

MEMORIA DE ACTIVIDAD ANUAL

2024



Memoria 2024

1. Introducción

La presente memoria recoge las actividades desarrolladas en la Residencia de Mayores y Centro de Día Cruz Roja San Fernando durante 2024.

Este documento tiene como objetivo principal exponer públicamente todas las actividades, servicios y proyectos desarrollados durante el año, sirviendo como testimonio del trabajo realizado y como herramienta de análisis para visibilizar las acciones que conforman nuestro día a día.

A lo largo de estas páginas se ofrece una visión completa del esfuerzo y la dedicación que el equipo humano de la residencia ha invertido en el bienestar de nuestros residentes, junto con la colaboración de familias y entidades externas. Desde los diferentes servicios que prestamos hasta las actividades específicas organizadas, este documento refleja el compromiso de la residencia con la calidad de vida y el cuidado integral de las personas mayores.

Carta de la Directora

Estimados residentes, familias, trabajadores y colaboradores,

Hemos dejado atrás un año más, y no quiero dejar pasar la oportunidad de compartir mi más profundo agradecimiento con todos vosotros. Este año pasado ha sido un reflejo del esfuerzo conjunto, del trabajo en equipo y de la dedicación incansable de todas las personas que hacen posible el día a día de la Residencia.

En primer lugar, quiero destacar la labor de nuestros trabajadores y de los voluntarios que son el verdadero motor del Centro. Gracias por vuestra motivación, entrega y compromiso en cada pequeña tarea, que se traduce en un gran impacto en la calidad de vida de nuestros residentes.

También quiero expresar mi reconocimiento a los residentes y a sus familias, que nos confían algo tan importante como su bienestar y nos motivan cada día a mejorar e innovar. Vuestra confianza es nuestro mayor tesoro.

Por supuesto, no puedo olvidarme del apoyo fundamental de las asociaciones, entidades externas y colaboradoras que complementan nuestra labor con profesionalidad y dedicación.

Por todo ello, solo puedo deciros: gracias. Gracias por hacer posible esta gran labor, por caminar a nuestro lado y por formar parte de esta familia.

Con afecto y agradecimiento,

Erica Aragón Ariza

Directora Residencia de Mayores de Cruz Roja San Fernando

3. 35 años de calidad al residente

La Residencia de mayores y Centro de Día de Cruz Roja en San Fernando, es un servicio comunitario de atención a las personas mayores que con el transcurso del tiempo se ha convertido en un referente de solidaridad en toda la bahía gaditana.

Ubicada en la antigua salina "La Magdalena", a orillas del Caño Sancti Petri y Ronda de los Esteros, ha cumplido en 2024, 35 años, desde que fue inaugurada en 1989, con dependencia orgánica, en aquella época de la Oficina Provincial de Cádiz.

El Centro es un establecimiento destinado a facilitar la convivencia y propiciar la participación e integración social de las personas mayores. Cuenta con **capacidad para 165 plazas, de las cuales 92 están concertadas con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de la Junta de Andalucía y 73 plazas privadas.**

Además, cuenta con **30 plazas de Centro de Día** (servicio cerrado temporalmente)

En la actualidad dispone de la certificación de Nivel Avanzado de la Agencia de Calidad. La Residencia se financia con sus fondos propios, fondos aportados por los usuarios y recursos provenientes de conciertos con las administraciones públicas.

4. Instalaciones

El edificio que alberga la Residencia tiene cinco plantas: planta baja donde se encuentra la mayoría de las zonas comunes, y cuatro plantas, donde encontramos las habitaciones de los residentes.

Los despachos de los profesionales se encuentran repartidos en la planta baja y primera del edificio.

Contamos con personal asistencial, instalaciones y equipamiento adecuados para la atención integral de mayores en situación de dependencia, que precisan ayuda para la realización de alguna o todas las actividades básicas de la vida diaria debido a su pérdida de autonomía.

5. Capacidad y ocupación de la Residencia

La Residencia de Mayores y Centro de Día de Cruz Roja San Fernando, tiene una capacidad total de 83 habitaciones dobles, para un total de 165 residentes. Analizándolo por plantas, los datos serían los siguientes.

