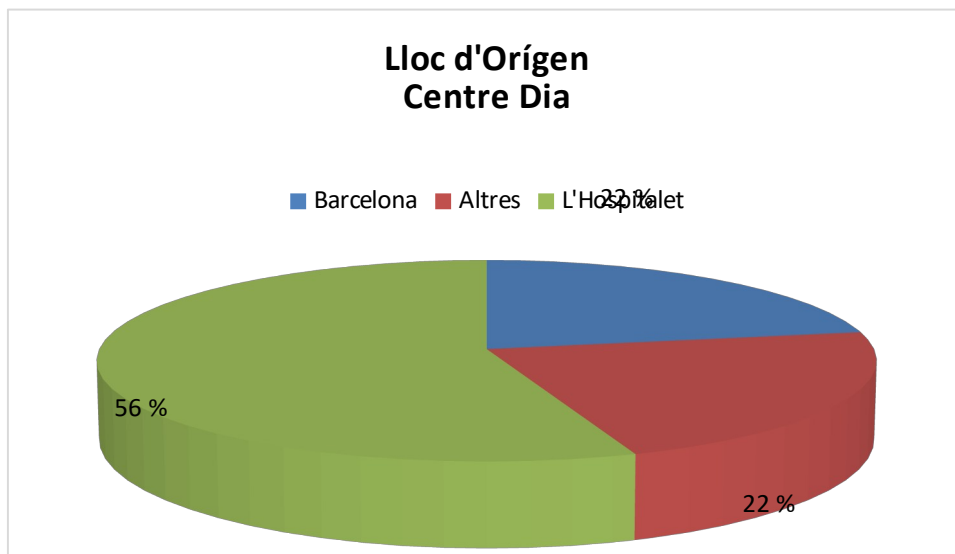


**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat



Els usuaris de Centre de dia són de procedència també molt propera per tal de poder garantir l'assistència diària. La majoria d'usuaris/es de centre de dia assisteixen al centre per mitjà del transport adaptat de l'Hospitalet o amb servei de taxi. Un parell d'usuaris vénen acompanyats directament pels seus familiars.



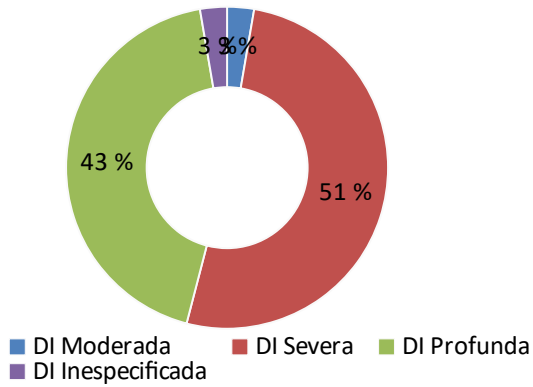


**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

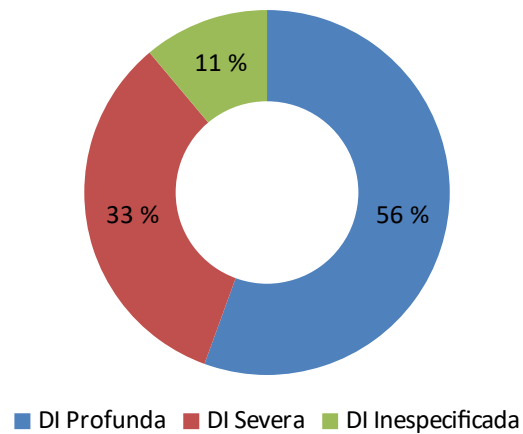
Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Nivell de Discapacitat Intel·lectual

Nivell DI Residència



Nivell DI Centre Dia



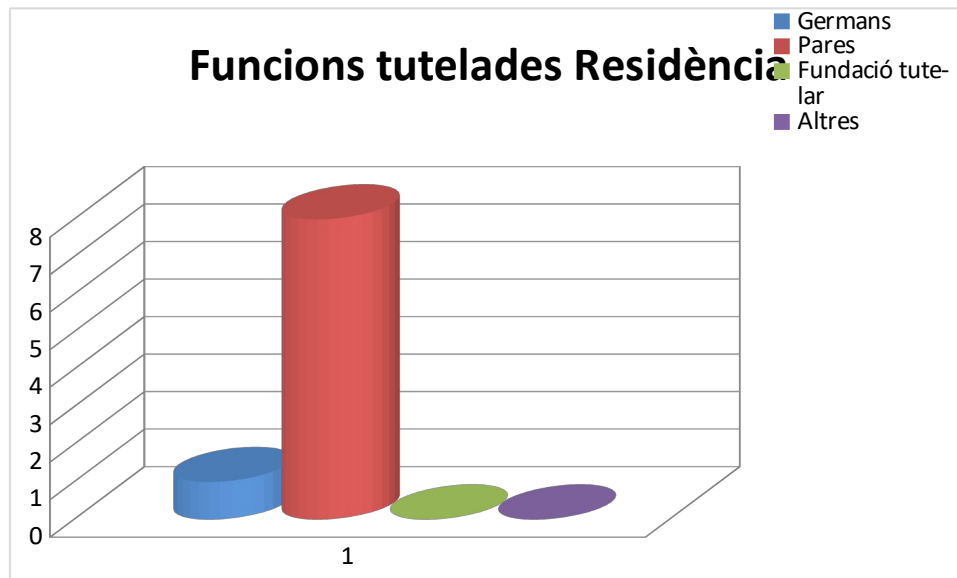


**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Grau Incapacitació, segons dictàmen del CAD

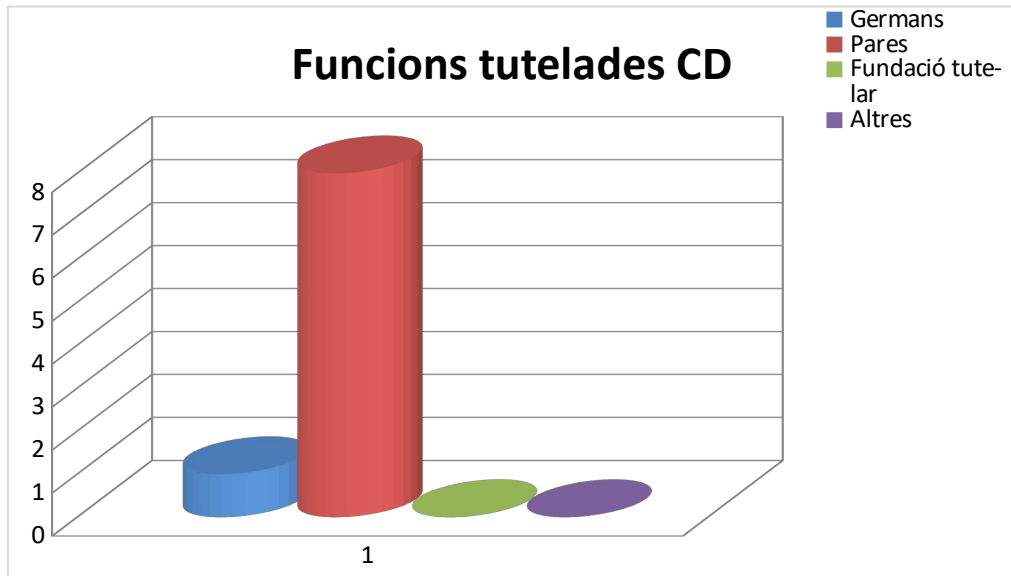
Tots els usuaris del servei de Residència i de CD estan incapacitats legalment, amb nomenament de tutor/a legal. Per norma general, les funcions del tutor/a legal són assumides per un membre de la família. Només dos usuaris de Residència i un usuari de CD estan tutelats per una entitat tutelar a tal efecte.



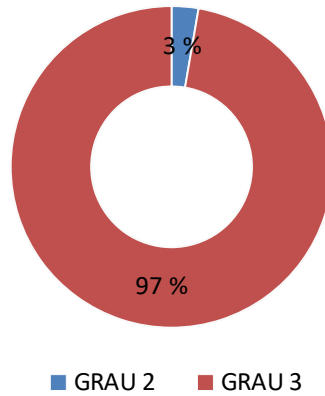


**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat



Grau de dependència Residència / Centre Dia





**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Diagnòstic Psiquiàtric

La meitat de la població atesa a la residència Hospitalet-Bellvitge presenta un trastorn psicopatològic o problema de salut mental afegit (al marge de la població que presenta trastorn de conducta i/o conducta disruptiva). Parlem de diagnòstic Dual quan en una mateixa persona es diagnostica una patologia psiquiàtrica a banda de la discapacitat intel·lectual i diferent dels trastorns de conducta que pugui presentar de manera innerent a la DI.

Tot i això, sovint és difícil poder determinar amb total exactitud un diagnòstic diferencial de tipus psiquiàtric *pur* en població amb discapacitat intel·lectual severa i profunda, ja que les formes d'expressió i manifestació contenen un alt índex d'enmascarament simptomàtic.

