

CARTA DE SERVEIS RESIDENCIA SOL I NATURA GESTIÓ



CARTA DE SERVEIS RESIDENCIA.....	3
QUI SOM?.....	3
GESTIO I ORGANITZACIO DELS SERVEIS.....	4
VIES D'ACCÉS AL SERVEI:.....	5
TRACTAMENT DE SUGGERIMENTS I QUEIXES . Vies de reclamació.....	5
DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUARIA.....	7
VIES UTILITZADES PER OBTENIR INFORMACIÓ.....	9
OBJECTIU.....	9
OBJECTIUS GENERALS OBJECTIUS ESPECÍFICS RESIDENCIA.....	9
OBJECTIUS ESPECÍFICS PER ÀREES D'INTERVENCIÓ.....	10
SERVEIS ADDICIONALS.:.....	12
SERVEIS BASICS.....	13
SERVEIS OPCIONALS.....	21
ESTÀNDARDS O INDICADORS DE QUALITAT ESTA AMPLIAT AL DOCUMENT D'ESTÀNDARDS DE QUALITAT.....	26

CARTA DE SERVEIS RESIDENCIA

QUI SOM?

La Residència i Centre de Dia “SOL I NATURA” de Pallejà es tracta d’un establiment nou d’iniciativa privada, gestionat per la societat mercantil “RESIDÈNCIA SOL I NATURA GESTIO, S.L.”, amb CIF B75955500 constituïda en febrer de 2025, per desenvolupar l’**activitat d’acolliment residencial i diürn de centre de dia** d’assistència integral a les activitats a persones grans que no tenen un grau d’autonomia suficient per a realitzar les activitats de la vida diària. Es troba avalada per la mercantil RESIDÈNCIA D’AVIS SOL I NATURA, S.L., amb CIF B63287015, del mateix grup familiar, que al **maig de 2009 va subscriure amb l’ICASS un conveni de col·laboració** per a l’atenció de les persones beneficiàries del Programa de suport a l’acolliment residencial i centre de dia, i que està acreditada en els dos serveis des de 12 de juliol de 2023, i amb places de concert dels dos serveis atorgades al juliol i octubre de 2024, i **que ha inaugurat al 28 de juliol de 2025 la residència i centre de dia de Pallejà.**

L’establiment es troba situat al municipi de Pallejà, en la comarca del Baix Llobregat, i gaudeix de tots els recursos materials i humans necessaris per a prestar un servei especialitzat i personalitzat per als seus residents. L’equip de treball està compost per professionals que provenen del món sanitari i empresarial, que aporten coneixements i El nostre objectiu és el d’oferir serveis a la nostra gent gran, serveis de qualitat amb els millors professionals i amb els mitjans adequats a les seves necessitats.

L’edifici és de nova construcció, finalitzat aquest any 2025, dissenyat i construït d’acord el nou model d’atenció centrada en la persona, amb unitats de convivència, per a l’activitat de servei assistencial de residència i centre de dia per a la gent gran, i **totes les seves instal·lacions compleixen els requisits tècnics i arquitectònics establerts per la Generalitat**, és a dir, per la normativa reflectida Decret 205/2015, Annex 2 de condicions materials mínimes, al Decret 135/1995 de Barreres Arquitectòniques, al Decret 182/2003, de 22 de juliol, de serveis d’acolliment diürn de centres de dies per a persones majors, al Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000 del Sistema Català de Serveis Socials, i especialment, per **l’Ordre ASC/32/2008, de 23 de gener, per a l’acreditació d’entitats col·laboradores amb els Serveis Socials.**

A SOL I NATURA ENS MOUEN ELS SEGÜENTS VALORS I PRINCIPIS : Volem treballar des de la prioritització del benestar de les persones usuàries que entenem això com de la satisfacció de les famílies. Per això treballem des dels principis prevalents en la nostra entitat com són:

1. **LA ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA DES DE LA PERSONALITZACIÓ:** la Planificació i l’atenció centrada en la persona ens permet posar la persona i la seva família en el punt central de la nostra gestió tant a través tant de protocols adaptats a les necessitats personals com des de dinàmiques de participació per tal que la persona sigui realment la protagonista del seu pla d’atenció i sobretot del seu pla de vida.

També el disseny arquitectònic de l’edifici segueix aquest nou model d’atenció centrada en la persona, amb la creació **d’unitats de convivència**, enteses com espais de convivència reduïts, que pretenen reproduir l’estructura, l’ambient i el funcionament de la llar, tant en la seva arquitectura, decoració i mobiliari, com en les rutines, horaris i models d’atenció personalitzats. Són espais més íntims i delimitats, dins de la pròpia residència, en els que

cohabita un grup reduït de persones a qui se'ls proporciona una atenció personalitzada, amb les eines i suports que necessiten i desitgen per al desenvolupament de la seva vida quotidiana, i que respon al nou model de cures de llarga durada, que garanteix el respecte a la voluntat i a les preferències de la persona en la seva vida quotidiana i amb una major participació en la comunitat.

2. **LA PARTICIPACIÓ:** participació implicada tant de la persona i de la seva família, això com dels professionals, per treballar la persona de forma holística amb totes les necessitats de tots els agents implicats i del seu compromís.

3. **LA PERSPECTIVA ÈTICA:** Reflexionant sobre la nostra manera de desenvolupar l'atenció en el quotidià, partint de les situacions dilemàtiques que es donen en la vida diària, tenint en compte la creació interna d'Espais de Reflexió Ètica en Serveis Socials (ERESS), talment com es recull a l'Ordre ASC 349 sobre el Comitè d'ètica de serveis socials i en relació als Criteris de creació dels ERESS

4. **TREBALLAR L'ACOMPANYAMENT I EL SUPORT:** Volem donar suport a les decisions que la persona encara sigui capaç de prendre per tant no només plantegem PLANS d'ATENCIÓ sinó que volem treballar el suport i l'ACOMPANYAMENT com a eina de desenvolupament

5. **VALORANT LA QUALITAT DE VIDA PERCEBUDA DES DE L'Escala EUROQL 50** Som conscients de la qualitat de vida personal percebuda, fem us de l'Escala EUROQL 50 així com dels indicadors de l'ICASS 2010 (construïts conjuntament amb la FAD) desenvolupant la reflexió de cada indicador des de les vuit dimensions de qualitat de vida establertes en el mateix (Benestars físic, emocional, material, desenvolupament humà, autodeterminació, participació, inclusió social i drets personals)

El nostre compromís, és oferir solucions a les persones i a les famílies i serveis de qualitat, des d'una atenció integral i personalitzada. Tot això encaminat a millorar l'autonomia i la qualitat de vida dels nostres clients.

GESTIO I ORGANITZACIO DELS SERVEIS

L'organització per processos permet veure tota l'organització com un sistema en el que totes les activitats que s'hi realitzen estan interrelacionades. Per tant, facilita la consecució de la satisfacció dels clients de la manera més eficaç i eficient.

Tots els departaments, àrees, etc. estan relacionades i són a la vegada clients i proveïdors interns.

Hem classificat els nostres processos de primer nivell en 5 grups:

Processos assistencials: aquells processos que estan relacionats directament amb l'atenció al Client

1. **Processos organitzatius:** que tenen a veure amb la gestió del suport organitzatiu necessari per poder atendre al client, bàsicament relacionats amb l'organització i gestió del personal d'atenció directa.
2. **Processos d'atenció indirecta:** són els que tenen a veure amb els serveis no directament relacionats amb el client, però necessaris per a la seva atenció, com la neteja, la cuina, la bugaderia, els serveis administratius, etc.
3. **Processos de qualitat:** relacionats amb garantir la correcta coordinació i integració dels anteriors.
4. **Processos estratègics:** determinen les accions a realitzar per complir amb els objectius de l'empresa; donant pautes i guies d'actuació a la resta de processos.

VIES D'ACCÉS AL SERVEI:

Per a contactar i accedir al servei de residència cal valorar si el futur usuari té reconegut oficialment grau dos o tres de dependència, per poder optar a la prestació vinculada quan el centre sigui acreditat, o a plaça privada.

