



Residencia Centro
Terapéutico y Geriátrico
CTISG, SL

CARTA DE SERVEIS

CENTRO TERAPEUTICO Y GERIATRICO SL, és una petita Residencia per a gent gran, que des de el 1991 ofereix als seus usuaris una fiabilitat de resposta a les seves necessitats a través del servei de residència assistida. Ubicada a la població de Valldoreix (Sant Cugat del Vallès), l'entitat forma part de la xarxa pública del Departament d'Afers Socials de la Generalitat de Catalunya des de 1997, amb número de Registre S01196 a través del programa actual de col·laboració, oferint un total de 24 places, de les quals 23 son d'àmbit públic.

El nostre objectiu i compromís és la integració d'aquestes necessitats amb les diferents àrees d'atenció, a partir de la identificació dels factors interns i externs que els afecten i el coneixement profund de les seves expectatives i requisits, tot plegat per assegurar el compliment d'aquestes i per promoure l'augment de la seva satisfacció, complint amb els nostres requisits legals i compromisos (qualitat, preu i serveis).

Per escometre d'una manera eficaç aquests objectius i compromisos adquirits, **CENTRO TERAPEUTICO Y GERIATRICO**, ha implantat uns indicadors de qualitat (inspirats amb la Norma ISO), que assegurin la correcta gestió dels nostres recursos, tan materials com a humans. Aquests es revisen i provoquen una millora contínua basant-se en la informació que prové de la percepció del client i del personal del servei prestat a través de mecanismes d'avaluació establerts.

Les persones responsables de la gestió del centre son:

Mario Romagosa Figueras, en qualitat d'Administrador Únic i
Nayive Aragón Bartrolí, en qualitat de Directora Técnica.

Les dades de contacte son:

Telèfon: 651.892.862 / 629.210.516

Email: marioromagosa@gmail.com / ctisgsl2006@yahoo.es

Adreça: Carrer Tòrtora, 11 08197 Valldoreix (Sant Cugat del Vallès)

A. VIES D'ACCÉS AL SERVEI

Per accedir al nostre servei residencial, pel que fa a les places públiques, es realitza a través de l'assignació d'un centre residencial que es duu a terme a través del Programa individual d'atenció (PIA), que realitzen els serveis socials públics i que determina les modalitats d'intervenció més adients a les necessitats de les persones en situació de dependència pel que fa als serveis i les prestacions econòmiques previstes en la resolució pel seu grau i nivell.

A partir d'aquí les famílies i/o interessats sol·liciten entrar a la nostra llista d'espera de plaça pública que gestiona directament el Departament d'Afers Socials.

Pel que fa a la plaça privada, la via d'accés es directa, a través de via telefònica, xarxes socials i/o presencial, sol·licitant plaça i, si és el cas, apuntar-se a la nostra llista d'espera de plaça privada.

B. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

Com a residència assistida que som, oferim serveis d'acolliment residencial per a l'assistència integral a les activitats a persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària, que necessiten supervisió i que tenen una situació sociofamiliar que requereix la substitució de la llar.

Treballem per facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència, i per afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.

El fet de tenir solament 24 residents, el tracte entre tots és molt familiar i fa molt més fàcil la convivència i relació entre els residents i el personal.

Amb aquests objectius oferim els següents serveis:

- Acolliment i convivència
- S'ofereixen els àpats d'esmorzar, dinar, berenar i sopar
- Estada i manutenció (supervisat pel responsable higiènic-sanitari, a fi de garantir l'aportament dietètic i calòric adequat)
- Atenció personal en les activitats de la vida diària.
- Hàbits d'autonomia.
- Dinamització sociocultural
- Readaptació funcional i suport social i familiar
- Garantir el seguiment i la prevenció de les alteracions de la salut.
- Assistència mèdica per part d'un facultatiu del centre. Així

mateix, el resident ha de mantenir obligatòriament relació amb el metge de capçalera que li correspon per zona, al qual se l'informarà del diagnòstic i prescripcions farmacològiques corresponents.

- El control, administració, seguiment i conservació dels medicaments prescrits
- Servei d'infermeria.
- Dietes personalitzades.
- Servei de fisioteràpia.
- Servei de treball social (suport personal, familiar i social).
- Servei de psicologia.
- Servei de bugaderia gratuït inclòs reparació de peces de roba
- Sala TV
- L'atenció o medicació especialitzada
- Servei extra de Perruqueria
- Servei extra de Podologia
- Acompanyaments a gestions: visites a especialistes, analítiques, etc....

C. COMPROMISOS ADAPTATS I MESURES DE COMPLIMENT

El compromís adquirit per **CENTRO TERAPEUTICO Y GERIATRICO** en la gestió de la qualitat, s'obté amb la total responsabilitat cap a aquest objectiu de cadascú dels membres de l'entitat, començant per la direcció i dotant a l'organització dels mitjans necessaris per a aquesta fi.