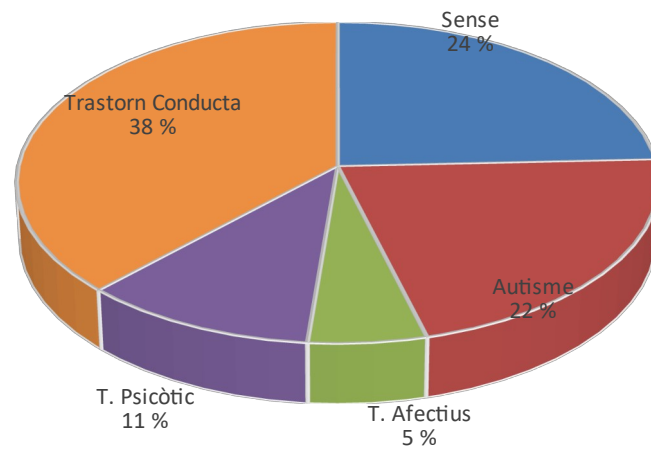
Diagnòstic	Núm. usuaris/es Residència	Núm. Usuaris/es Centre de dia
Trastorn de l'espectre autista	7	1
Psicosis inespecífica	4	0
Trastorn de Conducta	9	5
Trastorn Afectiu	2	0
Sense trastorn psiquiàtric	6	3



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Diagnòstic Psiquiàtric Residència/ Centre Dia





3. PROGRAMA ASSISTENCIAL

3.1 Àrea mèdica i sanitària;

El camp de la salut en la població que atenem és molt important, tant per l'atenció habitual en qualsevol col·lectiu residencial com també per les patologies somàtiques associades als quadres pròpis de la Discapacitat Intel·lectual. I més ara en aquests temps, que la pandèmia Covid_19 ha suposat un esforç i una atenció encara més acurada en aquest àmbit. Durant l'any 2021 s'han anat seguint tots els protocols establerts per part de Salut Pública en relació als Plans de Contingència de Centre. L'aspecte més important en relació a la Covid_19 ha estat el fet de la vacunació de tots els usuaris i treballadors del centre (i per extensió la població general), fet que ha suposat un canvi en les dinàmiques de funcionament i sobretot en els efectes que la Covid_19 pot tenir sobre les persones. A nivell d'organització interna han continuat els protocols sobre les maneres d'actuar de forma segura, seguiment d'usuaris (simptomatologia) i establiment de normes de sectorització i circuits per poder garantir els aïllaments en cas que fossin necessaris.

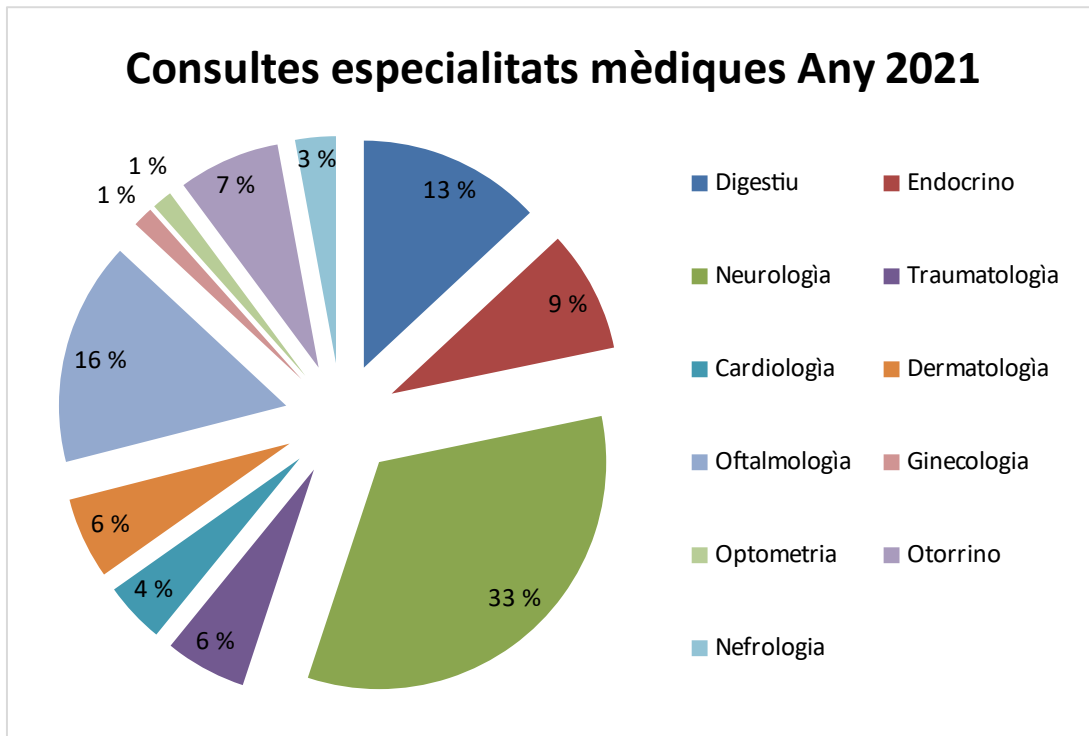
Podem dir que en general el nostre centre s'ha anat adaptant a les diferents mesures de prevenció i atenció a la Covid_19 que des del departament de Salut i de Drets Socials ens han anat indicant, i a nivell de contagis durant l'any 2021 vàrem tenir un petit brot covid_19 amb dos usuaris positius. També vàrem tenir un segon brot que es va iniciar el dia 24 de desembre i que va durar fins el dia 4 de febrer 2022, amb un total d'11 usuaris positius. Els brots es van controlar seguint les mesures indicades per Epidemiologia i l'afectació dels usuaris va ser molt lleu, segurament gràcies a què ja tots estaven vacunats.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

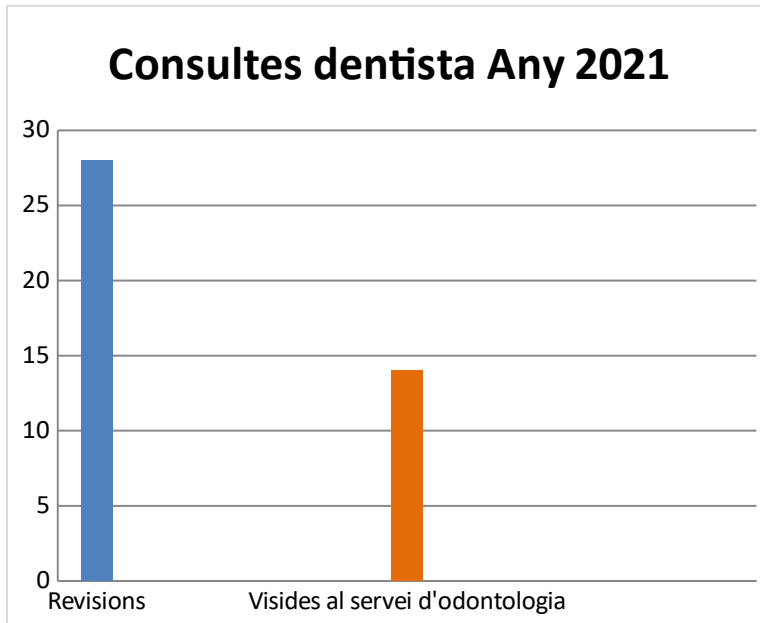
Malgrat tota l'atenció i dedicació que ens ha suposat la Covid_19, durant l'any 2021 també s'ha realitzat el seguiment dels residents que ha comportat un elevat nombre de derivacions a especialistes. S'han realitzat un total de 69 derivacions a diferents especialitats mèdiques.





**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat



L'any 2021, s'ha realitzat també seguiment des d'infermeria i medicina de la salut bucal dels usuaris i usuàries de la residència. Es van fer un total de 28 revisions bucodentals a usuaris de Residència i 2 revisions a usuaris de centre de dia. També es van realitzar 14 visites al servei específic d'odontologia extern.

Tots els tractaments i cures pautades es van complir en la seva totalitat intentant realitzar-lo de la millor manera possible, tenint en compte les característiques de cada usuari en particular.

Igualment, tenim com a pauta de cura de la salut bucal, el raspallat i rentat bucodental després de cada àpat, com a mesura antisèptica d'àmpli espectre enfront dels microorganismes que formen la placa bacteriana preveient infeccions. Aquesta activitat està inclosa dins de la programació habitual del centre i es realitza per part dels mateixos professionals assistencials. Es té en compte diferents estratègies d'abordatge en base a les característiques dels usuaris.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Durant l'any 2021 es va aplicar l'escala Norton (avaluació del risc de patir nafres per pressió, segons les característiques de la persona) a tots els usuaris de Residència i Centre de Dia.

Segons escala de Norton, aplicada als usuaris i usuàries de residència i centre de dia durant l'any 2021 per valorar el risc d'úlceres per pressió (UPP) cal destacar que més d'un 80% dels usuaris avaluats presenta risc mínim o no té risc d'úlceres per pressió. Aquest percentatge representa la majoria dels usuaris i usuàries que té una relació estreta amb el fet de ser autònom i requerir, o no, ajuda lleu per a les activitats bàsiques de la vida diària, mobilitat, desplaçaments, malgrat requerir supervisió continuada i cures puntuals a la pell.

Només un 8,5% dels usuaris i usuàries presenta risc mitjà d'úlceres per pressió, que correspon a usuaris o usuàries que romanen la major part del temps en cadira de rodes, amb la qual cosa les cures s'enfoquen a extreure les cures de la pell, hidratació, alimentació, canvis posturals segons pautes establertes per cada professional per evitar l'aparició d'úlceres per pressió.

Des d'infermeria i medicina es realitza seguiment exhaustiu de la pell dels usuaris i usuàries. Es fa valoració de l'estat de la pell de manera periòdica, seguint les pautes preestablertes, per prevenir l'aparició d'úlceres per pressió i extreure la seva hidratació.