Per formalitzar la sol·licitud de plaça cal contactar directament amb la direcció del centre o amb el treballador-a social, que facilita la informació sobre la residència, sobre altres qüestions relacionades amb el possible ingrés, i concertar una visita a les instal·lacions.

En aquesta informació es presenta a la possible persona usuària i la seva família o entorn social quines són les passes a fer, així com la documentació que es precisa per al desenvolupament de l'ingrés.

En cas d'acord s'inicia el procés de preacollida – acollida al centre
Les persones responsables d'aquest procés són

Responsable servei Direcció tècnica
Nom: Carmen Ocón Fernández
Càrrec: Directora Tècnica
Horari: De 9 a 14 hores, i de 15 a 19 hores de dilluns a dijous
Telèfon: 687.74.60.34; 93 0469101
Correu electrònic: carmen@residenciasolinatura.com i
info@residenciasolinatura.com

Responsable gerència econòmica
Nom: Carmen Ocón Fernández i Robert Ocón Fernández
Càrrec: Administradors Solidaris
Horari: Divendres de 9 a 14 hores
Telèfon: 687.74.60.34 i 637.823.069
Correu electrònic: carmen@residenciasolinatura.com i
gerencia@residenciasolinatura.com

TRACTAMENT DE SUGGERIMENTS I QUEIXES . Vies de reclamació

La persona pot adreçar a la persona responsable els seus suggeriments i queixes, bé via telefònica a Direcció o Treball social o enviant un correu a carmen@residenciasolinatura.com o mitjançant el full de reclamacions que té la generalitat i que està a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars

Les queixes i suggeriments seran

- Registrar les queixes en fulls GENTCAT
- Guardar els fulls en la carpeta corresponent de QUEIXES I SUGGERIMENTS
- Analitzar la petició i en el seu contingut
- Definir les correccions oportunes davant les no conformitats
- Donar resposta a les persones que han presentat la queixa en el termini de 20 dies , citar presencialment per una reunió conjunta entre la persona que realitza la queixa i la direcció.

En el document hi ha de contar les dades de la persona que fa la reclamació i o el suggeriment, així com els motius de la presentació , a quin servei va dirigit i si s'escau la documentació adient per al seu tractament

Full de reclamació / suggeriment / agraïment amb relació als serveis i prestacions de l'ICASS

Dades de la persona que presenta la reclamació / suggeriment / agraïment

Nom		Primer cognom		Segon cognom	
Tipus d'identificació ☐ NIF ☐ NIE		Número identificador del document – lletra		Sexe ☐ Home ☐ Dona	
Tipus de via (plaça, carrer, etc.)		Nom de la via		Número	Bloc
Codi postal		Població		Escala	Pls
Telèfon fix		Telèfon mòbil		Adreça electrònica	

Dades de la persona beneficiària del servei o prestació (omplir només en el cas que no sigui la mateixa persona que presenta l'escript)

Nom		Primer cognom		Segon cognom	
Tipus d'identificació ☐ NIF ☐ NIE		Número identificador del document – lletra		Sexe ☐ Home ☐ Dona	
Tipus de via (plaça, carrer, etc.)		Nom de la via		Número	Bloc
Codi postal		Població		Escala	Pls
Telèfon fix		Telèfon mòbil		Adreça electrònica	

Tipus de servei o prestació	Núm. d'expedient

Motiu de la reclamació / suggeriment / agraïment:

Autoritzo el Departament de Benestar Social i Família a consultar les meves dades a altres administracions o organismes per comprovar si compleixo les condicions requerides per accedir a l'objecte d'aquesta sol·licitud i pugui consultar-les durant la seva vigència.

Si no volem donar aquesta autorització, senyaleu la casella següent: ☐

Autoritzo el Departament de Benestar Social i Família a facilitar les dades aportades quan una altra administració o organisme les requereixi per fer els tràmits en què sóc part interessada.

Si no volem donar aquesta autorització, senyaleu la casella següent: ☐

Declaro que estic informat/ada del contingut de l'apartat de comunicació que consta en aquesta sol·licitud

Població	Data

Signatures

Documents que s'adjunten:

Comunicació del Departament de Benestar Social i Família a la persona sol·licitant

1. En compliment de l'art. 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les dades personals que proporcioneu s'incorporaran al fitxer de Gestió de reclamacions, queixes i suggeriments, per gestionar aquesta sol·licitud i fer-ne el seguiment.

La responsable del fitxer és la Direcció General de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials i les dades recollides s'emmagatzemaran amb les mesures de seguretat i confidencialitat establertes legalment.

Teniu dret a accedir a les dades facilitades, rectificar-les, cancel·lar-les i a oposar-vos al seu tractament, en les condicions previstes per la legislació vigent. Per exercir aquesta dreta, heu d'adreçar un escrit a la Direcció General de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (passeig del Taulat, 266-270, 08019 Barcelona).

DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUARIA

Estan recollits al nostre Reglament de Règim Intern, en els capítols 5 i 6, concret en els següents articles:

CAPÍTOL 5. DRETS DE L' USUARI

ARTICLE 20è.- *Tot usuari té dret a l' informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar a la residència com el seu domicili a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així como tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial els de l' article 12 de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials.*

ARTICLE 21è.- *Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà dipositària de quant diners en metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custòdia, així com joies. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositen de la forma prevista anteriorment, reservant-se el centre el dret a rebutjar quantitats massa elevades u objectes de gran valor econòmic per motius de seguretat.*

ARTICLE 22è.- *El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració i respecte, i atenent a la seva història de vida anterior, a les seves preferències, necessitats i gustos personals. La planificació i l'atenció centrada en la persona és un dels nostres valors principals, a la vegada que el punt central de la nostra gestió, i tant a través de protocols adaptats a les necessitats personals de les nostres residents, com des de dinàmiques de participació.*

ARTICLE 23è.- *El resident té dret a continuar mantenint, per part de l'usuari, la relació amb la seva família amb la major fluïdesa possible, així como també amb el seu entorn social i afectiu, afavorint la comunicació amb l' exterior de l'establiment.*

ARTICLE 24è.- *El resident té dret a rebre informació general de la residència amb relació als aspectes que l'incumbeixin i l'interessin, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament, bé de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.*

ARTICLE 25è.- *Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin en els seus expedients o historials.*

ARTICLE 26è.- *El resident podrà tenir amb l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional, tenim en compte que es recomanable que a l'ingrés de l'usuari es faci lliurament a la residència d'inventari de la roba i objectes d'ús personal, incloses joies, de la persona resident, per tenir control de les seves pertinences i poder fer un seguiment. Tanmateix, sempre que es retirin objectes personals, o s'aportin de nous, els familiars han d'avisar a la responsable de torn, per fer-ho constar al seu historial. Des de la Residència Sol i Natura recomanem que els objectes de significatiu valor (com joies) els tinguin els familiars, i en el cas de que vulguin que estigui al centre, siguin custodiats per Direcció, que disposa de caixa forta, sense cap cost.*

ARTICLE 27è.- *El resident té dret a que sigui tinguda en compte la seva situació personal i familiar.*

ARTICLE 28è.- *El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l' establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.*

ARTICLE 29è.- *El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.*

ARTICLE 30è.- *El resident té dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense cap prescripció mèdica i supervisió constant, i amb el consentiment informat dels seus familiars responsables, llevat casos de perill imminent per la seguretat física de l' usuari o de terceres persones. No obstant això, abans d'utilitzar qualsevol mitjà de subjecció física o mecànica, per tot l'equip professional es valorarà mesures alternatives, i només, quan totes aquestes hagin resultat inútils, sota els criteris anteriors, s'utilitzaran mètodes de subjecció.*

ARTICLE 31è.- *La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, uns fulls de reclamacions.*

CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L' USUARI

ARTICLE 32è.- *El resident i la persona responsable estan obligats a facilitar la percepció del servei en especial a:*

- a. *Respectar i facilitar la convivència.*
- b. *Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en els terminis del contracte subscrit.*
- c. *Abonar puntualment el preu pactat.*
- d. *En quant a les sortides i absències, tindrà que comunicar-les amb la suficient antelació.*

