

# *INFORME DE RESULTATS*

Residències sostenibles i més saludables

Barcelona, desembre 2023

# Índex

<b>CONTEXT</b>	<b>3</b>
MODEL	3
PARTICIPANTS	4
AUTODIAGNOSI	5
DIAGNOSI EN PROFUNDITAT	8
<b>RESULTATS</b>	<b>8</b>
Autodiagnosi	8
Diagnosi en profunditat	10
Recomanacions per a les residències	11
Recomanacions per a FEATE:	15
Presentació d'Informes	16
Tancament de l'Informe	17

# CONTEXT

En el marc de les subvencions del Pla Clima de Barcelona +Sostenible i Projectes Singulars del programa economia social de la Generalitat de Catalunya s'ha creat ALENA: model holístic d'entitats saludables i sostenibles, ideat en col·laboració amb FEATE, que integra la sostenibilitat ambiental i social de forma transversal en els seus equipaments.

Cada equipament participant s'ha analitzat respecte a aquest model, mitjançant:

- Una autodiagnòsi de forma participada (recollint respostes de la persona gestora, les treballadores i les usuàries).
- Una diagnosi en profunditat.
- Un full de ruta amb propostes de millora.

ALENA és un projecte transformador de les entitats i contribueix a:

- La mitigació del canvi climàtic.
- L'assoliment dels ODS i
- La construcció d'una societat més sostenible.

S'ha començat a implementar en:

- Residències de gent gran sòcies de FEATE, la Federació d'Entitats d'Assistència a la Tercera Edat.

## MODEL

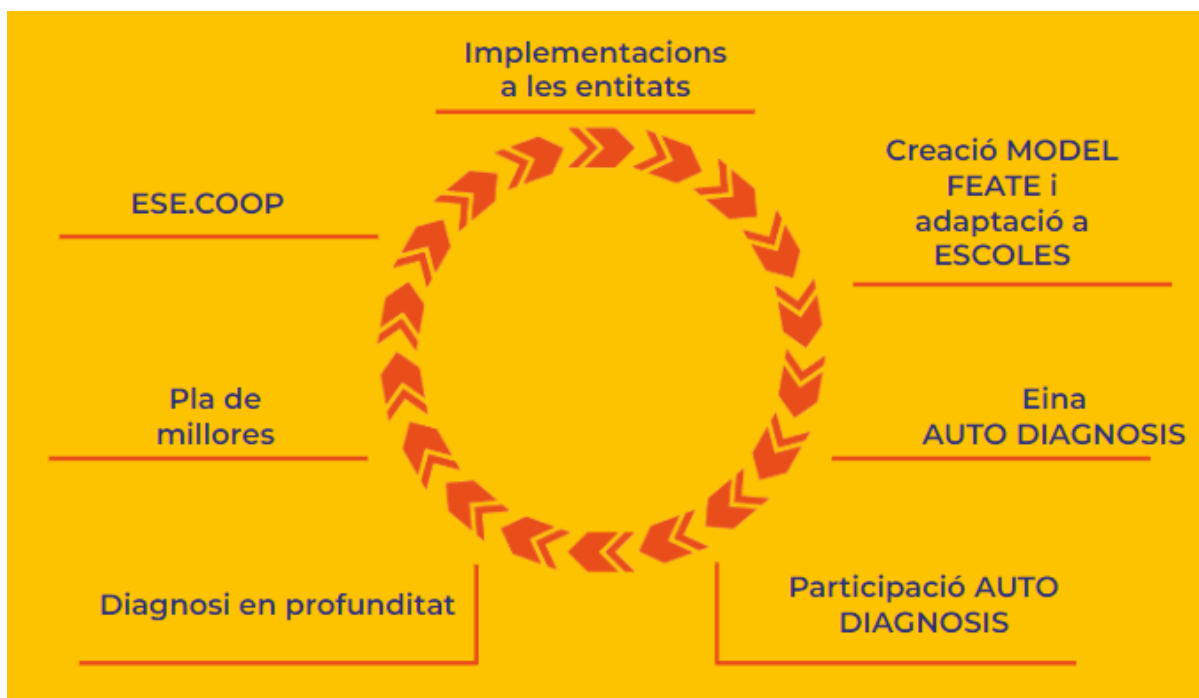
---

El model holístic ALENA de Residències Saludables i Sostenibles té 4 grans àmbits i 8 compromisos:

<p><b>1</b></p> <p><b>PERSONES RESIDENTS I FAMÍLIES</b></p>	<p><b>COMPROMÍS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ACTIVITATS DE LA VIDA DIÀRIA</b></li><li>• <b>ACOMPANYAMENT AL FINAL DE LA VIDA</b></li><li>• <b>QUALITAT ASSISTENCIAL</b></li></ul>
---	--

<p><b>2</b> <b>PERSONES TREBALLADORES</b></p>	<p>COMPROMÍS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● GESTIÓ RESPONSABLE</li> <li>● ÈTICA ASSISTENCIAL</li> <li>● GOVERNANÇA DEMOCRÀTICA</li> </ul>
<p><b>3</b> <b>COMUNITAT</b></p>	<p>COMPROMÍS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ACCIÓ COMUNITÀRIA</li> </ul>
<p><b>4</b> <b>PLANETA</b></p>	<p>COMPROMÍS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● HÀBITS I EDIFICACIÓ SOSTENIBLE</li> </ul>

**El model està enfocat a impulsar un procés de millora contínua a les entitats:**



## AUTODIAGNOSI

---

Han participat un total d'11 residències responnent a l'eina d'autodiagnosi.

1. Residència Josep Baulida
2. Fundació Sant Andreu Salut / Residència Montblanc
3. Fundació Fátima
4. Fundació Santa Susanna
5. Fundació Les Vetes
6. Fundació Casa Asil Sant Andreu
7. Fundació Família i Benestar Social (Llar la Mercè)
8. Residència Juneda
9. Fundació Redós
10. Residència La Mallola
11. Residència Guillem Mas

En el transcurs del projecte s'ha creat una eina digital que també porta per nom Alena i que permet:

- Conèixer l'estat de les residències actualment.
- Comparar l'estat amb la resta de residències FEATE.
- Que diferents perfils de les residències puguin respondre enquestes específiques.
- Obtenir resultats qualitius i quantitius.
- Mostrar Indicadors per l'àmbit social i ambiental.

L'eina permet realitzar enquestes a una sèrie de perfils:

*G: Gestor*

*M: Manteniment*

*T: Persones Treballadores*

*O/F: Usuari família*

A continuació es mostra una taula amb la quantitat d'enquestes enviades i els diferents estats de resposta (no iniciades, en progrés i completades), a més de la quantitat de persones de cada perfil a qui s'ha enviat una enquesta.

Entitat	Enquestes				Perfils			
	Enviades	No iniciada	En progrés	Completada	G	M	T	O/F
<b>Residència Josep Baulida</b>	6	1	0	5	1	1	3	1
<b>Fundació Sant Andreu Salut Residència Montblanc</b>	22	2	11	9	1	1	11	9
<b>Fundació Fátima</b>	33	14	6	13	1	2	10	20
<b>Fundació Santa Susanna</b>	28	2	2	24	1	1	15	11
<b>Fundació Les Vetes</b>	73	31	14	28	1	2	39	31
<b>Fundació Casa Asil Sant Andreu</b>	22	3	7	12	1	1	11	9
<b>Fundació Família i Benestar Social (Llar la Mercè)</b>	5	1	0	4	1	1	2	1
<b>Residència Juneda</b>	3	0	0	3	1	1	1	0

Enquestes					Perfils			
Entitat	Enviades	No iniciada	En progrés	Completada	G	M	T	O/F
<b>Fundació Redós</b>	32	12	3	17	1	1	12	18
<b>Residència La Mallola</b>	3	1	0	2	1	0	1	1
<b>Residència Guillem Mas</b>	27	9	6	12	1	2	3	21

## DIAGNOSI EN PROFUNDITAT

---

S'han realitzat un total de 6 diagnòs en profunditat, visitant les residències:

- 05-07-2023 Fundació Fátima
- 13-07-2023 Fundació Sant Andreu Salut / Residència Montblanc
- 17-07-2023 Fundació Santa Susanna
- 18-07-2023 Fundació Família i Benestar Social (Llar la Mercè)
- 19-07-2023 Fundació Les Vetes
- 20-07-2023 Fundació Casa Asil Sant Andreu

# RESULTATS

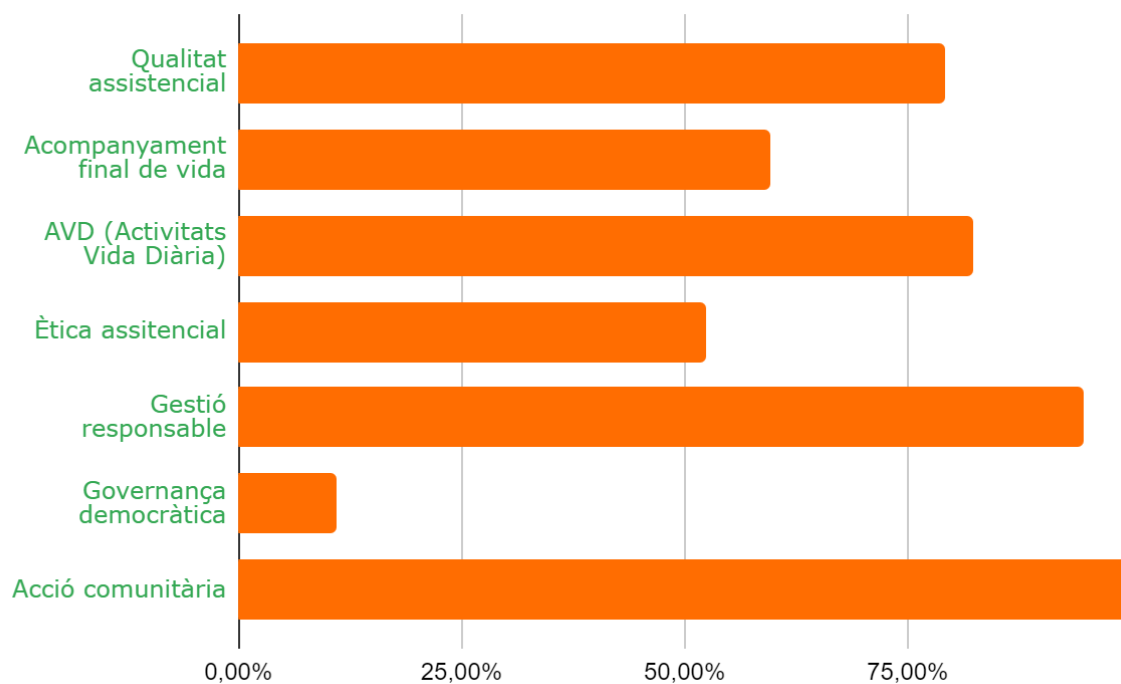
## Autodiagnosi

---

Per a la realització de l'autodiagnosi de l'entitat s'envia, través d'una eina web, un formulari/enquesta a quatre perfils de persones amb el qual compta l'entitat. Aquests perfils corresponen al gestor, a la persona o les persones que s'encarreguen del manteniment, les treballadores i les residents/famílies.

A continuació s'adjunten els annexos amb els resultats obtinguts de dades agregades de totes les residències:

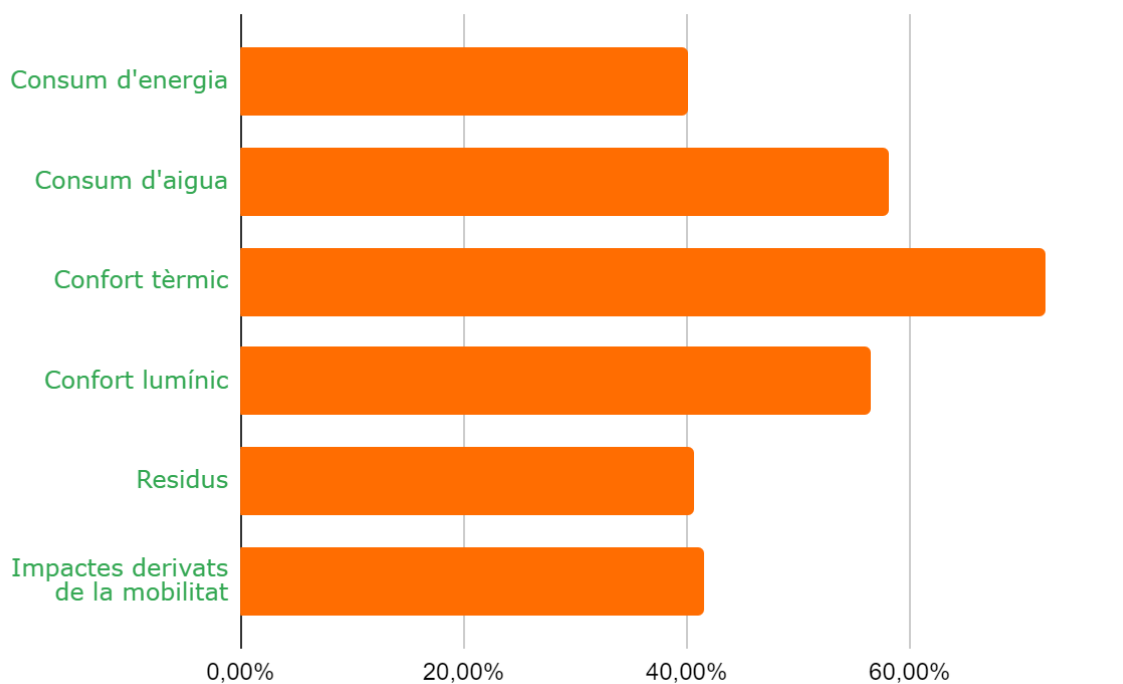




L'anàlisi de les autodiagnòs es pot realitzar dividint-lo en dues parts, la social i l'ambiental.

Es considera una puntuació ideal a aquelles que oscil·len entre el 75% i 100% de l'indicador.

Pel que fa a la **part social** s'observa que la mitja de les residències de FEATE participants tenen puntuacions de més del 75% en Qualitat Assistencial, Activitats de la Vida Diària, Gestió responsable i Acció comunitària, puntuacions entre el 50% y el 75% en els indicadors Acompanyament al final de la vida i ètica assistencial, finalment s'ha pogut observar que la mitjana de les residències FEATE es troba en una puntuació inferior al 25% en Governança Democràtica.



Pel que fa a la **part ambiental** s'observa que la mitja de les residències de FEATE participants no tenen indicadors per sobre del 75%.

Destaquen amb puntuació elevada en l'indicador Confort Tèrmic, seguit per sota de 50% Consum d'aigua i Confort lumínic i per sota del 40% trobem els altres indicadores: Residus, Impactes derivats de la mobilitat i consum d'energia.

## Diagnosi en profunditat

---

En les visites a les residències, es va du a terme una anàlisi exhaustiva de les entitats amb l'objectiu d'identificar fortaleses, febleses i oportunitats de millora en l'àrea social i ambiental. Es van examinar diversos aspectes, des de la qualitat de l'atenció proporcionada fins a la transparència i els programes d'activitats oferts a les persones residents i el consum d'energia.

La diagnosi en profunditat es va realitzar a través d'observacions directes, entrevistes amb residents, familiars i personal de la residència, així com a partir de la revisió de documentació rellevant, com a polítiques i procediments interns. També es va tenir en compte les regulacions i estàndards establerts per les autoritats competents en quant a cures de residències i qualitat de vida de les persones residents.

L'objectiu d'aquesta anàlisi va ser obtenir una visió clara i completa de les residències participant en la subvenció i realitzar una prova pilot del programa. A partir dels resultats aconseguits, es van proposar recomanacions i estratègies per a millorar el funcionament general de les residències i garantir un entorn de vida òptim per a les

persones residents i així convertir-se en Residències Saludables i Sostenibles.