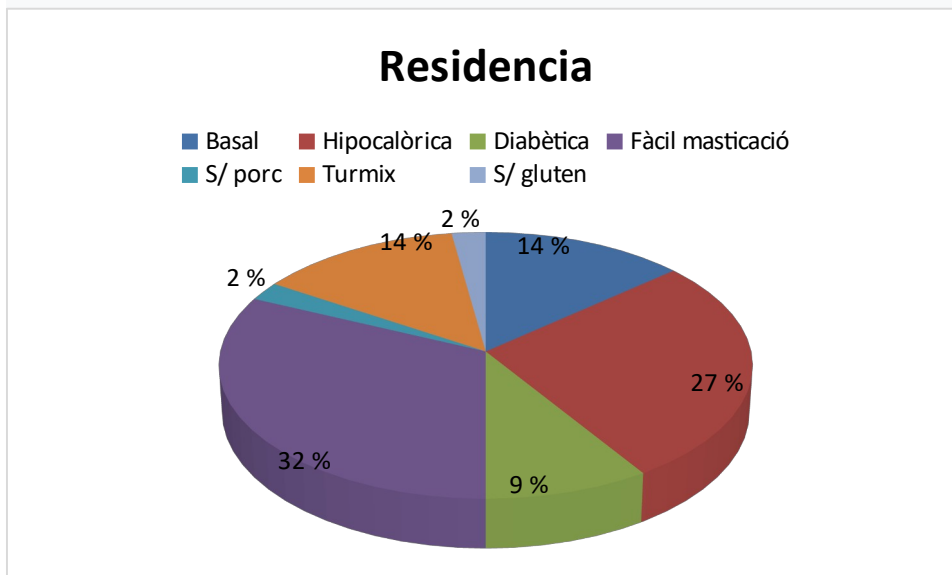
Residència per a persones amb discapacitat intel·lectual Bellvitge

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Per tal de poder valorar el risc nutricional dels usuaris i usuàries de residència durant l'any 2021, s'ha aplicat l'**índex de Conut** el qual té en compte paràmetres bioquímics (Albúmina sèrica, colesterol total i limfòcits plasmàtics).

Dels usuaris de Residència, s'observa el 100% sense risc de malnutrició.

D'altra banda, per enfortir l'estat nutricional dels residents intentem i treballem dia a dia en la millora dels menús adaptant cada menú segons característiques i recomanacions nutricionals per a cada usuari.



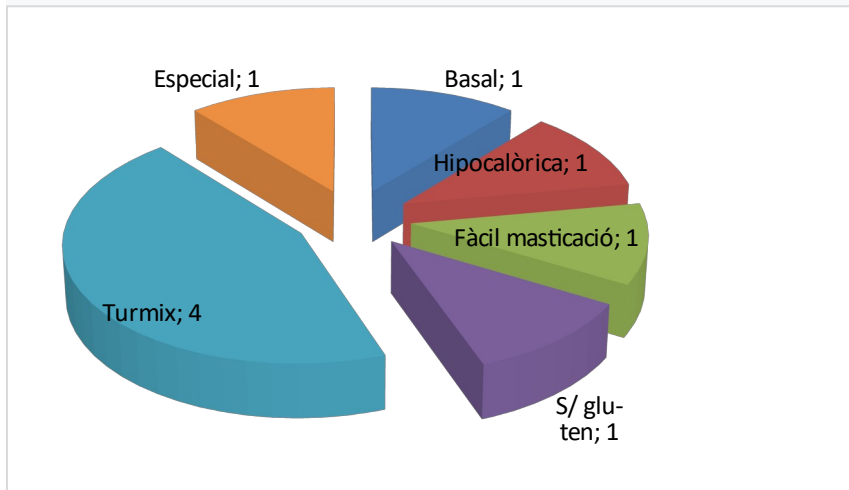
El tipus de dietes dels usuaris de residència es distribueixen de la manera següent: Basal 14%, hipocalòrica 27%, diabètica 9%, sense gluten 4%, sense porc 2%, especials 1%. De totes aquestes dietes, un 32% és de fàcil masticació, i un 14% és dieta turmix/triturada. Hi ha una important part dels usuaris amb necessitats especials a l'hora dels àpats, sobretot pel que fa al tipus d'alimentació, textura, mida, etc... Cal adaptar els plats a les característiques dels usuaris a l'hora de la capacitat de deglutir correctament. Cal dir també que un 10% dels usuaris necessita



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

essessant per als líquids degut a dificultats en la deglució. Aquest tema es gestiona des del servei de nutrició de l'hospital de Bellvitge.



El tipus de dietes dels usuaris de Centre de Dia es distribueixen segons es pot veure a l'anterior gràfica. Cal adaptar també la dieta a les característiques dels usuaris, essent en aquest cas important el nombre d'usuaris (44%) de CD que necessiten dieta triturada. Es registren de forma permanent totes les incidències relacionades amb el servei de cuina.

El **pes** també és un indicador nutricional. Es realitza control de pes a tots els usuaris i usuàries de residència i centre de dia, de la mateixa manera que també es fa d'altres paràmetres. Durant l'any 2021 vam tenir un 28% dels residents amb un **IMC** major o igual a 30 (obesitat) als quals se'ls ha gestionat un pla d'acció minimitzant tot tipus de pa i farines, greixos, amb una dieta hipocalòrica en pro de millorar el seu estat de salut i la seva qualitat de vida. Introduint fruites i verdures, làctics desnatats, cereals, disminuint poc a poc el consum de sal i establint una pauta de d'ingesta d'entre 1,5 i 2 litres d'aigua diaris, excepte en residents amb tendència a tensió alta, i edemes, que requereixen de control més estricte de líquids.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Per tal de valorar les incidències relacionades amb la **medicació dels usuaris** i usuàries de residència i centre de dia, disposem de registres específics, que a cada torn, qualsevol treballador, al detectar qualsevol incidència relacionada amb la medicació, la comunica i es registra per la millora contínua del procés i d'aquesta manera prendre accions respecte el procés.

Durant l'any 2020 s'han registrat 41 incidències relacionades amb la medicació (1,46 errors usuari/any de mitjana), incidències relacionades sobretot amb la preparació, i en molta menys mesura a l'administració de la medicació.

En relació a la preparació prèvia de la medicació, durant l'any 2021 hi va haver 30 incidències i en quant a l'administració n'hi va haver 11 (en total 41). Totes les incidències relacionades amb l'administració i preparació van ser comunicades a DUI i Medicina sense arribar a causar cap efecte secundari als usuaris. La mitjana d'errors de medicació es va situar a l'any 2021 en 0,39 errors de mitjana d'administració per usuari i 1,07 errors de mitjana de preparació per usuari.

Les incidències de preparació en la majoria dels casos eren degudes a la no preparació prèvia dels laxants, que una vegada detectada la incidència es van preparar i administrar de manera correcta.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Per a la millora continua del procés en l'administració de la medicació, estem permanentment realitzant i utilitzant estratègies com l'establiment d'un auxiliar-referent per tal d'assignar-lo al procediment d'administració de la medicació en conjunt, i realitzar-lo seguint el criteri dels **5 correctes**: Pacient correcte, Medicament correcte, via correcta, dosi correcta i horari correcte.

Alhora, el referent que administra la medicació en la seva llar corresponent verifica abans d'administrar la medicació que tot sigui correcte. En aquell moment es poden detectar incidències de preparació prèvia, que tot i quedar registrades es resolen de manera immediata en aquest moment. Totes les incidències de medicació es registren de manera permanent per tal d'establir, si s'escau, mecanismes correctors.

Cal esmentar, a més, que la medicació arriba preparada i emblistada des de farmàcia externa i infermeria (o auxiliar d'infermeria, segons el cas) és qui s'encarrega de deixar-la en el dosificador de cada resident, juntament amb la medicació fora blíster, perquè en el moment d'administrar-la estigui tot a punt.

Durant l'any 2021 s'han realitzat un total de **28 derivacions hospitalàries**, totes elles a l'Hospital de Bellvitge.



3.2 Activitats terapèutiques i/o rehabilitadores;

Un aspecte complementari, i també de vital importància, és el treball amb els usuaris des de la vessant més rehabilitadora, psicoterapèutica o psicoeducativa.

Es completa l'atenció integral de la persona usuària amb una intervenció biopsicosocial que incideix en la globalitat de la persona, tenint en compte les seves mancances o la seva patologia de base.

El nostre interès rau en un plantejament psicopedagògic que busca aconseguir el màxim desenvolupament possible de les persones usuàries del nostre servei, no només oferint una bona qualitat de vida, sinó també, utilitzant els recursos psicoterapèutics i psicopedagògics més adients per a potenciar les capacitats de totes i cadascuna d'elles.

Aquest plantejament rehabilitador es basa en tres grans eixos:

- Programa Interdisciplinari d'Atenció Individualitzada (PIAI)
- Programes d'Aula
- Programa Anual d'Activitats
- Programes específics

Els objectius plantejats al PIAI queden plasmats en els programes d'aula i programes específics, treballant en petits grups per tal d'aconseguir una major individualització.

A partir de les dades objectivades i contrastades per tot l'equip, s'elabora el Programa Interdisciplinari d'Atenció Individualitzada (PIAI), en el qual, en base a les potencialitats de cadascun dels usuaris, es plantegen els objectius. El PIAI es valora i es revisen els objectius anualment. En funció de l'evolució de cada usuari es mantenen, es replantegen o es van substituint per objectius més complexos. Cal tenir sempre en compte la participació de tot l'equip interdisciplinari en l'elaboració del PIAI, així com la implicació de la família dels usuaris per aconseguir la continuïtat del projecte.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Àrees que engloba el Programa d'Atenció Individualitzada:

- Àrea mèdica i farmacològica (ja explicada en l'apartat anterior)
- Àrea Emocional
- Àrea Cognitiva
- Àrea de Creativitat
- Àrea Sensorial
- Àrea psicomotriu
- Àrea Ocupacional
- Àrea Social, d'Integració a la comunitat i d'Oci.

ÀREA EMOCIONAL

Pretén cobrir els objectius enfocats a la salut psíquica i emocional mitjançant canals d'expressió com la narració de les vivències pròpies a partir d'àlbums de fotos o de la història de vida i habilitats emocionals com l'escolta activa o l'assertivitat. Aquestes eines busquen la millor relació entre companys i companyes i, per tant, treballar l'empatia.