ARTICLE 33è.- *Incompliment de les obligacions:* *L' incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions previstes en l'article anterior, podrà suposar la resolució del contracte, i per tant la finalització de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d' Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament competent en matèria d'Afers Socials.*

ARTICLE 34è.- *Queda prohibit fumar dintre del centre. Llei 28/2005 (BOE número 309, 27-XII-2005)*

ARTICLE 35è.- *Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:*

1. *Pertorbació greu del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.*
2. *Ebrietat habitual o drogoaddicció.*
3. *La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l' assistència del personal del centre.*
4. *L'intento o assetjament sexual o d' un altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.*
5. *Quan l'estat psíquic de l'usuari impossibiliti la convivència normal, i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.*
6. *Maltractaments al personal o als clients.*

ARTICLE 36è.- Els usuaris o familiars d' aquell resident que cessi en aquest caràcter (per qualsevol causa), podran retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, dins del termini recomanable dels 30 dies següents a la baixa. En el cas de que no hagin retirat la roba dins d'aquest termini, es prorrogarà aquest termini el temps que s'estimi necessari, i en tot cas, passat més de sis mesos, sense notícies dels propietaris, el centre podrà fer l' ús que consideri pertinent dels béns abans esmentats.

VIES UTILITZADES PER OBTENIR INFORMACIÓ

Per a contactar i obtenir informació sobre el desenvolupament del servei residència i o centre de dia cal contactar directament amb la direcció del centre o amb el treballador-a social, que facilita la informació sobre el desenvolupament de la situació.

A recepció es prendrà nota de la petició concreta de la persona, derivant a Direcció o al professional adient, en relació a la informació que es precisi derivant als responsables de cada àrea

- Direcció (general)
- Administració (aspectes administratius)
- Metge / infermeria (aspectes sanitaris)
- Treball Social (recursos i gestions)
- Psicologia (aspectes emocionals)
- Fisioteràpia i teràpia ocupacional (aspectes funcionals)
- Educació social (oci i participació)

Responsable servei Direcció tècnica

- Nom: Carmen Ocón Fernández
- Càrrec: Directora Tècnica
- Horari: De 9 a 14 hores, i de 15 a 19 hores de dilluns a dijous
- Telèfon: 687.74.60.34; 93 650 25 89
- Correu electrònic: carmen@residenciasolinatura.com

OBJECTIU

"Acollir de manera permanent o temporal, a la Gent Gran de la zona, que necessitin d'una atenció especialitzada, per la promoció de la assistència, convivència, integració i relació amb el medi social".

El nostre Model Assistencial està orientat a considerar el nucli bàsic d'atenció el resident i usuari del Centre de Dia, per millorar la seva qualitat de vida, partint de les següents premisses:

- Atenció Global i integral: Assistencial, Social i Sanitària.
- Atenció Individual i Personalitzada.
- Amb la participació activa de l'usuari.
- Amb un treball interdisciplinari.

OBJECTIUS GENERALS OBJECTIUS ESPECÍFICS RESIDENCIA

Facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència, afavorint el manteniment i/o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.

- Àrea assistencial: comprèn les actuacions dirigides a les activitats de la vida diària, l'atenció personal, la higiene individual, així com la prevenció i la contenció de deteriorament físic, psíquic i/o social afavorint el màxim grau d'autonomia i d'integració social, d'acord amb les necessitats de cada usuari. També comprèn l'atenció sanitària.

- Àrea d'integració i suport personal, familiar i social: són totes aquelles actuacions adreçades al suport personal i familiar. Fomentant i afavorint la interrelacions amb la família, amics i l'entorn.
- Àrea de serveis generals: compren l'allotjament, manutenció, neteja dels espais i bugaderia (neteja de la roba dels usuaris i repàs de la roba personal dels residents).
- No ens preguntem perquè els nostres usuaris ingressen als nostres centres, si no per a què ingressen.
- No és suficient tractar bé a la persona usuària atenent les seves necessitats, ja que és la nostra obligació, si no que, també, posem els mitjans necessaris per a que la qualitat en la prestació del nostre servei sigui superior a la de la resta d'empreses de la competència i el que busquen les persones residents i els seus familiars.
- L'excel·lència del nostre servei no es només atendre al nostre usuari en totes les seves necessitats, fomentant els hàbits d'autonomia, si no també, tenir en compte el seu entorn, les seves vivències, la seva història de vida i les seves circumstàncies actuals, és a dir, ens posem en el lloc de la persona i de les seves famílies, a fi de comprendre a aquella en les seves necessitats i en les conseqüències que aquests últims estan patint per la situació dels seus familiars ingressats en els nostres centres, i d'aquesta manera asseguruen l'èxit i un elevat grau de satisfacció, superior a les expectatives generades. És a dir, fem un pensament de futur, que ens permeti cada dia superar-nos i ser millors en la nostra feina.

OBJECTIUS ESPECÍFICS PER ÀREES D'INTERVENCIÓ

- **Àrea Assistencial**
 - Promoure l'autonomia, tenint en compte no només les dificultats de la persona, sinó també els seus "punts forts" i potencialitats.
 - Construir relacions assistencials basades en la confiança i el respecte.
 - Preservar i millorar les capacitats funcionals i cognitives.
 - Promoure l'envelliment saludable i actiu.
 - Millorar el confort, benestar físic i emocional de la persona.
 - Promoure canvis per guanyar Qualitat de Vida.
 - Harmonitzar organització i tracte personalitzat en les intervencions.
 - Proporcionar l'atenció adient al final de la vida (Control de símptomes).
 - Prevenir Riscos potencials (lesions per pressió, caigudes, incontinència...), assolint un equilibri entre la seguretat, el benestar emocional i la autonomia de la persona, en les intervencions.
 - Informar i respectar els drets dels usuaris i garantir l'abordatge de temes ètics.
- **Àrea d'integració i suport personal, familiar i social**
 - Assolir la plena integració de la persona al centre, així com la implicació familiar.
 - Promoure i respectar l'expressió, per part de l'usuari, de les seves preferències i desitjos.
 - Propiciar el manteniment de vincles amb la família, amics i entorn.
 - Fomentar la participació continuada, de l'usuari i/o persona de referència en l'elaboració del seu Pla d'Atenció Individual, així com els les posteriors revisions i actualitzacions del mateix.
 - Afavorir la participació de les famílies i amics en el Programa d'Activitats del Centre, facilitant la capacitat d'elecció i les preferències del usuari, per tal de que aquestes activitats resultin significatives.
 - Mantenir i potenciar la relació amb l'entorn social i comunitari.
 - Facilitar l'establiment de noves relacions interpersonals entre usuaris.

- Crear entorns significatius, flexibles, facilitadors i proveïdors de suports.
- Afavorir la participació de l'usuari i/o de la seva família, en la presa de decisions que afectin a la seva persona.
- **Àrea de Serveis Generals**
 - Proporcionar allotjament adaptat a les necessitats, característiques i preferències dels residents, facilitant la personalització dels espais privats.
 - Proporcionar una alimentació correcta, variada i equilibrada.
 - Establir hàbits correctes d'alimentació.
 - Mantenir una neteja adient de les instal·lacions.
 - Procurar la neteja i bon estat de la roba de l'usuari, així com de l'aixovar del centre.

