

3. CARTERA DE SERVEIS . EL-LABORACIÓ I VIGÈNCIA

PROFESSIONALS RESPONSABLES:

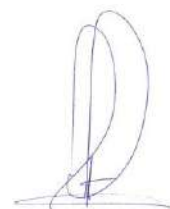
Gerència : Cristian Fernández Perpiñan

Signatura



Direcció: José Manuel Lafuente Ruiz

Signatura



RHS: Raquel Faus i Martí

Signatura



DATA D'ELABORACIÓ

DATES DE REVISIÓ

Gener 2024

1ª Gener 2025

2ª Gener 2026

3ª Gener 2027

INDEX

- 3.1. Qui som : Identitat del centre**
- 3.2. Què fem . Missió . Serveis**
- 3.3. Com ho fem? Visió. Model gestió. Model Atenció**
- 3.4. Qui són els destinataris? drets i deures**
- 3.5. Quines són les condicions d'accés i ús? Prestació servei . Condicions d'accés. Règim econòmic**
- 3.6. Quins són els canals de relació amb els usuaris? Vies d'informació, reclamació i participació**
- 3.7. Oferta de serveis i processos assistencials**

3.1. QUI SOM : IDENTITAT DEL CENTRE

- La Residència Geriàtrica Malgrat és una institució de titularitat i gestió privada, constituïda l'any 1994, i pertanyent a l'empresa Residència Geriàtrica Malgrat SL amb CIF B60475696, i domicili actual en C/ Mar 89 de Malgrat de Mar
- Des dels seus inicis és centre col·laborador del sistema social públic de la Generalitat de Catalunya , Departament de Drets socials , amb núm. d'inscripció S02478.
- Els seus destinataris són usuaris privats i públics que requereixin estàncies temporals o indefinits, tant en règim d'ingrés, com ambulatori.
- Al juliol de 2017 es va iniciar un projecte de construcció d'una nova residència, l'obertura definitiva de la qual va tenir lloc al maig de 2019. La "Nova Residència Geriàtrica Malgrat" té una capacitat funcional de 109 places, de les quals 41 són públiques i 68 privades i es caracteritza per la seva modernitat: instal·lacions i equipaments complets, espais amplis, vistes a mar i està enclavada a la zona cèntrica del nucli municipal de Malgrat , envoltada de zones verdes, passeig marítim i carrers comercials
- Els responsables de la gestió són:
 - Cristian Fernández Perpiñán. Gerent
 - José Manuel Lafuente Ruiz. Director
 - Raquel Faus Martí. Responsable higiènic-sanitària

3.2. QUÈ FEM . MISSIÓ . SERVEIS

❖ Missió

"Cuidar amb excel·lència per a millorar la qualitat de vida i satisfacció dels residents i famílies "

❖ Serveis

Els serveis professionals que oferim son

- Metge
- Infermeria
- Auxiliars d'infermeria-gericultors
- Fisioteràpia
- Treball Social
- Teràpia ocupacional
- Educació social
- Psicologia
- Transport adaptat
- Cuina pròpia

3.3. COM HO FEM? VISIÓ. MODEL GESTIÓ. MODEL ATENCIÓ

❖ Visió.

La nostra visió consisteix en

“Fer de la Residència una empresa feliç “

- Ésser la residència d'elecció i preferència pels treballadors del sector per la millora de les condicions laborals i socioprofessionals
- Liderar la gestió de centres geriàtrics assistits a la Comarca del Maresme i en l'àmbit de la Comunitat Autònoma

❖ Model de Gestió

Promovem una gestió per valors centrada en quatre pilars fonamentals : usuaris, famílies, treballadors i organitzacions externes. Els valors que configuren la cultura organitzativa son :

- L'excel·lència del servei i de la cura
- La satisfacció de l'usuari.
- La participació en la presa de decisions de l'usuari i treballadors
- Compromís ètic, professional i social en l'atenció: Cuidem amb dignitat i humanitat

❖ Model d'atenció.

Treballem amb el model d'Atenció centrada en la persona. Els valors fonamentals d'aquest model son:

- Dignitat: Respecte per la seva condició de persona
- Autonomia: Respecte a les seves decisions autònomes
- Intimitat: Garantia dels drets d'intimitat, privacitat i confidencialitat
- Individualitat: Reconeixement de la seva singularitat i diferència
- Integritat: Atenció a necessitats bàsiques , psicoafectives, culturals i religioses
- Participació: Col·laboració en els processos assistencials i personals
- Integració social: Obertura a la societat i presència en la comunitat
- Continuitat assistencial: Accés als serveis soci-sanitaris en els diferents nivells

3.4. QUI SÓN ELS DESTINATARIS? DRETS I DEURES

❖ Destinatariis

Els nostres destinatariis són usuaris privats i públics, amb règim d'atenció de dia que necessitin estàncies temporals o indefinides.