Potenciar l'autoconcepte i l'autoestima amb dinàmiques on puguin assolir un rol protagonista i puguin cobrir funcions actives en la interacció amb els altres i amb l'ambient, com per exemple a Canoteràpia on l'usuari pot dinamitzar la sessió.

És important dotar-los d'eines i estratègies amb les quals ells puguin gestionar i verbalitzar les emocions, tant les positives com les negatives. D'aquesta manera, com a professionals, podrem atendre les seves necessitats i podrem donar-los un feedback més ajustat a la demanda que expressen a partir d'intervencions terapèutiques individuals i de grup (assemblees o grups de conversa).



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Alguns exemples d' activitats dins d'aquesta àrea són les assemblees i la teràpia individualitzada.

ÀREA D'ESTIMULACIÓ COGNITIVA

L'àrea cognitiva és aquella que ens permet seguir estimulant sobre tots aquells aspectes de la cognició (funcions cerebrals superiors), com memòria, atenció, llenguatge, funcions executives, etc. buscant preservar i millorar el funcionament cognitiu de l'individu, ja que aquest tipus d'estimulació interrelaciona totes les capacitats a nivell transversal.

L'estimulació cognitiva està pensada per exercitar les àrees cognitives i per trobar estratègies de compensació.

S'ha de tenir en compte la complexitat i funcionalitat que requereix l'individu per evitar la frustració i afavorir la participació activa i l'autonomia. Alhora, es potencien les capacitats de seguir estant receptius a l'aprenentatge així com de poder mantenir una qualitat de vida que ens permeti gaudir de moltes experiències tant dins com fora del centre.

Alguns exemples d'activitats dins d'aquesta àrea són: orientació a la realitat, comunicació, taller d'atenció i memòria, grafomotricitat i taller de conversa...

ÀREA DE CREATIVITAT

La creativitat és la capacitat intrínseca en l'expressió plàstica i creativa, dels interessos, pensaments i motivacions de les persones.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Aquesta àrea es treballa a través de tècniques i dinàmiques individuals i/o grupals, en les que es poden explorar diferents expressions.

Es pretén dins d'aquesta àrea realitzar activitats que potenciïn el desenvolupament de la sensibilitat, la creativitat i l'expressivitat. S'intenta motivar la sensibilització davant el fet creatiu i artístic, crear, experimentar, descobrir. Per exemple puguin crear a partir de material reciclat. Quan ells construeixen i veuen el resultat, la seva autoestima puja en conscienciar-se de les seves capacitats creatives.

ÀREA D'ESTIMULACIÓ SENSORIAL

Conjunt de dinàmiques i activitats que permetran als usuaris i usuàries entendre el món, el seu cos, l'espai, els altres, etc. a partir d'experiències sensorials integrades.

Permetent-los vivenciar a partir de les finestres dels sentits, sentir sensacions i poder expressar emocions integrades amb el seu esquema sensoriomotriu.

Alguns exemples d'activitats dins d'aquesta àrea són: taller d'estimulació sensorial, sala d'estimulació multisensorial, música i taller de sons, musicoteràpia...

Gràcies a la nostra sala d'estimulació multisensorial "SALA SEMS" podem portar a terme el concepte "Snoezelen", el qual és un enfoc de l'estimulació multisensorial que implica la producció de l'estat de benestar i relaxació generat a partir de les sensacions experimentades per estímuls sensorials a través dels diferents canals: visual, auditiu, tàctil, gustatiu, olfatiu, vestibular i propioceptiu.

ÀREA PSICOMOTRIU:

En aquesta àrea ens ocupem d'oferir un enfocament global de la persona basant-nos principalment en el desenvolupament de les capacitats motrius, conjuntament amb el desenvolupament de les capacitats cognitives, emocionals i socials. Aquestes capacitats són avaluades i contemplades en el PIAI dels usuaris i es treballen a través d'activitats



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

grupals, propostes més individualitzades a les aules o la llar i de forma més específica amb un programa de fisioteràpia individual.

1. ACTIVITATS GRUPALS:

. Psicomotricitat i exercici de manteniment físic:. A través de material com aros, pilotes, bastons... es realitzen activitats per afavorir el desenvolupament i/o manteniment de les capacitats motrius, conjuntament amb el desenvolupament de les capacitats cognitives, emocionals i socials. Aquestes activitats es realitzen amb tot el grup aula, i es contempla una estona per a propostes que inclouen el grup sencer o petits grups i d'altres de treball més individual. Aquest últim es realitza mitjançant la guia individual que té cada usuari amb els objectius a treballar i propostes adequades al seu nivell psicomotriu. A finals d'aquest any s'ha renovat el material i se n'ha adquirit de nou per ampliar la varietat de propostes.

2. PROPOSTES INDIVIDUALITZADES:

· Motricitat fina: Activitats que es realitzen a l'aula o la llar per estimular la prensió i la destresa manual per tal de facilitar activitats de la vida diària com el vestir-se o menjar.

· Equinoteràpia: Enguany, degut a la necessitat de sectorització de grups per la Covid19 no hem pogut realitzar aquesta activitat.

· Piscina: Al setembre vam poder reemprendre aquesta activitat externa, que es realitza amb tres grups diferents d'usuaris, que hi participen de manera setmanal o quinzenal. A l'inici de curs es plantegen quins objectius a treballar amb cada usuari i a través de quines activitats fer-ho, amb l'equip de monitors de la piscina i el personal del centre que acompanya als usuaris. Es fa un seguiment permanent per part del personal de la



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

piscina i la fisioterapeuta de la residència per adequar els objectius o fer els canvis que siguin necessaris.

3. FISIOTERÀPIA:

Té com a objectiu afavorir l'autonomia dels usuaris i la seva participació en les activitats de la vida diària dins les seves capacitats i amb la major seguretat. Aquestes capacitats s'identifiquen a través de l'avaluació de l'estat motriu que es realitza de manera anual.

Els usuaris que pateixen més alteracions motrius realitzen sessions individuals per tal de treballar problemes més específics com l'equilibri, la marxa, alteracions del to muscular (espasticitat, hipotonia...). Per als usuaris amb una afectació motriu més greu (paràlisi cerebral infantil, hemiplègia..) es realitza un programa de canvis posturals ajustat a les seves necessitats.

Dins la fisioteràpia també es tracten patologies agudes traumatològiques que puguin anar apareixent com dolors musculars, patologies articulars, lesions que necessiten d'una immobilització...i es fa un seguiment de les caigudes, les seves causes i les mesures de correcció o protecció necessàries.

També intervé en el seguiment i assessorament en la utilització d'ajudes tècniques. Es col·labora amb un servei d'ortopèdia, per tal d'escollir el suport ortopèdic més adequat per a cada usuari.

ÀREA OCUPACIONAL



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Són activitats prelaborals amb l'objectiu que aprenguin hàbits i tasques relacionades en la realització d'una feina/tasca laboral. Aquests hàbits són: capacitat de treballar en equip, responsabilitat i concentració amb el que s'està realitzant i el material que s'utilitza.

A més, aquestes activitats permetran que els usuaris i usuàries es puguin sentir responsables de la creació d'alguna cosa i així puguin sentir-se realitzats i motivats, amb la conseqüència d'un reforç per la seva autoestima.

Alguns exemples d'activitats dins d'aquesta àrea són: Taller d'hort i taller de cuina.

ÀREA FUNCIONAL

En aquesta àrea es realitzen tallers amb l'objectiu prioritari d'estimular, potenciar i mantenir el màxim nivell d'autonomia en les activitats de la vida diària dels nostres usuaris i usuàries.

La promoció de l'autonomia contempla aprenentatges per a la vida independent, estratègies pel funcionament autònom en els diferents entorns de la vida, tant dins l'entorn familiar, social com a l'entorn comunitari.

Alguns exemples d'activitats dins d'aquesta àrea són: taller d'habilitats d'autonomia personal, taller de tasques i manteniment del centre.

Realment on fem més èmfasi en treballar aquesta àrea és en el dia a dia dels nostres residents. Petits fets com promoure que col·laborin en la seva higiene, parin taula o simplement que recullin el seu plat o la seva roba són les accions que ajuden moltíssim a que mantinguin l'autonomia en les seves AVD's i siguin més autosuficients i independents.



ÀREA INTEGRACIÓ A LA COMUNITAT I OCI

Són activitats que es realitzen majoritàriament en espais externs de la Residència. Són activitats integrades dins la xarxa comunitària amb la intenció de poder augmentar la participació i la vinculació dels usuaris i usuàries a la comunitat mitjançant l'ocupació significativa del seu temps lliure. A través d'un ventall d'activitats lúdiques es vol aconseguir la creació de vincles i de noves xarxes socials que ajudaran al fet que puguin ser més participants en la vida del barri i així potenciar la seva integració social.

A més, l'oci ha estat identificat com un component fonamental en la qualitat de vida de les persones. Les activitats d'oci s'han mostrat com contribuïdors en la percepció subjectiva de satisfacció i benestar i, per tant, milloren la qualitat de vida.

Es refereix a activitats destinades a augmentar el coneixement dels llocs, espais i recursos de l'entorn més proper de l'usuari. Així, inclou activitats per conèixer i saber utilitzar espais del:

- Grups de Passeig.
- Sortides i festivitats puntuals.

Totes aquestes activitats es treballen des dels programes d'aula de cadascun dels grups establerts. Els programes d'aula estan lligats als programes individuals dels usuaris (PIAI) i se'n fa un seguiment periòdic multidisciplinar.