ELS OBJECTIUS ESPECÍFICS S'ARTICULEN A TRAVÉS DELS SERVEIS BÀSICS

- **Acolliment i convivència:** Facilitar l'adaptació del nou resident al centre mitjançant l'assistència integral, l'acompanyament en el dia a dia, la fomentació de la relació amb la resta d'usuaris, familiars i entorn, i l'establiment amb els membre de l'equip d'una relació d'ajuda.
- **Allotjament:** Proporcionar un entorn substitutiu de la llar, amb personalització dels espais privats, creant un clima de benestar caracteritzat per l'establiment de relacions de confiança.
- **Manutenció:** Proporcionar una alimentació correcta i equilibrada als residents, mitjançant dietes específiques, elaborades al propi centre mitjançant el seu servei de cuina pròpia, adaptades a les possibles patologies, i menús apetitosos i variats adequats a l'estació de l'any, tot i considerant que menjar és una font de plaer i esdevé un acte social.
- **Atenció personal en les activitats de la vida diària i Readaptació del hàbits d'autonomia:** Potenciar i mantenir l'autonomia dels residents en aquelles activitats de la vida diària que conserva, i reeducar i/o oferir ajudes tècniques que millorin la seva autonomia en aquestes activitat o directament assistir en elles en els casos de incapacitat pel part del resident pel seu grau de dependència.
- **Higiene personal:** Mantenir un correcte estat higiènic i una bona integritat e hidratació de la pell, preservant la intimitat i la dignitat dels residents.
- **Readaptació social:** afavorir les relacions interpersonals tan amb els residents com amb el personal assistencial, així com amb l'entorn social i comunitari, a través de les activitats realitzades al centre i un programa d'interrelació amb l'entorn.
- **Dinamització sociocultural i Activitats de lleure:** oferir la possibilitat a la persona gran que compta amb una gran disposició del seu temps per a l'oci, de participar en activitats que li permeten mantenir, o fins i tot millorar, el seu estat de salut tant físic com psíquic, establir vincles amb altres residents i amb l'entorn, i gaudir del temps lliure.
- **Suport personal, social i familiar:** oferir atenció dirigida a afavorir el benestar físic i emocional del resident i potenciar les seves relacions amb la família, la resta de residents i l'entorn, tractant cada cas de forma personalitzada i des de el treball en equip.
- **Readaptació Funcional i Fisioteràpia:** mantenir la màxima mobilitat del resident i mantenir i/o restaurar la seva independència bàsica en les activitats de la vida diària, aplicant tractaments i tècniques de fisioteràpia i rehabilitadores.

- ***Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut:*** Prevenir i promoure la salut de les persones ateses al centre, aplicant els programes i protocols establerts per l'equip interdisciplinari.
- ***Coordinació amb la xarxa local de participació ciutadana:*** donat que una de les prioritats del centre és el manteniment del lligam comunitari de les persones del centre amb el seu entorn, part de les activitats de lleure que es realitzen al centre són en col·laboració amb altres organitzacions locals, fonamentalment amb els Casals de Gent Gran de Fontpineda i de Pallejà.

SERVEIS ADDICIONALS:

- ***Acompanyaments externs (visites mèdiques programades, compres, etc):*** oferir acompanyament i recolzament als usuaris quant aquets ho requereixen tan per visites mèdiques programades o de caràcter urgent, així com per gestions administratives, compres, etc. El personal que realitza aquest acompanyament dependrà del caràcter del mateix.
- ***Transport adaptat:*** A través de l'empresa MI TRANSPORT en vehicle adaptat (amb rampa elèctrica per usuaris amb cadira de rodes) facilitem l'assistència al centre, amb recollida i tornada al domicili, i oferim diversos torns pel transport, adaptades a les jornades d'assistència al centre. S'utilitza també aquest mitjà de transport per acompanyaments i sortides pel municipi i municipis veïns.
- ***Perruqueria:*** Afavorir la bona imatge del resident i augmentar la seva autoestima, mitjançant l'assistència un cop al mes al mes d'una perruquera, fet que genera il·lusió i un trencament de la rutina diària, a més de contribuir a reforçar la dignitat i el bon estat anímic.
- ***Servei de podologia:*** prevenir lesions que dificulten la mobilitat dels usuaris, posant l'accent en aquelles persones diabètiques on l'atenció a de ser més acurada.
- ***Servei de suport psicològic familiar:*** oferir recolzament, suport psicològic, atenció individualitzada, i mediació en conflictes, als familiars dels usuaris del centre. s'ofereix com a servei opcional per a familiars dels usuaris de la residència suport psicològic per a tots aquells que necessitin l'atenció individualitzada d'aquest professionals. S'ofereix el recolzament de un professional que fa els acompanyaments
- ***Servei de marcat de la roba:*** es important identificar la roba de cada resident, normalment el marcat de la roba acostuma a encarar-se la família; nosaltres oferim el servei del marcat de la roba; aquest anirà a càrrec del personal de bugaderia.
- ***Servei religiós:*** oferir un espai on els nostres usuaris puguin exercir el dret religiós, i on quizenalment es faran actes religiosos en el centre (participació en l'eucaristia).
- ***Teràpia assistida amb animals de companyia.*** És una eina que permet treballar el benestar emocional, incrementa l'activitat física i ens permet desenvolupar moments de motivació i de participació significativa, interacció personal que els fa més feliços. Degut a la continuïtat d'aquest servei ja forma part de la planificació de les activitats socioculturals i de lleure del nostre projecte de vida de centre.

SERVEIS BASICS

Servei d'Acolliment i Convivència

Definició

L'acollida de la persona gran a la residència esdevé un procés multidisciplinari en el qual és imprescindible la coordinació de tots els professionals que hi participen perquè l'ingrés sigui òptim. És un moment de risc per al nou vingut, ja que per a ell és un canvi important en la seva vida, per això rebrà un tracte especialment considerat, alhora que una atenta observació del seu estat d'ànim.

Justificació

Per a qualsevol persona, canviar de domicili i de persones que li tenen cura és un pas molt important. Fàcilment, si no es fa amb cura, es genera desconfiança, desorientació, depressió. Hem de tenir present que, generalment, fins al moment de la seva arribada al centre de dia, la persona gran ha viscut sola en la seva casa, o atesa pels seus familiars, amb els quals té forts vincles afectius.

Objectius

- Acollir a l'usuari i la seva família fomentant la confiança en el residència i en l'equip assistencial.
- Proporcionar tota aquella informació necessària sobre l'entorn i el procés per aconseguir que la persona es senti segura.
- Fer les primeres valoracions sobre el seu estat de salut i començar a conèixer el nou usuari.

Descripció

En el protocol d'acollida del centre es detallen les actuacions que es porten a terme prèvies a l'ingrés i en el moment de l'ingrés.

Professional responsable

- Director i tot l'equip interdisciplinari. Nom: Carmen Ocón Fernández.
- Horari: De 9 a 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Dins l'horari del centre de dilluns a diumenge es concreta l'hora d'acollida de la persona, tot i que entenem l'acollida no simplement el moment de l'arribada sinó tot el procés d'integració inicial, que pot durar uns dies o alguna setmana.

Aportació econòmica de l'usuari

Gratuït en el servei contractat.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei de Manutenció

Definició

El servei de manutenció ofereix els àpats d'esmorzar, dinar, berenar i sopar i ressopó, tots els dies de l'any.

Justificació

La residència facilita una alimentació adequada a les necessitats de cada persona, mitjançant dietes específiques adaptades a les possibles patologies, i menús apetitosos i variats adequats a l'estació de l'any, que es cuina al propi centre, tot i considerant que menjar és una font de plaer i esdevé un acte social, elaborats al propi centre mitjançant el nostre servei de cuina i dietista. Amb productes de proximitat i el màxim de sostenibles. Cada unitat de convivència

disposa de cuina-office, per reforçar els esmorzars i berenars i fomentar l'autonomia i interacció dels usuaris.

Objectius

- Garantir una dieta adequada per tothom.
- Fer conscient de la importància de mantenir una dieta adequada i constant.
- Fomentar durant l'espai dels àpats la interrelació entre usuaris i professionals.

Descripció

Totes les persones ateses al residència poden esmorzar, dinar, berenar i sopar (més ressopó). La descripció detallada d'aquest servei queda recollida en el protocol.

Professional responsable

Equip de professionals del centre. Director i tot l'equip interdisciplinari.

Nom: Carmen Ocón Fernández. Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Esmorzar a les 9h, dinar a les 13'00h. I berenar a les 16'30 a 17'00 h, sopar a les 19,00 i ressopó a les 00:00 hores.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei d'atenció personal en les activitats de la vida diària.

Definició

Intervenció que es porta a terme en la residència de forma transversal en el conjunt d'activitats i serveis que la persona rep. Es tracta d'atendre de forma individual totes aquelles necessitats de les activitats de la vida diària que la persona no pot fer per ella mateixa i necessita que un professional li doni atenció.