- 1ª planta: 14 habitaciones dobles.
- 2ª planta: 23 habitaciones dobles.
- 3ª planta: 23 habitaciones dobles.

- 4ª planta: 23 habitaciones dobles.

6. Personas atendidas

Hasta diciembre de 2024, se ha atendido a un total de 228 personas, lo que supone una media de plazas ocupadas de 162,16 Residente/día.

7. Número de Ingresos y bajas

En 2024 se han realizado 69 ingresos de estancias permanentes.

Hasta diciembre 2024 hubo 14 ingresos más que en el mismo periodo de 2023. Respecto a las bajas hay 10 bajas más que en 2023. La principal causa han sido los fallecimientos.

8. Solicitudes de información realizadas

La Residencia Mayores Cruz Roja San Fernando se ha convertido con el tiempo y, gracias a una trayectoria dedicada a proporcionar calidad y calidez en los cuidados, en un centro de referencia en la ciudad de San Fernando.

Tanto es así que hemos recibido muchísimas llamadas de información acerca de nuestro Centro y los servicios que ofrecemos, procedentes no solo de San Fernando, sino también de municipios cercanos. Su ubicación, servicios y el equipo humano que la compone, hacen que muchas personas se acerquen a solicitar información.

De todos los contactos, se ha cumplimentado un total de 56 solicitudes firmadas.

Hasta diciembre de 2024, se han realizado 316 citas de información para **plazas privadas**, 18 citas menos que en 2023.

Del total de citas de información, 56 (17,72%) formalizaron el ingreso y 260 (82,28%) no llegaron a ingresar.

Sin embargo, es importante destacar que nuestra labor informativa no se limita únicamente a las plazas privadas, sino que también orientamos a las personas interesadas en solicitar la Ley de Dependencia. Esto significa que, en muchos casos, aunque los solicitantes no ingresaron en nuestra residencia, si les hemos proporcionado información valiosa sobre los pasos a seguir para acceder a una plaza concertada, contribuyendo así a facilitar el proceso de atención a la dependencia.

Respecto a los motivos más comunes de solicitar información a esta Residencia podemos señalar, por orden de prioridad, las referencias de otras personas que tienen o han tenido a algún familiar, el amplio horario de visitas, el trato que se proporciona a los residentes y la comunicación que se mantiene con los familiares.

También son importantes las redes sociales como la página de Facebook de nuestra Residencia, con la que personas interesadas obtienen una información detallada sobre todo de las actividades que realizamos.

El siguiente motivo son las instalaciones, así como los amplios jardines exteriores e interiores.

También es importante señalar, que la Residencia ofrece servicios propios e internos de terapia Ocupacional, médico, enfermería, psicología y fisioterapeutas, que aportan un gran valor al centro. Además, la residencia tiene subcontratados los servicios de podología y peluquería. Todos estos servicios aportan seguridad, comodidad y tranquilidad tanto para el residente como sus familiares.

También y sobre todo, es muy valorada la implicación del personal en el seguimiento individualizado de cada residente, al igual que la organización existente a la hora de decidir ingresar en el centro.

Por último, cabe destacar la ubicación y la confianza en nuestra Institución, Cruz Roja Española, un referente de confianza en la sociedad.

Datos demográficos

Del total de residentes, en 2024 hubo un total de 153 mujeres, lo que supone un 67.11%, y un total de 75 hombres, es decir, un 32,89%.

Más de la mitad de los residentes a lo largo del 2024 son viudos (62,28%).

El 59,65% de los residentes en 2024 proceden de San Fernando (Cádiz), seguidos de un 21,49 % de Cádiz.

10. Actividades destacadas

Programa de Terapia ocupacional

El objetivo general de nuestras actividades, adaptadas a los intereses de los residentes, es mejorar la calidad de vida de residentes y usuarios fomentando las relaciones sociales y el envejecimiento activo.