## **Recomanacions per a les residències**

---

### General:

Tot i que es percep, en la majoria de les residències, un bon compromís cap a un model d'entitats saludables i sostenibles, es recomana fervorosament comptar amb indicadors de mesura per a poder dur a terme una correcta gestió i realitzar qualsevol tipus d'informe o balanç. Aquests indicadors són fonamentals per a millorar l'eficiència en el rendiment, ja que proporcionen informació detallada que permet analitzar el progrés en totes les àrees i garanteixen el compliment dels objectius en termes de resultats. A més, són capaços de detectar i prevenir possibles desviacions en l'assoliment d'aquests objectius.

Considerem també crucial establir protocols destinats a analitzar, avaluar i definir plans de millora. Aquests protocols actuen com a eines indispensables per a dur a terme una anàlisi profunda, avaluar de manera exhaustiva i establir estratègies de millora que impulsin l'evolució contínua cap a l'excel·lència en la gestió i la sostenibilitat de les entitats.

Per altra banda també es recomana avançar en la formació de les persones treballadores en: gestió, acompanyament al final de la vida, ACP, governança democràtica i ètica assistencial.

S'ha identificat un aspecte, que es considera d'importància cabdal per a les entitats de FEATE, que consisteix en integrar l'avaluació emocional i psicològica en la revisió mèdica anual dels equips tècnics. La possibilitat d'incorporar aquesta avaluació, de manera similar a com es realitza amb l'avaluació de la salut física, representa un pas significatiu per a l'atenció integral de les persones treballadores.

A més d'això, s'insta a establir un sistema més exhaustiu per avaluar el benestar emocional, abastint no només les persones treballadores sinó també a les usuàries i les famílies. Aquesta mesura potencia la visió holística i compassiva en la prestació dels serveis de les entitats.

Per a això, és imprescindible el desenvolupament d'eines i qüestionaris específics per a la recopilació de dades. Aquesta recollida d'informació ha de ser sistemàtica i periòdica, amb indicadors de seguiment clarament establerts, amb la finalitat d'obtenir una visió completa i dinàmica del benestar emocional dins de l'organització.

La implementació d'aquestes avaluacions emocionals no només proporciona un coneixement més profund sobre l'estat emocional i psicològic dels membres de l'organització, sinó que també representa un compromís amb el seu benestar integral.

Aquesta pràctica pot conduir a mesures preventives, a una millor gestió dels recursos humans i a la millora del clima laboral, el que a llarg termini pot impactar positivament en la qualitat dels serveis oferts, a l'hora que reafirma el compromís de les entitats de FEATE amb una atenció integral i de qualitat.

Un entorn de treball que vetlli pel benestar emocional de les persones té diferents beneficis a nivell qualitatiu. A nivell econòmic es calcula que el 30% de les baixes en una residència són per causes d'estrès i que un equip assistencial amb alts nivells d'estrès disminueix un 60% la seva productivitat.

#### Activitats de la vida diària:

Seria interessant que totes les entitats puguin alinear la ACP amb l'eina que està desenvolupant FEATE: VIP.CAT

Es recomana encaridament la indagació i comprensió de la història de vida de cada persona resident. Aquesta acció permet un enfocament més holístic i personalitzat en l'atenció i la cura, en comprendre millor les experiències passades, els interessos, les preferències i les necessitats individuals de cada resident. Conèixer la seva història de vida no sols fomentarà una connexió més profunda, sinó que també facilitarà la creació d'entorns més acollidors i adaptats a les seves experiències i personalitats úniques.

En l'anàlisi del benestar físic en residències, s'evidencia un enfocament integral en la cura dels residents a través d'activitats físiques, motrius i cognitives. No obstant això, en observar el benestar físic de les persones treballadores, s'aprecia una falta d'atenció o prioritat en aquest aspecte. Com a resultat, es proposa avaluar la viabilitat d'implementar programes d'exercici físic adaptats a l'entorn laboral. Així com oferir serveis fisioterapèutics per a prevenir i tractar possibles lesions o molèsties derivades del treball.