Justificació

El fet d'assistir al residència ha de facilitar a la persona que trobi suport o atenció en totes aquelles activitats que feia o faria també a casa seva i que ara té dificultats per sortir-se'n sola, Per a donar resposta aquestes necessitats és imprescindible conèixer bé la situació personal i la forma donar resposta més adequada.

Objectius

- Evitar o retardar al màxim possible institucionalitzacions o ingressos en recursos residencials desaconsellats, no desitjats o definitius.
- Atendre en les necessitats de la vida quotidiana les persones grans amb la perspectiva de l'educació de la possible autonomia.

Descripció

Durant l'horari en que la persona es troba al residència, l'equip de centre especialment els auxiliars de geriatria presten les atencions personals que van, des de la higiene personal, els canvis posturals, l'administració d'aliments als usuaris, atenció en l'eliminació i control de la incontinència, administració de la medicació, etc. sempre en funció del PIAI de cada persona.

Professional responsable

Coordinació gerocultors/es. Equip de professionals del centre. Director i tot l'equip interdisciplinari. Nom: Carmen Ocón Fernández. Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Distribuïdes en diferents franges de dilluns a diumenge i dins els calendari d'activitats i serveis que s'ofereix en el centre.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei de readaptació dels hàbits d'autonomia.

Definició

Conjunt d'activitats i accions dels professionals que es porten a terme en la residència, amb la intencionalitat de recuperar en les persones, alguns hàbits que per malaltia o per manca d'estímuls han perdut. En el cas que no sigui possible la recuperació sempre es tractarà de mantenir el major temps possible aquells hàbits relacionats en les activitats bàsiques de la vida diària i en algunes activitats instrumentals que facilitaran l'autonomia de la persona.

Justificació

Per a que la persona pugui conservar les capacitats que encara té el màxim de temps possible i mantenir-se autònoma, és molt important que no perdi l'hàbit de fer per ella mateixa totes aquelles ABVD i fins i tot recuperar algun hàbit que estigués disminuït, per això cal treballar la recuperació d'hàbits de forma transversal en el conjunt d'activitats de centre Així facilitem que la persona pugui sentir-se millor amb ella mateixa i en la relació amb els altres fins i tot és possible retardar l'ingrés en residència.

Objectius

- Mantenir les aptituds de la persona necessàries per ser autònoma en les ABVD i en les AIVD.
- Desenvolupar estratègies per treballar les capacitats que la persona encara conserva.

Descripció

Es realitzen diferents activitats que es planifiquen però que formen part del conjunt d'accions que la persona faria a casa seva en el centre prenen forma de taller : cosir , escriure, la higiene personal, parlar taula etc. detallades bàsicament en el programa d'activitats de la vida diària.

Professional responsable

Coordinació gerocultors/es. Nom: Anna Lucas Galmez . Horari: De 9 a 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Distribuïdes en diferents franges de dilluns a diumenge queden detallades en el calendari d'activitats.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei d'Higiene personal

Definició

La higiene personal inclou la neteja del cos (dutxa) i el tenir cura de la imatge personal (mans, ungles, peus, vestimenta).

Justificació

Un dels factors que ajuden al manteniment de la salut de les persones grans és entre altres la higiene personal una correcta higiene evita malalties i afavoreix el benestar personal. hi ha diferents causes per les que una persona gran pot tenir dificultats en la cursa del seu cos com pot ser:

- Manca de condicions en l'habitatge per dutxar-se
- Dificultats a nivell de mobilitat per fer la higiene sol.
- Manca d'hàbits i de consciència de la necessitat de mantenir una higiene adequada.

El residència afavoreix i facilita que el puguin resoldre les dificultats relacionades amb la cura personal.

Objectius

- Detectar i corregir les conductes inapropiades en la higiene.
- Informació i educació sanitària sobre la importància de la higiene corporal.
- Promoure pràctiques higièniques adequades.
- Participació activa de l'usuari/a en la seva higiene personal.

Descripció

Consisteix en la dutxa assistida o autònoma, canvi de roba i acurada inspecció de les mans i els peus. Tota aquesta actuació queda recollida i detallada en el protocol d'higiene d'usuaris.

Professional responsable

Responsable higiènic-sanitari: Nom: Elena Tanase. Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Distribuïdes en diferents franges de dilluns a diumenge.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei de Readaptació Funcional i Social

Definició

Conjunt d'accions estratègies i instruments encaminats a aconseguir i mantenir el màxim nivell d'autonomia física, psíquica i social, mitjançant la reeducació de les activitats de la vida diària.

justificació

La situació de dependència es pot generar tant per l'estat de la persona com per l'existència de dificultats externes, les barreres arquitectòniques, les dificultats d'accessibilitat, l'ús dels equipaments.

Objectius

- Identificar els problemes que interfereixen en la independència de la persona.
- Prevenir i curar les disfuncions ocupacionals.
- Facilitar els ajuts tècnics adequats per a l'adaptació a la discapacitat.
- Mantenir les aptituds de la persona necessàries per ser autònoma en les ABVD i en els aspectes socials i relacionals.

Descripció

A partir d'identificar les potencialitats i limitacions de cada persona es fa un programa detallat, un tractament individual del que cada persona necessita a nivell d'ajudes tècniques, canvis

posturals, ajudes de transferència,... per tal de millorar la situació específica a nivell cognitiu, psicosocial, sensoriomotriu. També s'estableix un programa a nivell de la globalitat del centre tant en aspectes de disseny ergonòmic i funcional del mobiliari, equipament, com en les adaptacions necessàries en el programa d'activitats.

Professional responsable

Fisioteràpia i Psicòleg. Noms: Gerard Vinent i Carles Domènech. Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Dins l'horari del centre, de dilluns a diumenge es concreta en diferents franges en l'horari del Fisioterapeuta i del Psicòleg.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei de dinamització sociocultural

Definició

Conjunt d'activitats que se celebren tant en el propi centre, com fora, que fomenten l'interès per aspectes de la vida quotidiana de caire més social i cultural, desperten nous interessos i possibiliten nous espais de relació. En aquest servei també s'inclou el recolzament i el seguiment per part dels professionals a aquelles persones que participen en altres associacions o entitats per tal que puguin mantenir la motivació d'aquesta participació transmetre-la a altres persones del centre.

Justificació

Les persones grans amb dependència els pot ser més difícil de trobar activitat adequades on puguin participar i sentir-se actives. El conjunt d'activitats ha de ser prou variat com per a permetre que tothom pugui trobar alguna en què s'hi trobi a gust, en aquest sentit també cal tenir això en compte alhora de donar resposta a la necessitat constatada de que la gent gran continuï participant de la vida social i quotidiana al barri on viuen, o en la seva ciutat si això és possible, per tal de prevenir processos d'aïllament i solitud. Cal fomentar i dinamitzar des de la planificació del propi centre per a que això sigui possible.

Objectius

- Aconseguir que les persones que participen a la residència mantinguin l'autoestima i millorin, quan sigui possible les seves actituds relacionals, tant dins del centre com al seu entorn.
- Crear vincles de relació entre el residència i altres entitats del barri.
- Fomentar la participació activa de les persones en el seu entorn.
- Potenciar l'estimulació de les seves capacitats mantingudes.

Descripció

Es realitzen diferents activitat detallades en el programa d'activitats dins el programa d'interrelació amb l'entorn i dins del programa d'activitats.

Professional responsable

Psicòleg. Nom: Carles Domènech Pérez. Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Distribuïdes en diferents franges de dilluns a diumenge queden detallades en el calendari.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei de Suport Personal i Familiar en el centre de dia

Definició

Amb el nom de servei de suport personal i familiar volem expressar l'atenció individual, l'escolta, l'acompanyament i l'orientació que s'ofereix per part dels professionals de l'equip a cada persona i als seus familiars davant la situació en que es troben.