3.3 Dades de les activitats a la comunitat, oci i Lleure, any 2021:

La programació d'aquesta àrea és de gran importància i suposa treball i molt d'esforç per part de tot l'equip de professionals del centre. Un esforç, donades les característiques de la població que atensem, que necessita un suport permanent i continuat. Sens dubte, la possibilitat de participació a la comunitat és indiscutiblement



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

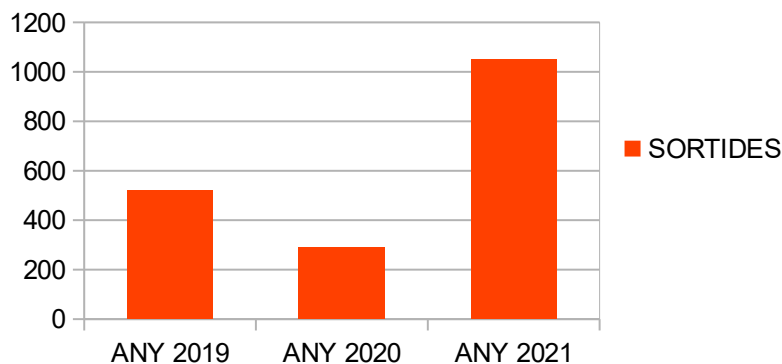
Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

una millora en la seva qualitat de vida. La pràctica així ho demostra. Proporciona benestar, que s'obté tant en grans coses, com la realització de festes al centre o sortides a parcs d'oci i amb petites coses, com l'elecció de la roba que un vol posar-se, un gelat a l'estiu o un passeig a la vora del mar. Aquestes sortides es fan al llarg de l'any.

L'objectiu principal és que gaudeixin, experimentin vivències diferents acompanyats sempre de persones del seu entorn més pròxim, companys i personal de referència. Treballem per a que aquestes sortides siguin adequades i els permeti estimular les seves capacitats funcionals, cognitives i adaptatives, tant a nivell grupal com individual.

Durant aquest any 2021 hem augmentat (si ho comparem amb l'any 2020 i 2019) considerablement el nombre habitual de sortides.

Nombre sortides activitats centre 2021



* en aquesta gràfica es comptabilitzen el nombre total de sortides de les persones usuàries del centre a raó d'activitats organitzades, ja siguin individuals o en grup.

Totes les activitats exteriors estan destinades a augmentar el coneixement dels llocs, espais i recursos de l'entorn més proper de l'usuari. S'inclouen activitats per conèixer i saber utilitzar espais del barri com el mercat, la biblioteca, el centre cívic, etc. Són activitats integrades dins la xarxa comunitària amb la intenció de poder augmentar la



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

participació i la vinculació dels usuaris a la comunitat mitjançant l'ocupació significativa del seu temps lliure. Mitjançant un ventall d'activitats lúdiques, es vol aconseguir la creació de vincles i de noves xarxes socials, que ajudaran a que els nostres usuaris puguin ser més participants en la vida del barri i així potenciar la seva integració social.

- **Grup de Passeig:** Diversos cops a la setmana es realitzen passejades pels voltants del centre per tal de fomentar l'hàbit de caminar com a costum saludable. Es refereix a la realització d'una passejada en petits grups pels entorns més pròxims a la Residència accedint a diferents establiments i/o recursos, amb l'objectiu de fer exercici físic i practicar habilitats socials així com les pròpies de la circulació vial.

Sovint quan se surt a passejar, es visita el parc de Bellvitge on es troba instal·lat un equipament amb un circuit d'exercicis dissenyat per treballar la coordinació, l'equilibri, la psicomotricitat, etc.

- **Sortides i festivitats:**

En el transcurs d'aquest any 2021 hem pogut recuperar part de la "normalitat" d'anys anteriors. S'han realitzat diferents sortides i celebrat diverses festivitats per tal que els usuaris poguessin gaudir del seu temps lliure. Les sortides més lluny del centre s'han realitzat amb grupets de 6 o 7 usuaris i amb la utilització de la nostra furgoneta com a mitjà de transport.

- **Festa dels Reis Mags:** El dimarts 5 de gener, els reis mags (tres monitors disfressats) van venir al centre carregats de regals i van repartir un a cada usuari/a. Una festa plena de màgia i il·lusió per a tothom.
- **Carnestoltes:** celebrem la festivitat del Carnaval a través d'un ball de disfresses dins la Residència i un aperitiu
- **McDonalds:** diversos cops a l'any anem al McDonalds, a gaudir d'un bon dinar o berenar. És la sortida amb més èxit de totes!



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

- **Sortides per Barcelona:** els caps de setmana o algun dia entre setmana, aprofitem que disposem de furgoneta per sortir per diferents llocs de Barcelona.
- **Sant Jordi:** A l'any 2021 es va preparar una paradeta dins del propi centre.
- **La revetlla de Sant Joan:** La tarda del 23 de juny se celebra la festa de Sant Joan amb un ball dins la Residència i per seguir la tradició, es menja la coca de Sant Joan (cuinada pels usuaris en el taller de cuina), i es llencen petards.
- **Platja:** per fer més suportable la calor de l'estiu, durant els mesos de juliol, agost i setembre es realitzen sortides a la platja de Prat de Llobregat (la platja adaptada més propera al centre). Aquest any, hem gaudit de la platja durant la tardor també, ja que ha sigut una forma d'evitar els espais tancats i poder canviar d'ambient per connectar de forma segura amb l'exterior.
- **Castanyera:** A l'octubre van celebrar la festivitat de Halloween amb un ball i concurs de disfresses de por. L'endemà vam celebrar la Castanyada i vam menjar panellets (cuinats per ells al taller de cuina).
- **Excursió al Parc Natural del Delta del Llobregat:** amb la furgoneta i per grupets de 6 usuaris hem anat diversos cops a caminar pels camins del Delta de Llobregat, on els permet poder contemplar la rica fauna i flora del delta, així com els avions, ja que aquest Parc Natural està situat al costat de l'aeroport del Prat.
- **Sortides al Parc del Riu.** Ubicat al Prat de Llobregat és un espai obert i tranquil on gaudir d'un matí diferent.
- **Parc Solidaritat:** els usuaris dels dos serveis han visitat al Parc de la solidaritat, situat a la ciutat d'Esplugues de Llobregat. Donaven un vol pel parc i després ens llançaven per uns tobogans gegants.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

- **Vacances a Salou:** Al mes de setembre un grup de 4 usuaris acompanyats de dos professionals del centre van gaudir d'una estada de tres dies a un apartament de Salou. Aquesta va ser una experiència novedosa per nosaltres, però en fem una bona valoració de com va anar.
- **Sortida a Port Aventura:** Al mes d'octubre es va realitzar una sortida a Port Aventura amb 9 residents del centre.
- **Nadal :** El 14 de desembre es va contractar a un cantant per portar a terme un show musical del qual van gaudir tots/es els usuaris/ies del centre. També es va celebrar la festa de Nadal, on els usuaris (enguany encara sense la presència de les famílies per la situació covid_19) van cantar nadales que havien preparat a l'activitat de Musicoteràpia. El dia 24, 25 i 26 es gaudeixen de plats molt elaborats típics nadalencs. El dia 31 es prepara un sopar, s'escolten les campanades de l'any nou amb el raïm tradicional. Durant el mes de desembre també vam realitzar el cagatió i un sorteig de 6 paneres de nadal que es va retransmetre en directe via Instagram.
- **Vermut:** alguns dissabtes/diumenges els usuaris que es queden en el centre fan l'aperitiu. Els usuaris que poden sortir ho fan a la terrassa d'algun bar i els usuaris que no volen sortir ho fan dins del centre.
- **Aniversaris.** Al llarg de l'any es destaquen dies especials per cada usuari individual, com són els aniversaris.

4.- L'equip de treball multidisciplinar.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Objectius generals de l'Equip:

- Proporcionar atenció integral a la persona atesa, facilitant el vincle familiar i compartint amb les famílies la responsabilitat i atenció de l'usuari de manera que es garanteixi el màxim de qualitat de vida.
- Posar les eines necessàries a la persona atesa, família i persones de suport per poder portar a terme el Pla d'Atenció de la persona atesa.
- Assegurar-se de que els processos individuals de planificació centrada en la persona responen a les necessitats i expectatives de les persones ateses.
- Realitzar un correcte seguiment i valoració del grau d'assoliment dels objectius proposats en el Pla d'Atenció per part de totes les persones i professionals implicats.
- Participar en projectes d'investigació relacionats amb la DI i el Trastorns del Desenvolupament.
- Incrementar les accions formatives pràctiques segons les necessitats detectades en el servei.
- Millorar l'organització i seguiment de les activitats terapèutiques, promovent la participació activa del personal en la dinamització.
- Millora continua de la qualitat assistencial del servei.
- Potenciar conductes ètiques dels professionals de l'equip per fomentar bones pràctiques.
- Millora continua de les competències dels professionals de l'equip.
- Participació activa i compromís dels professionals dintre d'un clima positiu de treball en equip.
- Millorar la comunicació interna i externa.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Plantilla de Personal:

Categoria professional	Nº Professionals	Hores promig setmanal/treb.	Hores promig dia/treb.	Treball a torns	Presència
Director tècnic	0,5	20	10	No	Dimarts i dijous
Psiquiatra	0,15	5	5	No	Dilluns
Psicòleg	1	40	8	No	Dill a div
Diplomada Treball Social	1	40	8	No	Dill a div
Fisioterapeuta	0,40	16	5,5	No	Dill,dimc,dij.
Metge generalista	0,15	6	3	No	Dimarts i dijous
Diplomat infermeria (*aux. d'infermeria)	2	40	8	Si	365 dies
Responsable PAD	2	40	8	Si	365 dies
PAD dia (matí de 7 a 14h/tarda de 14 a 21h)	19	40	7	Si	365 dies
PAD nit (de 21 a 7h)	4	40	10	Si	365 dies
PAD Centre de Dia	2	40	8	De 9 a 17h	Dill a div
Personal administratiu	1	40	8	No	Dill a div

Serveis Externs

- Psiquiatre consultor: servei contractat amb Hospital Benito Menni, 5 hores a la setmana.
- Servei de Cuina: Servei contractat a l'empresa Sodexo.
- Servei de Neteja i Bugaderia: Servei contractat a l'empresa ISS European Cleaning System.
- Servei de prevenció i seguretat laboral, i mútua d'accidents de treball: Empreses SP Activa i Activa Mútua respectivament, contractades externament, amb les quals es manté contacte i coordinació de manera regular.
- Servei de Manteniment i Infraestructures: Servei contractat directament pel Departament a l'empresa CLECE Infraestructuras. Hi ha una persona de manteniment a la residència 5 hores al dia de dilluns a divendres. A més hi ha un telèfon d'urgències per garantir l'assistència en qualsevol incidència les 24 hores, 365 dies a l'any.