Establir convenis amb plataformes de benestar com BENESTARUM - GYMPASS pot brindar accés a una àmplia gamma d'activitats físiques a preus accessibles, o atorgar beneficis addicionals que promouen l'activitat física i la salut, incentivant als empleats a mantenir un estil de vida actiu.

Millorar el benestar físic de les persones treballadores no sols beneficiarà la seva salut individual, sinó que també pot tenir un impacte positiu en el seu acompliment laboral i en l'ambient general de treball. Analitzar la viabilitat i la implementació d'aquests serveis complementaris pot contribuir significativament a la salut i la satisfacció laboral dels empleats en les residències.

També seria recomanable incorporar accions de sensibilització i foment d'hàbits saludables per a les persones treballadores a través de tallers, cartells de sensibilització,...

### Acompanyament al final de la vida:

És aconsellable comptar amb espais i recursos destinats a abordar l'angoixa i l'estrès derivats de l'acompanyament al final de la vida per als treballadors, com poden ser la creació d'espais de suport psicològic i emocional, programes de formació, o tallers per a gestionar l'estrès i enfortir la resiliència.

### Qualitat assistencial:

Afegir alguna cosa sobre Eines de gestió EFQM / ISO...

### Gestió responsable:

Després d'avaluar la política de compra responsable en totes les residències participants, s'observa un nivell variable de compromís en algunes d'elles. No obstant això, es recomana un avanç significatiu cap a criteris de compres més responsables, considerant la proximitat geogràfica per a fer costat a proveïdors locals, la sostenibilitat ambiental en els productes adquirits i la participació en projectes socials. Es suggereix establir un criteri o protocol de selecció de proveïdors, clar i transparent, que promogui aquests valors en les adquisicions realitzades per les residències. En aquest sentit també es recomana la implementació de programes de capacitació per al personal encarregat de les compres, amb l'objectiu de fomentar la comprensió i l'aplicació de criteris de compra responsable.

Per altra banda, es suggereix implementar accions concretes que facilitin la conciliació entre la vida familiar, personal i laboral, com a horaris flexibles, la possibilitat de teletreball en determinades circumstàncies, programes de suport per a la cura de familiars, i polítiques que fomentin un equilibri adequat entre el treball i la vida personal, promovent així la salut mental i el benestar integral del personal.

### Ètica assistencial:

Seria interessant aconseguir que totes les entitats tinguin un codi ètic i un sistema de gestió ètica. Implica tenir un sistema complet d'indicadors de seguiment, realitzar diagnòstic i un pla de millora. A més de comptar amb una comissió d'ètica i d'espais de reflexió ètica.

En quant a la transparència de les entitats s'observa una elevada participació de tots els grups d'interès. Tot i així s'aconsella realitzar enquestes de valoració de satisfacció a famílies, persones usuàries i treballadores.

### Governança democràtica:

Després de l'avaluació de l'àmbit de Bon Govern i Governança Democràtica en el context de la institució, s'observa un nivell de compromís i anàlisi de la situació. No obstant això, s'identifica una manca en la protocol·lització de processos i en la

capacitació del personal. Aquests protocols han d'abordar la transparència en la presa de decisions, la rendició de comptes i la gestió eficient de recursos.

En aquest sentit es considera crucial proporcionar capacitació i formació al personal sobre els principis de Bon Govern i Governança Democràtica. Que els permeti integrar aquests valors en el seu treball diari, promovent una cultura institucional basada en l'ètica i la responsabilitat.

En relació amb la diversitat, es reconeix la seva importància en l'entorn laboral i amb les persones usuàries, no obstant això, s'evidencia la necessitat d'implementar programes de formació, destinats tant a les persones treballadores com usuàries, per a fomentar una major sensibilització i fomentar un entorn inclusiu. Una formació enfocada en la comprensió, el respecte i la valoració de la diversitat en totes les seves manifestacions, incloent-hi aspectes culturals, ètnics, de gènere i capacitats diferents.

La implementació de protocols per al Bon Govern i la Governança Democràtica, juntament amb la capacitació en diversitat, no sols enfortirà la institució en termes de transparència i ètica, sinó que també contribuirà a crear un entorn inclusiu i respectuós. Aquestes accions reflecteixen el compromís amb valors fonamentals i afavoreixen el desenvolupament d'una cultura organitzacional sòlida i responsable.