❖ Drets dels usuaris (D'acord l'article 12 Llei 12/2007 de Serveis Socials)

1. L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
2. Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.
3. Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
4. Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
5. Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
6. El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
7. La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
8. Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, de convivència i social, tot respectant les formes de vida actuals.
9. Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
10. Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
11. Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
12. Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
13. Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
14. Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
15. Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
16. No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.
17. Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.
18. La confidencialitat de les dades i les informacions que constin en llurs expedients.
19. Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar el seu consentiment específic i lliure.
20. Que es respecti la seva dignitat, benestar i autonomia.

❖ Deures dels usuaris (D'acord l'article 13 Llei 12/2007 de Serveis Socials)

1. Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
2. Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
3. Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
4. Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
5. Retornar els diners rebuts indegudament.
6. Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
7. Tenir una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
8. Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors/es.
9. Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
10. Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
11. Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudiment de les prestacions.
12. Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
13. Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.
14. Complir el reglament de règim intern.
15. Abonar el preu corresponent segons el tipus de contracte i la normativa vigent.

2.5. QUINES SÓN LES CONDICIONS D'ACCÉS I ÚS? Prestació servei . Condicions d'accés. Règim econòmic

❖ Prestació del servei

Els nostres serveis tenen caràcter presencial i la prestació es realitza principalment en las instal·lacions , equipaments i espais del centre. També realitzen programes d'activitats i serveis en àmbit comunitària

❖ Condicions d'accés

Residència Malgrat es un centre privat , però està acreditat per el Departament de Drets Socials, per prestar el servei de col·laboració amb el sistema públic d'acord amb les estipulacions adients recollides en el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig i la Llei de Serveis Social de 2007

- Per **accedir a plaça pública** es demana un conjunt de requisits establerts en les normes vigents :
 - Tramitar la sol·licitud d'ingrés o plaça pública en Residència mitjançant els treballadors socials de l'ajuntament o serveis socials
 - Acreditació de la situació de necessitat: tenir reconeixement de grau II-III de dependència
 - Ser majors de 65 anys
 - Abonament del preu públic en els casos previstos per la normativa vigent.
 - Altres requisits previstos en l'ordenament jurídic vigent.
- Per **accedir a Plaça privada** tant els criteris com el procediment es recullen en el document denominat Reglament de Règim Intern del Centre.
 - Els usuaris assumeixen el cost total d'una plaça.
 - Es podrà demanar ajuda o prestació econòmica (PEV)
 - Compliment dels criteris d'accés específics
- Una vegada acceptada la sol·licitud es procedeix a la **signatura del contracte i reglament de règim intern** del centre on s' estableixen els pactes y acords del funcionament y prestació dels serveis

❖ Règim econòmic

PREUS HABITACIONS. ESTADES PERMANENTS

HABITACIÓ DOBLE	PREU	I.V.A. (10%)	TOTAL
❖ Normal	2.400,00 €	240,00 €	2.640,00 €
❖ Especial platja	2.500,00 €	250,00 €	2.750,00 €

HABITACIÓ INDIVIDUAL	PREU	I.V.A. (10%)	TOTAL
❖ Normal	2.600,00 €	260,00 €	2.860,00 €
❖ Especial 3ª planta	2.700,00 €	270,00 €	2.970,00 €
*Suplement habitació individual	200,00 €	20,00 €	220,00 €

HABITACIÓ PREMIUM	PREU	I.V.A. (10%)	TOTAL
❖ HABITACIÓ PREMIUM	3.000,00 €	300,00 €	3.300,00 €

PREUS . ESTADES TEMPORALS

HABITACIÓ DOBLE	PREU €/ DIA	I.V.A. (10%) €/ DIA	TOTAL €/ DIA
❖ Baixa dependència	90,00 €	9,00 €	99,00 €
❖ Mitja dependència	95,00 €	9,50 €	104,50 €
❖ Alta dependència	100,00 €	10,00 €	110,00 €

HABITACIÓ INDIVIDUAL	PREU €/ DIA	I.V.A. (10%) €/ DIA	TOTAL €/ DIA
❖ Baixa dependència	105,00 €	10,50 €	115,50 €
❖ Mitja dependència	110,00 €	11,00 €	121,00 €
❖ Alta dependència	115,00 €	11,50 €	126,50 €