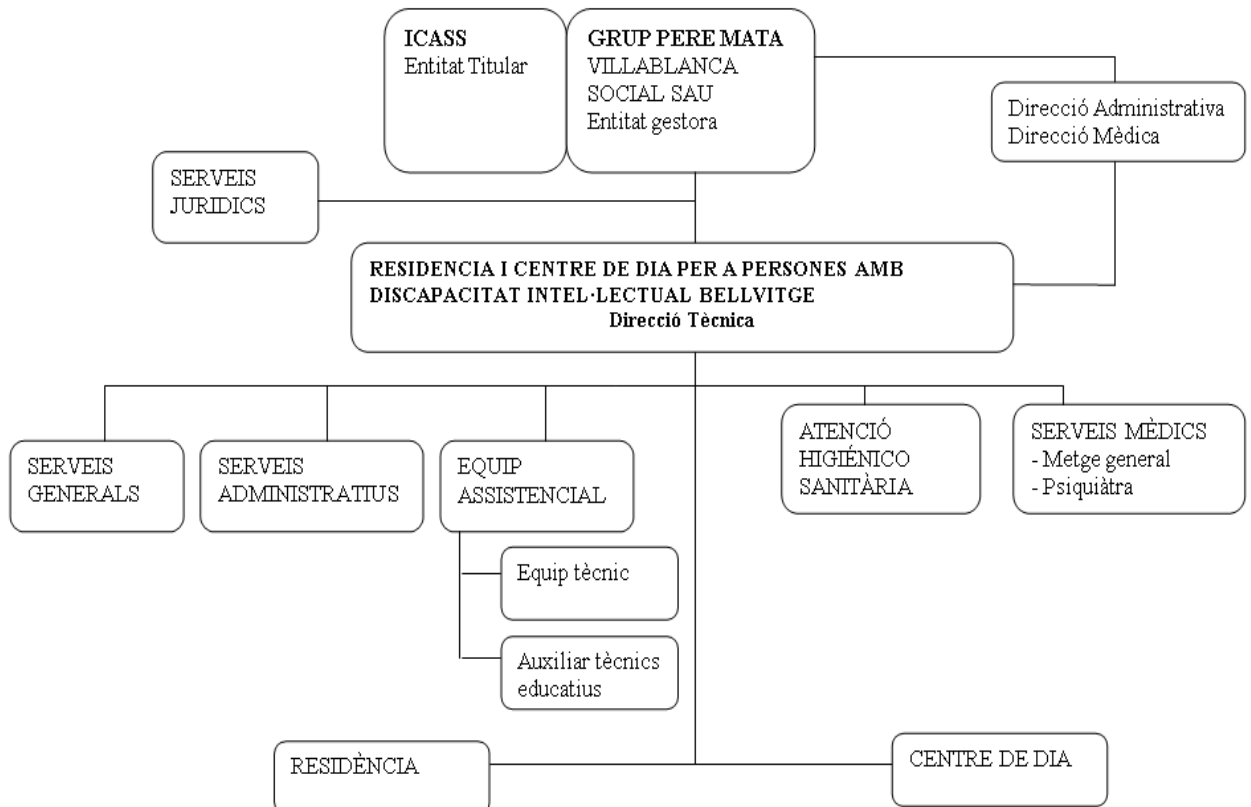


**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

- Servei de perruqueria i estètica: Servei ofert per personal extern amb una freqüència aproximada d'una vegada al mes o segons necessitats (ho fa el personal del centre).
- Servei de podologia: servei ofert al centre amb personal extern amb una freqüència aproximada bimensual o segons necessitat.
- Servei d'odontologia: servei ofert al centre per personal extern de l'empresa Dental Residency, amb la possibilitat de realitzar revisions bucodentals anuals i intervencions específiques, si s'escau.
- Jardineria: Servei subcontractat de manera externa al Centre Especial de Treball (CET) de l'empresa TEBVerd, amb una freqüència setmanal.

Organigrama





5.- PROGRAMA DE QUALITAT I MILLORA CONTINUA DEL SERVEI

En base al compliment de la norma ISO de Qualitat del Servei, durant l'any 2021 s'ha auditat la recertificació ISO 9001:2015, i s'han implementat diferents mesures i estratègies per tal de millorar i ampliar la qualitat assistencial i dels diferents processos.

5.1 Relacions amb els familiars i/o tutors de les persones usuàries.

- **Assemblees anuals:** Aquest any 2021 encara no hem pogut realitzar les assemblees amb les famílies de manera presencial per tota la situació covid_19. Aquestes assemblees presencials es realitzaven amb l'objectiu d'oferir un lloc on els professionals informen les famílies sobre les novetats i canvis que succeeixen en el centre, així com un lloc on les famílies poden fer preguntes sobre els dubtes que tenen i comunicar els aspectes que els hi agradaria millorar. Tot i això, aquest any 2021 s'ha continuat el contacte digital (videotrucades, correu electrònic, etc.) amb les famílies / tutors, ja sigui amb el personal del centre i/o també amb les persones usuàries que han pogut / volgut fer-ho. Es preveu poder reiniciar les assemblees amb famílies de cara al 2022, almenys de manera anual.
- **Llibretes de comunicació:** Durant aquest any 2021, les llibretes de comunicació setmanal s'han continuat substituïnt per mails informatius a les famílies/tutors. A més, progressivament s'ha anat ampliant el nombre de visites i sortides dels usuaris del centre amb els seus familiars i això ha fet més fàcil el contacte permanent amb el personal, el traspàs d'informació, etc. Durant l'any 2021 s'ha mirat de reiniciar l'activitat global del centre, tant de residència com de Centre de Dia, tot i que amb algunes restriccions d'espais i d'horaris.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

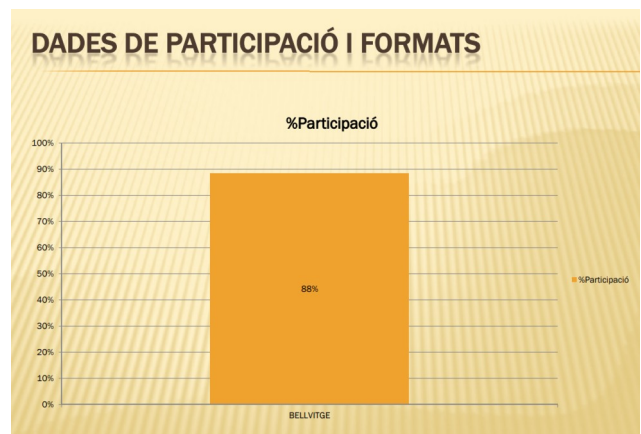
- **Programa Interdisciplinar d'Atenció Individual (PIAI)** amb la participació, en aquest any 2021 encara de manera majoritàriament telemàtica, de totes les famílies/tutors de les persones usuàries del servei de Residència i Centre de dia. En aquestes reunions es decideix quins objectius es plantegen per millorar la qualitat de vida dels usuaris/es que viuen i assisteixen al centre.
- **Xarxa Social Instagram:** es penja informació sobre activitats, sortides i informació rellevant del centre. S'ha creat un compte específic de la Residència Bellvitge: *@residenciabellvitge*
- **Adquisició d'un nou terminal mòbil:** dispositiu que serveix per tal de fer difusió a través de l'aplicació WhatsApp d'informacions genèriques a totes les famílies.
- **Cartellera de recepció:** per millorar la transparència s'han ampliat els suros de recepció perquè es puguin penjar totes les notificacions i informacions detallades sobre l'organització del centre.
- **Reunions Junta Associació de familiars d'usuaris amb la Direcció del centre:** Aquestes reunions, amb periodicitat bimensual s'han anat realitzant durant tot l'any 2021 tant de manera telemàtica com també ja de forma presencial. S'hi comenten temes d'organització i funcionament general del centre, activitats conjuntes, propostes i noves maneres de fer, amb la voluntat d'anar coordinats, estar informats i avançar en la millora continua del servei. En total, durant l'any 2021 s'han realitzat 8 reunions d'aquest tipus.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

- **Festa de les Famílies:** La Festa de les Famílies vol ser un punt de trobada entre tots els sectors implicats en el funcionament del centre: persones usuàries, professionals, famílies, administració, col·laboradors.... Enguany la festa va tenir un caire especial perquè vam celebrar el 10è aniversari de la obertura del centre. Degut a les restriccions encara imposades per la Covid_19, només ens vàrem poder reunir usuaris i professionals a l'espai exterior del jardí. Tot i això, es va elaborar un vídeo commemoratiu on també hi van participar els representants de les famílies, i se'n va fer difussió a través de les xarxes socials. Va ser una jornada molt entranyable, que significava d'una manera més clara el retorn a la normalitat.
- **Enquestes de Satisfacció famílies/tutors:** durant l'any 2021 (es fa de manera bianual) es van passar enquestes de satisfacció a totes les famílies i tutors de les persones usuàries, amb l'objectiu de poder copsar la seva valoració en relació al funcionament del centre en general i també la gestió de la pandèmia Covid_19 en particular. En les següents gràfiques s'observen els resultats més importants de l'enquesta. En la pregunta general de satisfacció amb el servei la resposta deixa clar un alt índex de satisfacció en un 96% de les respostes.