#### Acció comunitària:

Afegir alguna cosa sobre Salut comunitària, fer Xarxa amb el territori, Voluntariat...

#### Ambiental:

Pel que fa a l'àmbit ambiental, es recomana, en primer lloc, la realització d'una auditoria energètica en aquells equipaments on no s'ha portat a terme la diagnosi en profunditat. Aquesta és la manera de saber quin és el comportament energètic de l'edifici actual, i per tant quins són els majors consumidors que comporten un augment del cost de les factures. D'aquesta manera la proposta de les mesures de millora es pot relacionar directament sobre aquests. A més, permet tenir un coneixement sobre l'ordre de les mesures per tal d'optimitzar els processos de millora, com per exemple l'aïllament de la coberta abans de la instal·lació de plaques fotovoltaïques.

Normalment, aquests grans consumidors esdevenen la calefacció amb gas i la refrigeració i il·luminació amb electricitat. Per aquest motiu, una bona envoltant on es redueixin les infiltracions d'aire exterior així com les pèrdues energètiques per finestres, façanes i coberta serà vital per poder tenir unes demandes energètiques baixes. D'igual manera, la ventilació natural i la protecció solar adequada permetran tenir un confort interior major dins dels espais ocupats.

Pel que fa a les instal·lacions, la il·luminació eficient permetrà reduir les factures substancialment, així com l'ús de sensors de presència o de nivell lumínic. La tendència

és anar eliminant el gas dels edificis, per aquest motiu, si es realitza un canvi de la producció de calor ha d'anar en línia d'electrificar l'edifici per tal de reduir les emissions que hi ha, i així poder també cobrir el consum elèctric amb energia renovable tipus fotovoltaica.

Es vol destacar la importància de la gestió que fan les persones usuàries de l'edifici així com els seus hàbits en el dia a dia en la disminució del consum energètic de l'edifici així com en la millora del confort interior. Per part de l'usuari que viu l'edifici (treballadores, usuàries, etc) s'espera un comportament actiu, que permeti a través del bon funcionament de l'edifici optimitzar el seu comportament bioclimàtic. De les diferents diagnosis en profunditat a les residències participants en el projecte s'extrau la importància de la redacció i utilització de protocols de gestió dels elements passius de l'edifici com són les proteccions solars o la gestió de les finestres per a optimitzar l'ús de la ventilació natural.

## **Recomanacions per a FEATE:**

---

1. **Formació / Tallers de Formació per al Personal d'atenció directe:** Organitzar tallers periòdics per al personal en diverses àrees clau, com a Acompanyament al final de la vida, Gestió de la diversitat, Foment d'Hàbits Saludables, Benestar Físic i Emocional. Aquests tallers promouran habilitats i coneixements fonamentals per a millorar l'atenció i la cura a les persones cuidadores.
2. **Convenis amb Proveïdors de confiança per posar a disposició de les residències** (en la línia de FEATE Serveis): Establir convenis amb organitzacions per a la realització de plans d'igualtat, codis ètics,... o plataformes de benestar reconegudes, com BENESTARUM o GYMPASS, per a proporcionar un estil de vida actiu i saludable entre el personal, millorant el seu benestar físic i emocional.
3. **Capacitacions dels Equips de Gestió:** Realitzar programes de capacitació específics en àrees clau per millorar l'eficiència en la gestió i assegurant estàndards de qualitat més alts en el funcionament de les entitats de FEATE. Per exemple Qualitat assistencial, Protocol·lització de processos, Bon Govern i Governança Democràtic. i assegurant estàndards de qualitat.

La implementació d'aquestes recomanacions no sols enriquirà les habilitats i coneixements del personal, sinó que també contribuirà significativament a millorar la qualitat dels serveis oferts per les entitats de FEATE, promovent un ambient laboral més saludable i eficient per a tots els involucrats.