- Programa de actividad física: Taller de gerontogimnasia, de yoga y de prevención de caídas.
- Programa de rehabilitación y mantenimiento funcional en actividades de la vida diaria.
- Programa de estimulación sensoriomotriz.
- Programa de Musicoterapia.
- Taller de actividades creativas.
- Proyecto CLICK_A en colaboración con Cruz Roja Cádiz.
- Programa de patologías específicas: enfermedades neurológicas, accidentes cerebrovasculares, Parkinson, etc.
- Programa de ocio y tiempo libre´

- Fiestas estacionales y locales
- Talleres eventuales
- Proyecciones cine/documentales
- Salidas al exterior
- Programa de encamados
- Ludoterapia – juegos de mesa
- Programa intergeneracional
- Laborterapia – Proyecto CRECE
- Proyecto Huerto con CAUCENATURA

Programa de Fisioterapia

La fisioterapia da vida a los años. Su objetivo es mantener la calidad de vida, aliviando dolores y mejorando o manteniendo las capacidades físicas, lo que generará beneficios en la capacidad de autonomía en las actividades de la vida diaria.

- Crioterapia
- Drenaje linfático
- Electroterapia
- Asistencia y seguimiento periódico de actividades
- Programa de encamados
- Fisioterapia individualizada
- Fisioterapia respiratoria
- Higiene postural
- Mecanoterapia
- Parafina
- Reeducación de la marcha y equilibrio
- Taller de prevención de caídas

Programa de Psicología

El objetivo del programa de psicología anual es acompañar y apoyar en esta etapa evolutiva, para fomentar y aumentar la calidad de vida de las personas mayores.

- Valoraciones cognitivas y psicoafectivas
- Contacto con familiares
- Entre cuidadores - Talleres para familiares de personas con enfermedades crónicas y/o avanzadas en residencias con María Blanco, Psicóloga del Equipo de Atención Psicosocial (EAPS) de Cruz Roja. Programa de atención integral a enfermedades avanzadas de Fundación la Caixa.
- Mindfulness.
- Reminiscencia
- Estimulación cognitiva

- Memoria
- Cálculo
- Lenguaje
- Orientación a la realidad

11. Programa Reducción de sujeciones

Desde el año 2022, el Centro está trabajando intensamente en la implementación del Programa de Reducción de Sujeciones, con el objetivo de promover una atención centrada en la persona y avanzar hacia una cultura del "No Sujetes".

Este compromiso refleja nuestra dedicación por garantizar el respeto, la dignidad y el bienestar de nuestros residentes, eliminando el uso de medidas restrictivas tanto físicas como químicas.

En colaboración con la Asociación Dignitas Vitae, hemos desarrollado un plan integral que aborda los diferentes aspectos necesarios para transformar nuestra práctica asistencial.

Formación del Equipo: durante 2024, hemos culminado con éxito la fase formativa, proporcionando a todo el personal las herramientas y los conocimientos necesarios para implementar el modelo "No Sujetes". Esta formación ha sido clave para sensibilizar, capacitar y comprometer al equipo en esta nueva filosofía de trabajo.

Desarrollo del modelo "No Sujetes": se han llevado cambios significativos en la organización y en los protocolos de atención, adaptando nuestras prácticas a los principios de respeto, dignidad y autonomía de los residentes. Este modelo nos ha permitido crear un entorno más seguro, humano y libre de restricciones.

Para poder gestionar todo este cambio se está trabajando con un Grupo de Trabajo creado para este fin. Mediante dicho grupo se realizan procesos tales como control y revisión de sujeciones, gestión de incidencias, gestión de caídas mediante el protocolo de caídas y no caídas; sobre todo, mediante dicho grupo, se potencia la creación y utilización de alternativas para evitar el uso de sujeciones restrictivas.

Evaluación y Certificación: para el año 2025, nuestra meta principal será evaluar los resultados obtenidos y trabajar en la certificación de la residencia como un Centro Libre de Sujeciones, de acuerdo con los estándares establecidos. Este logro representará un paso crucial en nuestro compromiso por ofrecer una atención de calidad y sin medidas restrictivas.

Comenzamos en 2022 con un porcentaje medio de residentes con sujeciones del 14.71%, porcentaje que ha ido bajando hasta un 9.65% en 2024.