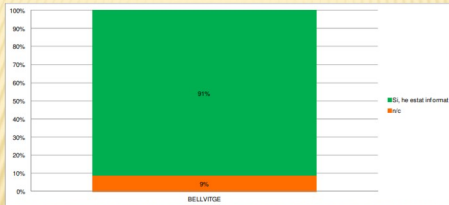


Residència per a persones amb discapacitat intel·lectual Bellvitge

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
 08907 L'Hospitalet de Llobregat
 Tel. 93 264 86 62
 Fax 93 263 70 39
 www.villablanca.cat

INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CENTRE

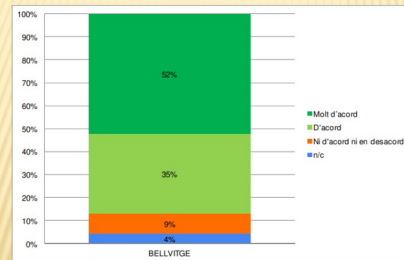
1. Heu estat informats telefònicament en relació a l'evolució de la pandèmia i les diferents mesures que calia aplicar a indicació del govern?



Si observem la gràfica podem veure que el 91% els enquestats **es consideren informats** en relació a l'evolució de la pandèmia i les diferents mesures a aplicar. Només un 9% no ha contestat sobre aquest aspecte.

INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CENTRE

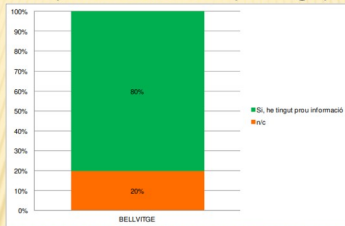
2. Valoro que la informació rebuda a les comunicacions escrites i la periodicitat ha estat suficient.



Aquesta informació rebuda a través de comunicacions escrites i la seva periodicitat sembla que en general **s'ha considerat suficient**, ja que la suma de les columnes verdes són majoritàries amb diferència (87%).

INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CENTRE

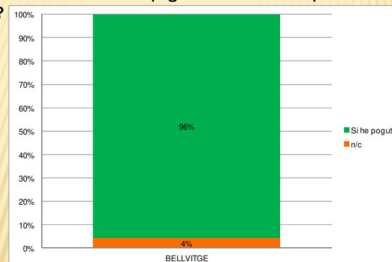
3. Si el seu familiar ha patit Covid-19, considera que ha tingut prou informació sobre el seu estat?



Hi ha un 78% de familiars/tutors el qual l'usuari/a no ha patit Covid-19. Entre les famílies on el familiar ha estat afectat de Covid, veiem que la majoria han tingut prou informació (80%).

INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CENTRE

4. Quan ha telefonat al centre ha pogut contactar amb el personal i sol·licitar més informació?



El color verd de la gràfica indica que sempre que els familiars/tutors han volgut telefonar al centre **han pogut contactar** amb el personal i sol·licitar més informació. Tot i això, un 4% s'ha abstenut de contestar.

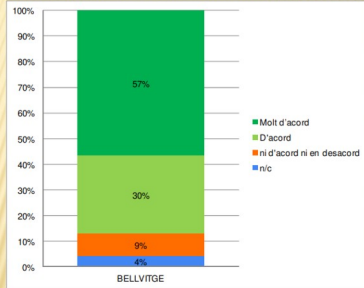


Residència per a persones amb discapacitat intel·lectual Bellvitge

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
 08907 L'Hospitalet de Llobregat
 Tel. 93 264 86 62
 Fax 93 263 70 39
 www.villablanca.cat

INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CENTRE

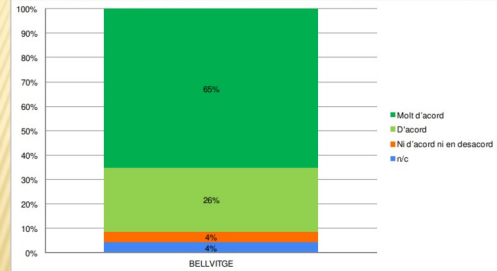
5. Estic satisfet/a en relació a l'atenció telefònica rebuda per part del personal.



Queda clar en aquesta gràfica que a nivell general hi ha una gran satisfacció en l'atenció telefònica rebuda per part del personal (87%).

INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CENTRE

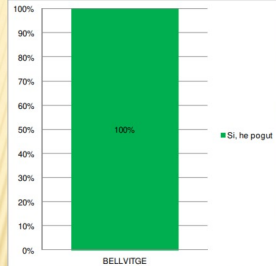
6. Considero que el centre m'ha proporcionat prou informació en relació al procés de vacunació del meu familiar.



També podem veure que la majoria creu que se li ha proporcionat prou informació en relació al procés de vacunació (91%).

MANTENIMENT DEL VINCLE FAMILIAR

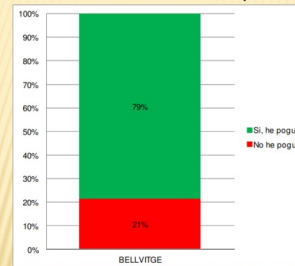
7. Ha pogut mantenir contactes telefònics amb el seu familiar?



Tenint en compte que un 35% no contacta habitualment per telèfon, dels que si que han intentat mantenir el contacte telefònic el 100% si que han pogut.

MANTENIMENT DEL VINCLE FAMILIAR

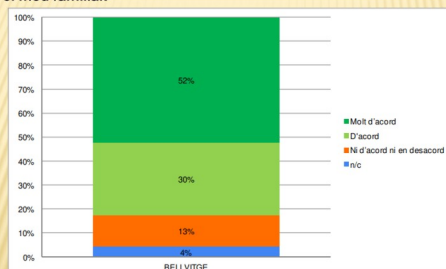
8. Ha pogut mantenir contacte amb el seu familiar per videotrucada?



Contant que un 39% no sol contactar habitualment per videotrucada: En la majoria de casos s'ha pogut mantenir el contacte amb els usuaris mitjançant videotrucada (79%) per un 21% que diu no haver pogut.

MANTENIMENT DEL VINCLE FAMILIAR

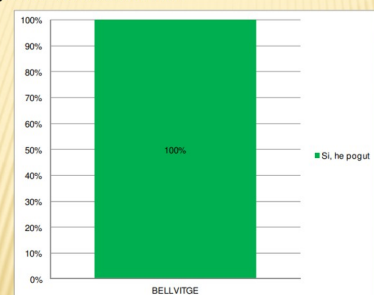
9. Estic satisfet/a amb la incorporació de les videotrucades per mantenir el contacte amb el meu familiar.



El color verd majoritari demostra la satisfacció general de la incorporació de les videotrucades per mantenir el contacte (82%). Tot i això existeix un 17% que no s'ha posicionat.

MANTENIMENT DEL VINCLE FAMILIAR

10. Heu pogut visitar al vostre familiar?



Tenint en compte que hi ha 4% que habitualment no fa visites, els que si solen fer-ne, veiem que majoritàriament els familiars han pogut visitar els seus familiars (100%), tot i les limitacions.

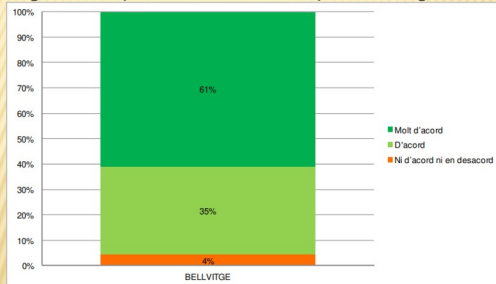


Residència per a persones amb discapacitat intel·lectual Bellvitge

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

MANTENIMENT DEL VINCLE FAMILIAR

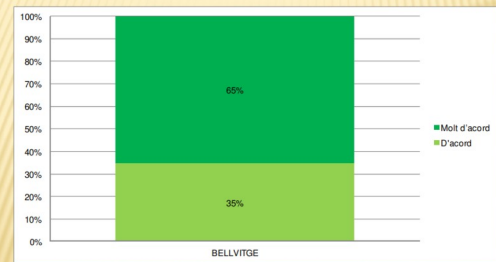
11. En general crec que les visites han estat adequades i ben organitzades.



Un gran percentatge de familiars creu que les visites han estat adequades i ben organitzades (96%).

MANTENIMENT DEL VINCLE FAMILIAR

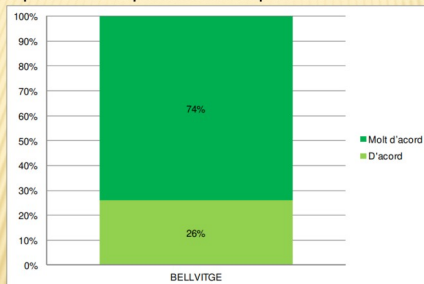
12. Entenc les mesures que el centre ha adoptat en relació a les restriccions de les sortides.



En general i en diferent mesura, hi ha un alt grau d'entesa de les mesures que el centre ha adoptat en relació a les restriccions de les sortides. (100%)

MESURES DE PREVENCIÓ I ATENCIÓ AL CENTRE

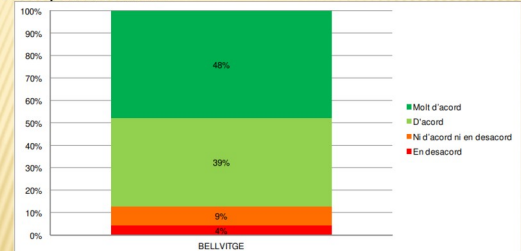
13. Crec que el centre ha posat mesures de prevenció de la Covid-19.