Justificació

Tant per la persona gran com pels seus familiars l'ingrés en un residència es una situació nova i que posa en evidència l'estat de dependència de la persona que hi assisteix, la consciència de l'envelliment i de les diferents pèrdues que va tenint sovint comporten un canvi en l'estat d'ànim. Cal observar aquest aspecte i actuar adequadament, valorant també la possibilitat d'evolucions patològiques. Al mateix temps les famílies acostumen a estar desorientades, sense saber bastant bé com han de tractar als seus familiars en el progressiu procés de deteriorament físic i cognitiu. Per a pal·liar aquesta situació cal un programa detallat amb activitats dirigides a que les persones puguin viure de forma diferent la nova situació i reduir angoixa.

Objectius

- Millorar l'estat psicofísic dels familiars cuidadors reduint el risc de claudicació.
- Donar suport, acompanyar a la persona i família en les diferents situacions per les que ha de passar.
- Treballar per al confort psicològic de les persones grans del centre.

Descripció

Mitjançant les activitats dirigides als familiars que queden detallades en el programa d'atenció a les famílies. El suport a la persona gran es té en compte en totes les activitats i serveis adequant-les a les necessitats personals de cadascú.

Professional responsable

Psicòleg. Nom: Carles Domènech Pérez. Horari: De 9 a 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Distribuïdes en diferents franges de dilluns a diumenge es detalla en el calendari d'activitats familiars, i de suport psicològic.

Cost del servei

Inclòs en el servei diari.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei de Rehabilitació i Fisioteràpia

Definició

Conjunt d'activitats físiques utilitàries i recreatives adaptades a les possibilitats de moviment de la persona. Els exercicis i activitats, a més de suposar un atractiu per les persones han de mantenir caràcter social i de recreació. Existeixen tècniques complementaries en el tractament

fisioterapèutic molt útils en el treball diari en la línia del coneixement del cos i de prendre consciència dels canvis que experimenta.

Justificació

En les persones grans s'accentua la progressiva involució de qualitats psicofísiques. Per aquest grup de població és un dels que més es beneficien de la realització d'exercici físic que suavitz i retardi aquest procés. L'exercici físic té afectes beneficiosos per a la salut com mesura preventiva, de manteniment o rehabilitació. La situació de dependència es pot generar tant per l'estat de la persona com per l'existència de dificultats externes, les barreres arquitectòniques, les dificultats d'accessibilitat, l'ús dels equipaments.

Objectius

- Mantenir la mobilitat. Gaudir de la pràctica de l'exercici físic.
- Potenciar l'atenció i la concentració d'una manera lúdica.
- Prendre consciència del propi cos.

Descripció

- A nivell grupal activitat setmanal que consisteix en la pràctica d'exercicis de gimnàstica adequats per l'edat, per tal de mantenir i/o millorar les funcions motrius.
- A nivell individual programació d'exercicis adaptats a cada persona amb una funció rehabilitadora i / o de manteniment.

Professional responsable

Fisioterapeuta. Nom: Gerard Vinent. Horari: De 9 a 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Dins l'horari del centre, de dilluns a diumenge es concreta en diferents franges l'atenció individual.

A nivell grupal segons horari activitats adaptat cada setmana.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei de seguiment i prevenció de la salut.

Definició

Conjunt d'activitats i accions que es porten a terme en la residència, amb la intencionalitat de tenir cura de la salut de la persona, des del coneixement de la seva situació de salut, a partir del diagnòstic, l'acompanyament i el seguiment de les atencions que ha de rebre, com des de l'assistència pròpiament sanitària en el mateix centre o des d'activitats formatives que permetin a la persona prendre consciència de la salut i prevenir la malaltia.

Justificació

La majoria de persones grans i sobretot en situacions de dependència necessiten un control i seguiment mèdic, Sovint els ajuda comptar amb algú que els orienti alhora de coordinar tot el referent a la medicació que han de prendre, les visites mèdiques que han de concertar etc. El residència ofereix aquest servei però també la possibilitat que coneguin aspectes de la seva salut, del seu cos, de les malalties que els pot ajudar a prevenir l'increment de la dependència com a conseqüència de malalties cròniques.

Objectius

- Educar en hàbits de salut en les persones grans i els familiars.

- Detectar, derivar i tractar les malalties i trastorns de les persones grans, i seguir llur evolució.
- Prevenir descompensacions i possibles efectes secundaris derivats de situacions de llarga malaltia.

Descripció

Queden detallades aquestes accions mitjançant el programa d'atenció sanitària.

Professional responsable

Responsable higiènic-sanitari. Nom: Elena Tanase. Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Distribuïdes en diferents franges de dilluns a diumenge queden detallades en el calendari d'activitats.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei d'activitats de lleure i d'estimulació

Definició

Conjunt d'activitats que se celebren tant en el propi centre com fora del centre: festes, tradicions, sortides, excursions; totes aquestes activitats són una expressió de la part més lúdica i de convivència, són també una oportunitat per participar de la vida social i cultural del nostre entorn ja que la majoria estan obertes a altres persones del barri, voluntaris i en ocasions es realitzen conjuntament amb altres entitats.

Justificació

Les persones grans amb dependència els pot ser més difícil de trobar activitats adequades, on puguin participar i sentir-se actives. El conjunt d'activitats ha de ser prou variat com per a permetre que tothom pugui trobar alguna en què s'hi trobi bé, i alhora ha de permetre que les activitats es puguin adaptar a les necessitats concretes d'una sola persona.

Objectius

- Fomentar la integració de la persona gran en el residència i en la comunitat.
- Fomentar activitats, interessos i afeccions a partir d'allò significatiu per a cada persona i el seu entorn més pròxim.
- Adequar i adaptar les activitats al domini de l'entorn físic per part de la persona gran.

Descripció

Conjunt d'activitats que trobem detallades en el programa d'activitats.

Professional responsable

Psicòleg i Educadora Noms: Carles Domènech i Estefania Pérez Rueda. Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Distribuïdes en diferents franges de dilluns a divendres.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

SERVEIS OPCIONALS:

Servei d' Acompanyament i Transport

Definició

El servei d'acompanyament consisteix en facilitar els trasllats de les persones ateses al centre quan no puguin fer-ho per elles mateixes o amb el suport de la família.

Justificació

Sovint les persones grans presenten problemes de mobilitat, sigui per qüestions físiques o cognitives, necessitant suport i acompanyament per realitzar els desplaçaments. La realitat social ens presenta moltes persones grans que viuen soles, sense suport familiar que els ajudi en els desplaçaments, veient-se així molt limitades en les seves sortides del domicili.

Objectius

- Garantir l'assistència de la persona atesa al centre de dia.
- Recolzar a la persona atesa i a la seva família.
- Fer de l'acompanyament una oportunitat per compartir un espai atenció individual a la persona atesa.

Descripció

La residència oferirà aquest servei a totes les persones ateses al centre que ho necessitin. Per aquest motiu, des del residència oferim l'acompanyament individual, fent servir els mitjans necessaris: suport personal, caminadors, cadira de rodes, ... En cas de mal temps, si s'escau, es facilitarà transport públic en el tram de desplaçament que ho faci possible.

L'acompanyament es durà a terme des del programa de voluntariat del Centre de Dia, coordinant-se amb l'empresa de transport adaptat del centre de dia. Sempre que sigui possible, l'acompanyament serà assumit pels professionals del centre.

Professional responsable

La directora del centre. Nom: Carmen Ocón Fernández - Horari: De 9 a 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Servei diari, adaptat a les hores d'entrada i sortida de la residència de les diferents persones que necessiten d'aquest servei.

Cost del servei

Cost diari 25€/hora.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei de Perruqueria i Barberia

Definició

El servei de Perruqueria i Barberia està dirigit a totes les persones ateses al centre que ho necessitin i ho demanin. Tenim perruqueria al centre amb una persona amb règim d'autònom i que factura mensualment els serveis que ha desenvolupat.

Justificació

La cura de la imatge és molt important per a tothom, especialment en persones grans, que tenen més dificultats per fer-ho per si mateixes. Entenem que el propi interès que les persones tenen per la seva imatge pot facilitar que utilitzin els serveis del barri, com a recurs de proximitat i d'integració en una xarxa relacional més significativa i útil, enfortint referències

socialitzadores importants, ja que el contingut i relacions que es poden establir en un recurs normalitzat com és una perruqueria son altament significatius.