En 2024 el número de sujeciones ha aumentado en un 9.19% con respecto al año 2023, esto es debido a la indicación de la colocación de sujeción por parte del equipo médico de urgencias del hospital de referencia.

12. Programa de Humanización

Durante el año 2024, el Centro ha dado un paso más en su compromiso con una atención centrada en la persona al iniciar el Programa de Humanización.

Este programa tiene como objetivo principal garantizar que el cuidado de nuestros residentes sea siempre empático, respetuoso y centrado en sus necesidades individuales, fomentando un entorno más humano y cercano.

Siguiendo un enfoque similar al del programa "No sujetos", hemos comenzado a implementar este modelo de manera progresiva, desarrollando acciones claves:

Formación: dirigida a los trabajadores de atención directa principalmente, con el objetivo de sensibilizar y capacitar al equipo en competencias como la empatía, la escucha activa y la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona. Esta formación ha permitido a los profesionales comprender la importancia de adaptar su labor diaria a las necesidades, preferencias y deseos de cada residente.

Asignación de profesionales de referencia: como parte de la implementación del modelo de humanización, hemos comenzado a asignar profesionales de referencia a cada residente. Este enfoque busca fortalecer la relación de confianza y proporcionar un cuidado más personalizado, asegurando que cada residente tenga un profesional que comprenda profundamente sus necesidades y sea su punto de referencia principal dentro del centro.

Avance hacia la certificación: el programa de humanización continuará en 2025 con la consolidación de estas medidas y la implantación completa del modelo. Nuestro objetivo final es la obtención del certificado como Centro Humanizado, lo que reflejará nuestro compromiso con la excelencia en la atención y el respeto por la individualidad de cada persona.

Colaboraciones externas (Programa Fundación la Caixa)

Durante el año 2024, la Oficina de Cruz Roja en Cádiz, a través del Programa para la Atención Integral a personas con Enfermedades Avanzadas y Final de Vida de Fundación la Caixa, continúa dando soporte con una de las Psicólogas del Equipo de Atención Psicosocial (EAPS) en la Residencia de Mayores de Cruz Roja en San Fernando.

El Programa cuenta con un equipo de profesionales EAPS, especializados en el contexto de enfermedades crónicas y/o avanzadas y en cuidados paliativos. Los jueves, María Blanco Llorente es la psicóloga encargada de ofrecer dicha

atención en el centro, a nivel individual y grupal. El trabajo se realiza desde una visión multidisciplinar y en colaboración con el equipo técnico del centro, complementando así la atención sociosanitaria ofrecida para una atención integral del residente, de los familiares y de los profesionales del centro residencial.

La atención que se ofrece desde el EAPS se basa en el contexto de enfermedad y final de vida, así se plantean los siguientes objetivos dentro de ese ámbito:

- Proporcionar apoyo emocional al residente y a su familiar.
- Prestar atención a aspectos espirituales que permitan afrontar los procesos de enfermedad
- Gestionar los procesos de duelo
- Gestionar el voluntariado de Cruz Roja para el acompañamiento en residencias
- Proporcionar una atención psicológica extra a profesionales y a familiares.
- Formación continuada a los profesionales del Centro Residencial.

Gracias a Cruz Roja se cuenta con voluntarios, formados en cuidados paliativos y en situación de final de vida, que ofrecen también acompañamiento a los residentes y a los familiares del centro.

13. Voluntariado

En la Residencia de Cruz Roja, consideramos el voluntariado como un eje prioritario en nuestro compromiso con el bienestar de los residentes. El voluntariado aporta un valor añadido a nuestras actividades, convirtiéndose en un apoyo esencial en áreas como las terapias, los acompañamientos, la lucha contra la soledad, las salidas organizadas fuera del centro.

Durante el año 2024, hemos contando con una colaboración de seis voluntarios/as quienes han dedicado un total de 336 horas y 32 minutos a enriquecer la vida de nuestros residentes. Su implicación ha tenido un impacto muy positivo en el día a día del centro, fomentando momentos de conexión, apoyo y bienestar entre los residentes.