Tots estan d'acord o molt d'acord en que el centre ha posat les mesures de prevenció de la Covid-19 (100%).

MESURES DE PREVENCIÓ I ATENCIÓ AL CENTRE

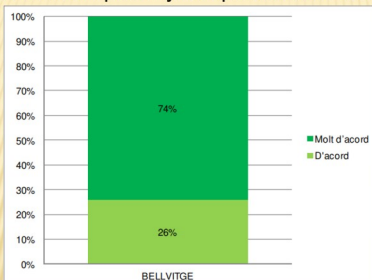
14. Crec que el centre reuneix les condicions necessàries per atendre al meu familiar en cas de patir la Covid-19.



També la majoria creu que el centre reuneix les condicions necessàries per atendre al seu familiar en cas de patir la Covid (87%). El desacord no supera el 4%.

MESURES DE PREVENCIÓ I ATENCIÓ AL CENTRE

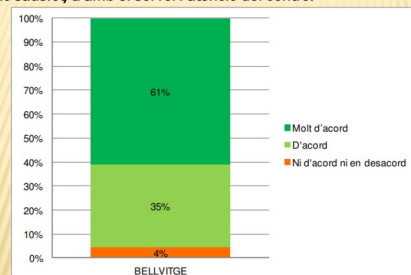
15. Crec que el centre ha posat mitjans de prevenció en les visites.



Tots estan d'acord en major o menor nivell que el centre ha posat mitjans de prevenció en les visites (100%).

MESURES DE PREVENCIÓ I ATENCIÓ AL CENTRE

16. Estic satisfet/a amb el servei i atenció del centre.



La pregunta general de satisfacció amb el servei i atenció del centre deixa clar un alt nivell de satisfacció (96%).



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

5.2 Sentiment de llar.

Un dels objectius del Centre és poder oferir una assistència de qualitat dins d'un àmbit residencial. En base a diferents mesures anem treballant contínuament el sentiment de llar.

Els espais més habituals que poden generar aquest sentiment són les habitacions, menjadors, sales... que procurem que siguin còmodes i càlides per garantir un ambient «com a casa». Existeixen diferents grups de treball i diferents activitats amb l'objectiu principal de fer el màxim de confortable possible l'estada a l'interior del centre.

5.3 Obertura al barri.

Un altre objectiu de millora continua és l'obertura al barri, volem ampliar la inclusió de les persones amb discapacitat al barri de Bellvitge i per aquest motiu ens hem posat en contacte amb diferents fundacions i serveis per ampliar el coneixement que tenen de la tasca que es realitza.

5.4 Formació continua.

Durant el 2021 s'ha realitzat la següent formació:

FORMACIÓ	Nº TREBALLADORS	Nº HORES CURS
Informació, funcionament i conceptes Covid_19	7	3



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

Furgoneta Centre	7	1
Sexualitat i Afectivitat de Persones en Centres Residencials	14	3
Manipulador d'Aliments	11	6
Habilitats de Comunicació	1	40
Excel Intermig	4	20
Lideratge equips	2	20
Medicio i Resolució de Conflictes	1	40

PRÀCTIQUES (del 27 de setembre fins el 22 de desembre- prorrogable)	Nº ALUMNES	Nº HORES
ATT. A PERSONES AMB DEPENDÈNCIA	2	520

A banda dels diferents cursos específics detallats en la taula anterior (amb un total de 300 hores de formació interna), una altra part de la formació realitzada durant l'any 2021 ha estat sobre qüestions Covid_19. Aquest ha continuat sent encara un aspecte clau, on la capacitat del personal a l'hora de poder actuar segons els protocols establerts i tenir la suficient informació per fer-ho amb garanties ha estat un aspecte molt important.

Durant l'any 2021 (a partir del mes de setembre) s'han reiniciat les pràctiques d'alumnes: les pràctiques han estat de l'ensenyament de CFGS d'Atenció a persones amb situació de dependència amb un total de 2 alumnes.

5.5 Manual d'acollida.

Es continua fent difusió del manual d'acollida als nous treballadors. Aquest és un document comú a tots els treballadors dels diferents serveis de Villablanca i alhora s'ha



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

elaborat un protocol intern de rebuda/acollida dels nous treballadors que s'incorporen a la residència Bellvitge.

5.6 Consell de Participació de Centre

Durant l'any 2021, i degut a la millora de la situació Covid_19, es va poder ja realitzar reunió del Consell de Participació de Centre. En aquestes reunions participen persones representants de l'empresa Gestora, dels treballadors, dels usuaris, de les famílies i de l'Administració pública (tant de la Generalitat com de l'Ajuntament). Gràcies a la millora de la situació pandèmica el 30 de novembre del 2021 es va poder portar a terme la reunió amb els membres del Consell de Participació, la qual va ser un espai d'intercanvi molt productiu.

5.7 Millores a nivell assistencial i d'infraestructures

Durant l'any 2021 s'han continuat realitzant diferents accions de millora en relació a la infraestructura de l'edifici, que han repercutit en la qualitat assistencial dels usuaris i en una millora de la seguretat de les instal·lacions. Altres accions s'han sol·licitat al departament per tal de què es programin i es puguin executar en un futur proper. A continuació es detallen les actuacions més destacades.

- **Substitució de les lluminàries dels espais interiors.** S'ha fet de manera progressiva la substitució de les diferents lluminàries per lluminàries LED, reforçant la il·luminació en aquells espais més necessaris.
- **Adquisició d'un nou llit articulat elèctric de llargada especial.** Degut a la necessitat d'un usuari en concret, es va aconseguir adquirir un llit de llargada especial, a càrrec del Departament.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

- **Més dotació de places d'aparcament.** A través de diferents sol·licituds a l'ajuntament, s'ha aconseguit poder ampliar el nombre de places d'aparcament de vehicles, tant a la part de la façana principal com també a la part posterior del centre.
- **Substitució porta entrada principal.** S'ha substituït la porta de l'entrada principal per una de més pràctica i funcional, amb una part fixa i una part d'obertura més petita. Amb aquesta millora s'ha guanyat en seguretat.
- **Adeqüació general de la claveguera de la planta soterrani.** S'ha realitzat una important actuació de neteja de tota la claveguera, s'ha instal·lat una arqueta intermitja des de la sala de bugaderia, i s'ha instal·lat una nova bomba de succió/impulsió des de la fossa sèptica.
- **Renovació cadires sala de reunions.** S'han adquirit noves cadires a la sala de reunions.

- **Altres Propostes i accions de cara al futur i/o en tràmit:**
 - Obertura d'una porta entre la Sala Psicomotricitat i el pati gran.
 - Redacció projecte integral de substitució portes habitacions Llar 4 i entrada de les Llars de planta 0 i planta 1.
 - Redacció projecte integral d'adeqüació de la llicència ambiental.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

- Instal·lació baranes de suport – guia a diferents espais de la planta 0.
- Nova Assecadora i nova Rentadora per a la zona de bugaderia.
- Adeqüació dels terres/superfície dels patis. Instal·lació de gespa artificial al pati gran.
- Renovació neveres zona magatzem cuina.
- Instal·lació columpi (estimulació vestibular) al pati gran.
- Instal·lació focus a la façana per il·luminar la porta d'entrada principal.
- Instal·lació d'una línia de vida (protecció anticaigudes) al terrat de l'edifici.
- Petició al Departament de diferents elements tècnics: llits, cadires de dutxa...
- Adquisició nou mobiliari per les llars: sofàs i cadires.

5.8 ACTUACIONS I FETS RELLEVANTS DEL SERVEI

- L'any 2021 ha estat encara marcat per tot el que ha suposat la Pandèmia Covid_19. Les noves maneres de funcionar i d'organitzar-nos han impregnat el nostre dia a dia. La restricció de visites i sortides durant setmanes va fer que les persones usuàries, els professionals i les famílies ens haguéssim d'adaptar a aquest nou fet, però tot i això, poc a poc hem anat superant un any també difícil, reinventant-nos cada dia i fent que les situacions amb les que ens anàvem trobant es poguéssin passar de la millor manera possible. Creiem que malgrat tot, ho hem aconseguit.
- Celebració de festivitats de l'any amb la participació activa dels professionals i usuaris en la organització. (Carnaval, Sant Joan, Festa de les Famílies, Castanyada, Sant Jordi, Nadal, Reis...), però enguany encara sense presència de les famílies.



**Residència per a persones
amb discapacitat intel·lectual Bellvitge**

Av. Mare de Deu de Bellvitge, 112
08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 264 86 62
Fax 93 263 70 39
www.villablanca.cat

6. PROGRAMA DE COL·LABORACIÓ AMB ALTRES SERVEIS I RECURSOS.

- Col·laboració amb Institut Can Vilumara en formació d'estudiants de cicles formatius, quan ha estat possible per la situació Covid_19.
- Col·laboració amb Institut Joan XXIII en projectes de sensibilització amb els alumnes de graus mitjans i superiors, quan ha estat possible per la situació Covid_19.
- Coordinacions amb el CAP – ABS Bellvitge y serveis sanitaris de la xarxa pública.
- Coordinació amb l'Equip de Suport Residencial (ESR) creat arran de la situació de Pandèmia, format per una DUI i una Dra. de referència que ens donen suport presencial i assessorament si cal.
- Coordinació amb Serveis Socials de l'Hospitalet i Barcelona.
- Coordinació amb el Departament de Salut Pública i Epidemiologia per tot el seguiment Covid_19, aïllaments, etc...
- Coordinació amb els departaments de Drets Socials i Salut per a la elaboració dels Plans de Contingència de Centre en relació a la Covid_19. Durant l'any 2021 no hi va haver Inspecció del Departament de Drets Socials.
- Recertificació norma ISO 9001:2015 de Qualitat del Servei.