Objectius

- Potenciar la autoestima mitjançant la autoimatge
- Treballar les Activitats Avançades i Instrumentals de la Vida Diària
- Fomentar la participació i la integració de la persona gran a la vida del barri

Descripció

A la residència hi ha un local destinat a perruqueria, on es prestarà per un-a perruquer-a extern (autònom) aquest servei. Els usuaris/es que vulguin utilitzar el servei faran demanda del mateix a les auxiliars del centre i s'establirà el dia i l'hora. El serveis es realitzaran dimecres, dijous, divendres i dissabtes segons planificació de serveis pactats.

Responsable

Auxiliars de geriatria del centre, coordinat per la Directora del centre. Nom: Carmen Ocón Fernández. Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Cada dimecres, dijous, divendres i dissabte s'ofereix servei de perruqueria en funció de la demanda dels usuaris.

Cost del servei

Preus segons tarifa perruqueria que s'inclou al taulell d'anuncis.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei de Podologia

Definició

És un servei que permet facilitar la cura dels peus de les persones ateses al Centre de Dia

Justificació

La salut dels nostres peus determina gran part de l'equilibri del nostre aparell locomotor.

Objectius

- Mantenir una bona mobilitat.
- Evitar complicacions de salut.
- Gaudir d'una millor qualitat de vida.

Descripció

A la residència existeix un servei de Podologia dirigit als seus usuaris, majoritàriament persones d'edat avançada, en el que se'ls ofereix una atenció especialitzada, individual i continuada. Per dur a terme el servei, disposem d'un equipament i mobiliari podològic (butaca, podoscopi, micromotor...), instrumental adequat (mànecs de bisturí, cisalles, pinces, fresas...) que esterilitzem (calor sec) i material fungible d'un sol us (fulles de bisturí, gasses, antisèptics, feltres de descàrrega...), i es presta en la perruqueria del centre dilluns i dimarts, que no hi ha servei de perruqueria.

Professional responsable

El podòleg és el/la professional del camp sanitari que diagnostica, valora, prevé i tracta les diferents alteracions i malalties dels peus. Nom: Sonia Alcarraz. Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

A demanda dilluns i dimarts de 9 a 14 hores i de 15 a 19 hores.

Cost del servei

El servei de podologia té un cost de 25€.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei de Suport Psicològic individual i Familiar

Definició

Servei psicològic adreçat a les famílies per a donar-los orientació en l'atenció que presten a la persona gran, així com ajudar a identificar i enfrontar les dificultats familiars que poden existir.

Justificació

Davant la situació de dependència de les persones grans, sovint les famílies es troben desorientades, angoixades, i amb molts interrogants de com atendre la persona, de com relacionar-s'hi. És bo que puguin expressar sentiments i preocupacions però alhora que puguin trobar respostes, pistes que els orientin per tal d'afrontar millor la situació en que es troben.

Objectius

- Definir espais de coordinació entre familiars i professionals
- Ajudar a la família a gestionar l'estrès i l'ansietat i afrontar millor la situació en que es troben

Descripció

El professional s'encarregarà d'assessorar, orientar i donar suport emocional pautes de treball, mitjançant l'entrevista amb la família que pot col·laborar en el PIAI de l'usuari. Aquest suport també es pot donar, si s'escau, mitjançant la participació de la família en Grups d'Ajuda Mútua (GAM).

Professional responsable

Servei que dona el psicòleg del Centre de Dia. Nom: Carlos Domènech Pérez. Horari: De 9 a 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Aquest servei tindrà una dedicació inicial de dues hores setmanals. Serà revisable en funció de la demanda de les famílies.

Cost del Servei

Inclòs en el servei diari.

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Teràpia assistida amb gossos

Definició

Servei de teràpia assistida amb gossos amb una professional de teràpia per a treballar estimulació amb animals, així com la responsabilització de les persones usuàries.

Justificació

La salut dels nostres residents i usuaris del centre de dia viuen amb aquesta activitat una oportunitat de desenvolupar capacitats emocionals, relacionals i de responsabilitat i cura que els millora l'autoestima.

Objectius

- Mantenir una bona mobilitat.
- Integració sentit de la responsabilitat
- Gaudir d'una millor qualitat de vida en tenir cura o rebre estímuls en el contacte amb els gossos del programa

Descripció

Fan jocs amb els gossos relacionats amb ordres senzilles per donar coses al gos o per posar-les en algun lloc de l'arnés que el mateix gos porta, treball de càlcul, colors i relació d'objectes

Fan accions d'estimulació sensitiva a partir de carícies i altres gestos que transmetin emocions.

Professional responsable

Terapeuta ensinistradora de gossos externa al centre, però en coordinació als professionals de teràpia, rehabilitació, psicologia i educació social. Nom: Gerard Vinent i Estefania Pérez. Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Quinzenalment.

Cost del servei

El servei de podologia no té cost addicional

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document.

Servei de Suport i servei religiós

Definició

Tenim servei religiós de dues misses a l'any i de participació en celebracions, com l'eucaristia quinzenalment.

Un cop al més rebem el servei de comunió per part del diaca de la parròquia corresponent Serveis espirituals (confessió, temes de final de vida, ...).

Justificació

Pe respecte a les creences religioses de les persones i familiars de residents que sol·liciten aquest servei, es facilita de manera integrada i personalitzada, segons les preferències i creences que fan de cada usuari una persona singular.

Objectius

- Donar resposta a una necessitat espiritual i de creença de cada resident que així ho sol·liciti
- Respectar les creences de cada persona de forma individualitzada amb criteris de l'ACP

Descripció

Tenim servei religiós de dues misses a l'any i de participació en celebracions, com l'eucaristia quinzenalment.

Un cop al més rebem el servei de comunió per part del diaca de la parròquia corresponent Serveis espirituals (confessió, temes de final de vida, ...).

Professional responsable

Rector de Pallejà, coordinat per la Directora de la Residència. Nom: Carmen Ocón Fernández - Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Do cops l'any i quan els usuaris ho demant, i quinzenalment la participació en actes de celebració com l'eucaristia. Ens adaptem a la seva demanda.

Cost del Servei

Inclòs en el servei diari.

Servei de Hort terapèutic

Definició

Planificar i desenvolupar tasques de cura de l'hort del centre, responsabilitzant les persones en les AVD,s que se'n deriven

Justificació

Ens permetem treballar la planificació d'activitats instrumentals de la vida diària ja que els residents i usuaris del centre de dia planifiquen

- Calendari de de sembrar llavors , amb les tasques de cavar , fer solcs , i recollir
- Les necessitats de rec
- La cura de males herbes entorn de les hortalisses
- Les tasques de recollida de fruit i verdures
- Activitats e consum i d'elaboració d'àpats amb els fruits recollits

Objectius

- Mantenir una bona mobilitat.
- Responsabilitzarse de tenir cura de l'hort
- Planificar tasques a desenvolupar en la vida diària
- Estimular activitats funcionals
- Celebrar les situacions de collita

Descripció

Ens permetem treballar la planificació d'activitats instrumentals de la vida diària ja que els residents i usuaris del centre de dia planifiquen

- Calendari de de sembrar llavors , amb les tasques de cavar , fer solcs , i recollir
- Les necessitats de rec
- La cura de males herbes entorn de les hortalisses
- Les tasques de recollida de fruit i verdures
- Activitats e consum i d'elaboració d'àpats amb els fruits recollits

Professional responsable

Fisioteràpia i gerocultores Nom: Gerard Vincent. Horari: De 9 14 hores, i de 16 a 19 hores de dilluns a divendres.