El balance del voluntariado en 2024 es altamente satisfactorio, y nuestra meta para el futuro es seguir creciendo en este ámbito. Invitamos a más personas a unirse a esta noble labor, que no solo mejora la calidad de vida de nuestros residentes, sino que también enriquece a quienes deciden formar parte de esta experiencia solidaria.

14. Formación

La formación continuada es una prioridad en nuestra residencia, ya que garantiza la calidad de los servicios ofrecidos y fomenta el desarrollo profesional de nuestro equipo.

Durante el año 2024, se ha puesto especial énfasis en capacitar al personal en áreas clave que impactan directamente en el bienestar de los residentes y en la excelencia de los cuidados

Cursos impartidos:

- Disfagia y trastornos de alimentación en pacientes con demencia
- Estrategias de afrontamiento de conductas disruptivas en el deterioro cognitivo y las demencias
- Humanización
- Soporte vital, desfibriladores automáticos y semiautomáticos externos

Apostar por la formación es apostar por la excelencia y el cuidado humano.

15. Estudio reclamaciones

En la Residencia nos tomamos muy en serio las reclamaciones recibidas, ya que consideramos que son una oportunidad para identificar áreas de mejora y garantizar la calidad de nuestros servicios.

En 2024, hemos gestionado un total de 8 reclamaciones, de las cuales siete procedían de familiares de residentes y una de una antigua familia, perteneciente a la comunidad.

Las reclamaciones se centraron en aspectos como el cuidado de la ropa, la protección y bienestar de los residentes, y las medidas adoptadas en casos específicos relacionados con su salud o conducta. En todos los casos, hemos ofrecido respuestas claras y soluciones orientadas a resolver los posibles malentendidos, garantizando siempre la calidad del servicio y el respeto hacia los residentes.

Seguiremos trabajando con el compromiso de escuchar y atender las inquietudes de familias y usuarios, considerando cada reclamación como una oportunidad para seguir mejorando nuestra práctica y servicios.

16. Encuestas de satisfacción

Como cada año, también en 2024 hemos realizado encuestas de satisfacción a los distintos grupos implicados en la residencia, como familias y residentes.

Estas encuestas son anónimas y tienen como objetivo evaluar diversos aspectos del funcionamiento del centro, identificar áreas de mejora y garantizar el bienestar de todos.

A) Encuesta a las familias

De las 165 familias correspondientes a los residentes del centro, respondieron 35. El cuestionario constaba de 13 preguntas con puntuaciones del 1 (muy insatisfecho), al 5 (muy satisfecho), estableciendo como objetivo alcanzar puntuaciones superiores a 3,5.

Puntos más destacados:

- Trato amable y respetuoso hacia los residentes: 4,00
- Información suficiente sobre el plan de atención y actividades: 4,46
- Confianza en la discreción del manejo de información personal: 4,11
- Participación y colaboración de las familias (salidas, etc): 4,09
- Relación y comunicación con los profesionales: 4,09

Aspectos a mejorar:

- Conocimiento del programa No Sujetos: 3,34
- Percepción de mejora en la calidad de cuidados por dicho programa: 3,29

A pesar de los esfuerzos realizados en difusión (carteles y circulares), es necesario reforzar aún más la comunicación para garantizar que este programa llegue a todos los familiares.

B) Encuesta a los residentes:

Se realizaron encuestas a 91 residentes, con el apoyo del equipo de trabajo social, ya que muchos requieren asistencia. De los 165 residentes, participaron 28 hombres y 63 mujeres, con una media de edad significativa.

El cuestionario constaba de 23 ítems, valorados también del 1 al 5.

Puntos más destacados:

- Comodidad en sus habitaciones: 4,00

- Espacios comunes cómodos y adecuados: 4,57
- Horarios flexibles para sus actividades diarias: 4,57
- Acceso fácil a la comunicación telefónica: 4,31
- Atención nocturna satisfactoria: 4,76

Aspectos a mejorar:

- Participación en los talleres: 3,24
- Opinión sobre las actividades organizadas: 3,59
- Calidad de la comida: 3,60
- Relación con otros residentes: 3,08

Estas áreas nos señalan la necesidad de fortalecer la organización de actividades y ofrecer opciones más atractivas para nuestros residentes.