Es per això que adoptem el **COMPROMÍS** DE:

- 1 Mantenir l'ambient de bona relació i convivència al nostre centre amb l'objectiu de fer sentir com a casa a les persones residents.
- 2 Aconseguir una òptima adaptació i integració a la residència, treballant les dinàmiques de les necessitats i particularitats de

cadascun dels residents.

- 3 Mantenir la implicació en els processos de recerca i innovació dels nous recursos, tècniques i materials per cobrir les necessitats cognitives, físiques i emocionals de les persones residents.
- 4 Promoure el treball professional en equip, potenciant un treball reflexiu, participatiu i constructiu.
- 5 Mantenir obertes les portes de la residència a l'entorn, vinculant les activitats que es fan a la vida familiar i de ciutat.
- 6 Avaluar contínuament els serveis i els professionals periòdicament, a través del nostre sistema intern de gestió de la qualitat.

D. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT

Per tal de fer seguiment dels compromisos generals adquirits de l'entitat, així com dels procediments/protocols emprats, utilitzem una sèrie d'indicadors de qualitat que utilitzem per avaluar el desenvolupament de l'organització.

Cada indicador té un valor de referència estàndard amb el que comparar-se i un responsable de l'equip que és la persona encarregada de mesurar i avaluar els indicadors que estan dins les seves competències, tal i com s'indica en el quadre de comandament de la Memòria d'estàndards de qualitat.

Anualment es realitza una valoració de la tendència i/o resultat de cada indicador per tal de comprovar que està alineat als resultats esperats.

Els indicadors que avaluem al nostre centre son:

PROCÉS	INDICADOR	APLICACIÓ	ESTANDARD
1. Satisfacció de la persona usuària i de les famílies o referents socials	1.1 Satisfacció dels usuaris	Enquesta Satisfacció, Anàlisi Satisfacció	> 75% Valoració positiva de resultats enquesta 100% execució
	1.2 Sistema de gestió de suggeriments i reclamacions	Full de suggeriments/ Reclamacions	15 dies mínim de resposta
2. Valoració integral de la persona per part de l'equip interdisciplinar	2.1 Valoració integral inicial	Protocol valoració integral resident	100% valoració inicial (15 dies)
	2.2 Valoració inicial i periòdica de riscos	Protocol de prevenció i tractament de caigudes	100%
		Protocol de prevenció de lesions per pressió	100%
	2.3 Documentació atenció persona usuària	Tots els protocols d'atenció directa	100%
3. Pla d'atenció individual i de gestió assistencial	3.1 PAIV	Aplicació protocol valoració integral resident i registres	30 dies inici ingrés Seguiment anual
	3.2 Participació de les persones usuàries i famílies	Aplicació del protocol atenció a les famílies i registres	30 dies inici ingrés Seguiment anual
4. Promoció de l'autonomia personal i preservació i millora de les capacitats funcionals i cognitives	4.1 Manteniment de la capacitat funcional i el seu seguiment	Aplicació de tots els protocols d'atenció directa i registres	100%

PROCÉS	INDICADOR	APLICACIÓ	ESTANDARD
5. Promoció de l'envelliment saludable	5.1 Abordatge del deteriorament cognitiu i el seu seguiment	Aplicació de tots els protocols d'atenció directa i registres	100%
6. Seguretat en l'atenció de la persona usuària i gestió de riscos	6.1 Programa de prevenció de caigudes	Aplicació protocol de prevenció i tractament de caigudes i registres	20 caigudes anuals. Mai 3 del mateix resident
	6.2 Prevenció de les lesions per pressió	Aplicació protocol de prevenció de lesions per pressió i registres	2 nafres anuals i resoldre 100%
7. Contenció i subjecció de la persona	7.1 Contenció física de la persona usuària	Aplicació protocol de contencions i registres	100%
8. Atenció a la nutrició	8.1 Programa d'atenció nutricional	Aplicació protocol de nutrició i registres	100%
9. Ús segur dels medicaments	9.1 Administració, prescripció, dispensació i emmagatzematge de medicació	Aplicació protocol de prescripció i administració de fàrmacs i registres	100%
10. Atenció al final de la vida	10.1 Aplicació del Control de símptomes	Aplicació protocol de baixa i registres	100%
11. Atenció a la família i potenciació de vincles.	11.1 Programa de promoció de la participació de les famílies	Aplicació protocol atenció a les famílies	1 reunió trimestral amb T.S. durant el primer any i després de forma anual
12. Professionals	12.1 Satisfacció dels professionals	Enquesta satisfacció	1 anual
	12.1 Acollida i formació dels professionals	Protocol de acollida	100%
	12.2 Formació continuada	Aplicació protocol de formació	3 cursos de formació anuals

E. DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS

Segons regulació de la Llei de Serveis Socials de Catalunya (Llei 12/2007 d'11 d'octubre), els nostres usuaris tenen **dret a**:

- Dret a rebre voluntàriament el servei social que correspongui.
- Dret a la informació en tots els serveis socials i a la participació democràtica dels usuaris o de llurs representants legals en aquells serveis que així s'estableixi en la norma que la reguli.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials.
- Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viu i a mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social.
- Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin en els contractes d'assistència.
- Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, i a ser tractat amb respecte i consideració deguda a la seva dignitat.
- Dret a no ser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevant que existeixi perill imminent per la seguretat física de l'usuari o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de l'usuari, amb document d'autorització signat pel resident o familiar responsable.

- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.

Així mateix, tenen les **obligacions o deures** segons regulació de la Llei de Serveis Socials de Catalunya (Llei 12/2007 d'11 d'octubre) de:

- Respectar i facilitar la convivència.
- Complir allò disposat en el present Reglament de Règim intern del Servei o l'establiment i en els terminis del contracte subscrit.
- Abonar puntualment el preu que correspongui d'acord amb la normativa vigent.
- En quant a les sortides i absències haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

L'incompliment de les obligacions provades per part dels usuaris i, si s'escau, els seus representant legals de les obligacions esmentades, es farà saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar Social. Aquesta mesura en cap cas tindrà caràcter sancionador.

F. RÈGIM ECONÒMIC

Al tauló d'anuncis del centre, hi ha el quadre de preus que s'apliquen als serveis extres que oferim.

El preu del que té que pagar mensualment l'usuari de una de les places publiques, ve determinat per la informació que rebem del Departament de Drets Socials de la Generalitat i que s'informa al resident i familiar que li pertoca.

<i>Plaça pública graus II i III</i>	<i>2.124,32</i>
Plaça privada Alta dependència	2.000,00
Plaça privada Baixa dependència	1.600,00

G. QUEIXES I SUGGERIMENTS

Definició:

Procediment que consisteix en recollir i treballar les queixes i suggeriments que arribin al centre per tal de donar-ne resposta i millorar la qualitat del servei.

Objectiu:

El objecte d'aquest procediment es establir el sistema a seguir para la correcta tramitació de les queixes i suggeriments presentats en el centre o de les que aquest sigui responsable.

Població a qui va dirigit:

A totes les persones vinculades a la residència d'una forma o altra ja siguin usuaris, familiars, personal, voluntaris, etc.

Descripció de l'actuació:

L'equip de direcció es el responsable de recollir i tramitar les queixes, reclamacions i suggeriments, contestar al interessat e informar sobre les actuacions realitzades i/o mesures adoptades.

1. Recepció per escrit de la queixa o el suggeriment amb constància escrita amb el seu corresponent registre intern. La presentació pot ser en un full normal o bé en els que estan a disposició del departament d'inspecció del Departament de Drets Socials. La Residencia té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, els pertinents fulls de reclamacions que es poden entregar en mà o be depositar-los en la bústia que està situada al costat de la porta principal de la planta superior i d'accés al pati exterior. Setmanalment es revisa la bústia i diàriament el correu electrònic.
2. La queixa es presenta a la reunió d'equip interdisciplinari i es canalitza cap el responsable del tema concret a tractar.
 - A nivell social es canalitzarà des de la unitat de treball social.
 - A nivell assistencial es canalitzarà des de unitat sanitària (RHS).
 - A nivell organitzatiu (ja siguin temes administratius, de personal, etc.) es canalitzarà des de direcció.
3. S'elaborarà la resposta adient i quan sigui necessari s'adoptaran les accions i/o mesures correctores que s'hagin considerat necessàries i oportunes per tal de resoldre la problemàtica o millorar el que s'hagi vist

com a vulnerabilitat del servei.

Aquest tràmit no superarà en cap cas els 30 dies a partir de la data de recepció. Es guardarà còpia del l'expedient a la carpeta corresponent.

H. VIES DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

El centre estableix vies de comunicació i participació per a les persones usuàries, per a les famílies i per al personal que hi treballa, per tal que puguin col·laborar en la definició del model de vida del centre i per plantejar iniciatives, fer propostes, suggeriments, fer constar reclamacions o queixes, i el que considerin avinent de comunicar i tractar.

Presencialment al centre a través de:

- Dinàmiques Grupals de Centre (persones usuàries i professionals)
- Servei d'Atenció a l'Usuari/a
- Programa d'Atenció a les Famílies
- Entrevista amb la Direcció

I telefònicament (93 674 20 16), també mitjançant correu electrònic (ctisgsl2006@yahoo.es) i per la web www.centrovalldoreix.com o per correu ordinari a l'adreça del Centre:

Carrer Tòrtora núm. 11, 08197 Valldoreix (Sant Cugat del Vallés)

El nostre **horari** de visites es molt flexible, donat que som una residència molt familiar i coneixem totes les casuístiques de cada familiar i ens adaptem a les seves peticions.

Tot i així el nostre horari que figura al tauló d'anuncis es de tots els dies de la setmana de 10 a 12 i de 17 a 19h.

A nivell de **xarxes socials**, tenim un grup de Facebook restringit als familiars dels nostres residents on se'ls informa també de les activitats i esdeveniments que es produeixin.