Horari

Setmanalment i en casos diàriament

Cost del servei

No te cost adicional

Suggeriments i queixes

Es desenvolupa un mecanisme específic per a donar resposta als suggeriments i queixes talment com s'indica en aquest mateix document

ESTÀNDARDS O INDICADORS DE QUALITAT ESTA AMPLIAT AL DOCUMENT D'ESTÀNDARDS DE QUALITAT: DIMENSIÓ: Atenció al resident

<u>Àrea</u>	<u>Eina</u>	<u>Responsable designat</u>	<u>Indicador o resultat</u>	<u>Estàndard</u>
PRE-INGRÉS AL CENTRE	Protocol pre-ingrés Residència	Treballador social	- Entrevista transcrita pre-ingrés i enregistrada - Mail amb informacions i resolució de dubtes - Conformitat per escrit de la acceptació de plaça	100%
INGRÉS/ACOLLIDA A L CENTRE I ADAPTACIÓ	Entrevista d'acollida Pla de cures provisional Protocol d'acollida Signatura de la documentació	Direcció tècnica i RHS	- Realització del procediment d'ingrés - Existència de Carpeta Arxiu documentació en paper individual la primera setmana d'ingrés	100% 100%
DESPLEGAMENT DEL PLÀ DE CURES INDIVIDUALITZAT	Valoració integral del resident en el Revisió del pla de cures	Infermera i RHS	- Els residents tenen el pla de cures provisional el primer dia d'ingrés - Revisió del pla de cures al primer mes	100% 80%
VALORACIONS TÈCNIQUES DEL RESIDENT	Valoracions específiques de cada professional	Metge Infermera/RH S Fisioterapeuta T.ocupacional Psicologa T.Social Educació social	- Valoració mèdica 1era setmana - Valoració infermera 1era setmana - Valoració de fisioteràpia 1era setmana - Valoració Terapeuta 1era setmana (quan en disposem) - Valoració Psicologia 1era setmana - Valoració T.social 1era setmana - Valoració Educadora Social 1era	90% 100% 100% 80% 70% 70% 70%

			setmana	
AVD'S I VIDA DIARIA	Adaptació segons les necessitat del Servei del programa de gestió AVD amb els horaris-activitats per. Enregistrament de les activitats de la vida diària. Enregistrament de curs clínic i d'incidències Protocol de mobilitzacions Protocol d'alimentació Protocol de contenció Protocol incontinència	Director Tècnic Infermera /RHS Gerocultor	- Registre diari individual de AVD Registre de protecció i productes de suport - Estimulació a la marxa, transferències, canvi d'absorbents, higiene, alimentació/hidratació, cures (colostomia-sonda vesical), Contencions/ Canvis posturals, tutories i neteja dels productes de suport d'autonomia	100% 95%
DOCUMENT ACP	Les persones usuàries tenen elaborat un document d'atenció centrada en la persona(ACP)		- Comprovació ACP de varis residents agafats a l'atzar i la comprovació de la seva execució. - Nº de residents amb ACP revisada als mesos	Comprovació 100%
PROMOCIÓ SALUT I HÀBITS SALUDABLES	El centre disposa d'un programa d'atenció nutricional - Programa de detecció de la disfàgia. Gestió de productes - espessants. El centre disposa d'un programa d'hidratació per evitar ITU.	Infermera/RHS	- Valoració tipus d'alimentació 1era setmana i seguiment segons necessitats - Valoració dels residents amb disfàgia segons necessitats. Nº residents amb espessant. - Nº de residents anuals amb ITU - Nº de residents anuals amb	

	- El centre té establert un sistema de prevenció de les lesions per pressió. Malalties cròniques :HTA, diabetis i restrenyiment El centre disposa d'un programa de control d'esfínters. Protocol final de vida		lesions per pressió. • Incidència i prevalença de HTA, diabetis i restrenyiment.	
PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA	La Residència promou la utilització de productes de suport per contribuir a millorar l'autonomia de la persona amb dependència i/o discapacitat i afavorir el treball dels gerocultores	T.Ocupacional Direcció tècnica (Quan en disposem)	• La residència disposa de grues de bipedestació i grua de malla • Llits articulats i amb carro elevador • Productes de suport WC/bany • N° residents que requereixen grues	
ATENCIÓ SOCIAL	Disposa del procediment d'actuació en relació amb la incapacitació legal de residents amb limitacions en la capacitat de decisió i responsable designat. Disposa del procediment per a recollir les reclamacions i suggeriments.	T.Social	• N° de residents amb incapacitació legal • Hi ha un registre viu de reclamacions i suggeriments que evidencia el tractament donat a aquestes i el seu tancament.	Existència document concret Registre de reclamacions
ATENCIÓ PSICOLÒGICA	Hi ha programes estructurats d'intervenció psicològica (cognició, ansietat, depressió,	Psicòloga	• N° i relació de residents amb deteriorament cognitiu. • N° i relació de residents amb trastorns psicòtics	Història psicològica del resident Registre de formació

	dificultats relacionals, alteracions conductuals).		Nº de formacions a l'equip gerocultor pel maneig dels problemes de conducta en els últims 2 anys	
ATENCIÓ AL LLEURE I OCI	Hi ha programes estructurats d'intervenció per activitats de lleure i oci adaptat a les necessitats	Ed. Social Gerocultor	- Nº d'activitats realitzades anualment - Enquesta de satisfacció als residents	Nº 80% de satisfacció
ATENCIÓ MOTRICITAT I DESPLAÇAMENT	Programa d'estimulació i reeducació de la marxa Programa d'immobilitat Programa d'ergonomia articular Programa de contencions	Fisioterapeuta	- Nº de residents que realitzen una deambulació autònoma - Nº de residents que utilitzen productes de suport en la mobilitat - Nº i relació de restriccions físiques	Registre de restriccions físiques (reduir al 5% de la totalitat dels residents)
SEGURETAT DELS RESIDENTS	El centre té en marxa un programa de prevenció de caigudes. El centre té establert un sistema de prevenció i millora de les incontinències. El centre de dia disposa d'elements preventius per intentar evitar i/o disminuir la interacció dels riscos, amb la finalitat de garantir un entorn segur i adequat a les persones usuàries.		- Nº de residents i caigudes anuals - Nº de residents incontinents - Nº de residents amb contenció - Dispositius de seguretat (banda magnètica en els ascensors) - Nº de residents amb baranes i protectors de llit	

GESTIÓ D'ACTIVITATS-PLANIFICACIÓ D'ACTIVITATS	Existència d'un gestor d'activitats (mòdul addicional del programa informàtic amb Planning per professional (T.ocupaciona I / Fisioterapeuta / Psicologia i Ed.Social), calendari d'activitats i control d'assistència.		- Existència de valoració de l'activitat - Existència de valoració del resident amb l'activitat - Existència de la valoració per específiques - Nº de persones - Faltes d'assistència - Sessions disponibles - Sessions programades - Sessions confirmades	
--	---	--	---	--

DIMENSIÓ: Atenció a la família

<u>Àrea</u>	<u>Eina</u>	<u>Responsable designat</u>	<u>Indicador o resultat</u>	<u>Estàndard</u>
ATENCIÓ A LA FAMÍLIA	El centre realitza atenció a les demandes i suggeriments de les famílies.	T.Social	Full de reclamació. Nº atencions personalitzades per a suggeriments / queixes o demandes.	
INFORMACIÓ A LA FAMÍLIA	La família i/o persona referent rep informació actualitzada relativa al dia a dia i cada 6 mesos sobre els objectius plantejats en l'ACP (sempre tenint en compte aspectes de confidencialitat).	Tots els tècnics implicats en la informació sol·licitada	Registre d'atencions als familiars/persona referent. Donar resposta de la queixa en 24-48h de la demanda	

DIMENSIÓ: Coordinació i treball en xarxa

<u>Àrea</u>	<u>Eina</u>	<u>Responsable designat</u>	<u>Indicador o resultat</u>	<u>Estàndard</u>
CONTINUÏTAT DE L'ATENCIÓ	El centre realitza coordinació i participa activament en el processos de salut conjuntament amb el metge / infermera Realització Valoració conjunta dels residents MACA/PCC El centre ha iniciat sinèrgies amb el territori (ajuntament) per tal de formentar activitats lúdiques a l'entorn	Infermera /Metge/RHS T.Social	Nº coordinacions anuals amb l'equip de ABS Nº tècniques conjuntes anuals amb l'equip d l'ABS Nº de valoracions MACA/PCC anuals	