A continuació s'exposen algunes recomanacions d'actuacions que es podrien implementar des de FEATE per reduir el consum energètic i millorar la gestió i els hàbits dels treballadors i usuàries de les residències en la seva part ambiental:

4. **Gestió de les proteccions solars:** Realització d'un taller amb tècnics i treballadors de les residències per a la realització conjunta d'un protocol i un manual gràfic de gestió de les proteccions solars de les residències en relació amb la ventilació natural (especialment a l'estiu quan el desconfort és major).
5. **Gestió de la ventilació natural:** Realització d'un taller amb tècnics i treballadors de les residències per a la realització conjunta d'un protocol i un manual gràfic de gestió de la ventilació natural diürna i nocturna de les residències.
6. **Qualitat de l'aire interior:** Compra conjunta per part de FEATE de sistemes de mesura de la qualitat de l'aire interior (senyors de CO2) per col·locar a diferents espais de les residències per a poder realitzar una ventilació de salubritat mínima i suficient. Realització d'un taller per conèixer com funcionen els aparells a l'hora de descarregar, llegir i entendre les dades registrades.
7. **Ventiladors de sostre:** Compra conjunta per part de FEATE de ventiladors de sostre per a les residències que necessiten.
8. **Gestió de residus:** Taller conjunt entre tècnics i professionals de les residències per a la gestió correcta i reducció dels residus de la residència.

## Presentació d'Informes

---

Recentment, s'ha dut a terme el lliurament dels informes a cada entitat participant, on s'han presentat les avaluacions en profunditat de manera presencial. El procés de lliurament de l'informe s'ha estructurat de la següent manera:

- **Visita Tècnica Dual:** efectuar el lliurament per part d'almenys una persona tècnica especialitzada en la part social i una altra en la part ambiental. Permetent així abordar integralment els diferents aspectes analitzats en l'informe.

- **Exposició de l'Estructura de l'Informe:** presentació i explicació detallada de l'estructura de l'informe, ressaltant les seccions principals, la metodologia utilitzada i els punts clau avaluats.

- **Descripció Exhaustiva d'Accions Realitzades i Propostes de Millora:** proporcionar una explicació detallada de les accions empreses fins a la data, així com les millores proposades per a abordar els punts identificats en la diagnosi. Inclouent una avaluació econòmica i d'impacte per a cadascuna de les àrees avaluades.

- **Sessió de Preguntes i Respostes:** obrir un espai perquè la direcció i resta de les persones assistents, poguessin exposar dubtes i preguntes respecte a l'informe presentat i es resolguessin aquests dubtes.



El lliurament d'aquests informes maquetats s'ha realitzat amb el propòsit de garantir una comprensió completa i una interacció directa amb cada entitat participant, facilitant així la claredat en les informacions recollides, propostes i passos a seguir per a la millora contínua.

## Tancament de l'Informe

---

En qualitat de conclusió, és important subratllar que aquest projecte es troba en un constant procés de millora contínua. Actualment hi estem implementant nous enfocaments.

Cada residència participant ha rebut el seu propi informe detallat amb les millores proposades per a la seva implementació en els pròxims anys.

Per part de FEATE, s'han establert 8 (vuit) grups de treball amb l'objectiu de desenvolupar un model propi de Residències Saludables i Sostenibles. Aquests grups representen un espai dinàmic d'aprenentatge continu i d'intercanvi de bones pràctiques entre les entitats participants.

L'equip de ALENA es troba actualment immers en el procés de replicar aquest model en noves entitats, com a escoles, hospitals, entre altres. L'objectiu és transformar aquestes entitats en llocs saludables i sostenibles, i explorar la possibilitat d'establir una xarxa de finançament sostenible per a dur a terme les millores proposades.

ALENA és un pas significatiu cap a la creació d'entitats més saludables, sostenibles i responsables socialment. Representa un compromís continu amb la millora constant en la qualitat de vida de les persones usuàries, el benestar de les treballadores i la preservació de l'entorn.

 **alena** Equipaments saludables  
i sostenibles

Finançadors:



**Ajuntament  
de Barcelona**



**Generalitat  
de Catalunya**



**economia  
social**

Projectes:



**BATEC**  
Pol Cooperatiu per la Transició Energètica



excel·lència i  
sostenibilitat