HABITACIÓ INDIVIDUAL PREMIUM	PREU €/ DIA	I.V.A. (10%) €/ DIA	TOTAL €/ DIA
* Totes les dependències	120,00 €	12,00 €	132,00 €

PREUS ESTADES TEMPORALS DIÛRNES

ESTADA TEMPORAL DIÛRNA	PREU €/ DIA	I.V.A. (10%) €/ DIA	TOTAL €/ DIA
❖ Baixa dependència	80,00 €	8,00 €	88,00 €
❖ Mitja dependència	85,00 €	8,50 €	93,50 €
❖ Alta dependència	90,00 €	9,00 €	99,00 €

SERVEIS COMPLEMENTARIS

SERVEIS DE TRANSPORT PER ACOMPANYAMENTS MÈDICS

Zona	Transport adaptat	Acompanyament Personal
Zona 0- Malgrat	50€/anada i tornada *	12 €/h
Zona 1- Hospital Calella/ Hospital Blanes	60€/anada i tornada *	12 €/h
Zona 2- Mataró	80€/anada i tornada *	12 €/h
Zona 3- Barcelona/ Badalona	100€/anada i tornada *	12 €/h

* NO INCLOU SERVEI D'ESPERA, QUE ES CONTARÀ A PARTIR DE LA PRIMERA HORA, AMB UN COST ADICIONAL DE 12€/HORA

SERVEIS DE PERRUQUERIA

Tallar	14 €
Tallar màquina	8 €
Pentinar	15 €
Pentinar llarg	16 €
Tenyir	25 €
Tenyir llarg	27 €
Metxes	25 €
Depilació facial	8 €
Manicura	8 €
Arreglar barba	5 €
Tenyir celles	5 €
Vitamina	5 €
Permanent	30 €

SERVEIS DE PODOLOGIA

Podologia	20,00 €
-----------	---------

- **Relació de serveis prestats pel centre dins del preu de la plaça**

- a) Allotjament.
- b) Manutenció.
- c) Acolliment i convivència.
- d) Atenció personal a les activitats de la vida diària.
- e) Hàbits d autonomia.
- f) Dinamització sociocultural.
- g) Servei de bugaderia
- h) Manteniment de les funcions físiques i cognitives.
- i) Higiene personal. Inclou kit bàsic
- j) Suport social.
- k) Atenció familiar adreçada a l' afavoriment de la relació entre el/la resident i la seva família.
- l) Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens.

- **Serveis complementaris**

El centre ofereix uns serveis complementaris que s'especifiquen en el Reglament de Règim Intern. L'abast i preu d'aquests consta en el tauler d'anuncis i poden ser modificats, ampliat o suprimits mitjançant comunicació a l'altra part i avís en el tauler d'anuncis. Tots els serveis complementaris que l'usuari sol·liciti i es prestin per el centre de dia seran facturats al mes següent a la seva prestació sota el concepte de "Serveis complementaris", diferenciat de la quota general en el rebut mensual. Per tant, el pagament d'aquests serveis serà fet efectiu, igual que els serveis generals, en la modalitat de domiciliació bancària del rebut corresponent

- **Preu o quota mensual**

S' especifica l'aportació de l'usuari: El cost total de l'aportació dels serveis inclosos és de€ l'IVA inclòs.

- **Dipòsit o fiança .**

S'ha dipositat com a garantia la quantitat de€, import corresponent al cost de 15 dies de la quota mensual, o 50% de aportació de l'usuari.

- **Actualització i/o modificació del preu**

- L'actualització de l'import de la plaça la determina l'administració competent en la matèria de Serveis socials.
- La quota o pagament de l' usuari podrà veure's modificada per l'actualització del grau de la dependència establert per els tècnics del SEVAD (servei de valoració a la dependència) i per factors econòmics del beneficiari que afecten a la calculadora de la nova aportació.
- El preu dels serveis complementaris es podrà modificar prèvia comunicació a la persona responsable i avís en el tauler d'anuncis

- **Mitjà de pagament**

El pagament es farà efectiu per mesos anticipats, mitjançant domiciliació bancària. El CD presentarà el rebut a la entitat bancària la darrera setmana del mes

- **Lliurament de factura**

El CD lliurarà factura mensual on constarà el cost total del servei, diferenciant la quota mensual pels serveis inclosos, les càrregues fiscals i el cost dels serveis complementaris efectuats el mes anterior, sota el concepte del mateix nom

- **Liquidació**

En finalitzar amb caràcter definitiu l'estada de l'usuari, se li farà la corresponent liquidació en funció del temps real que hagi estat ingressat. La liquidació del resident es farà, en el termini d'un mes

2.6. QUINS SÓN ELS CANALS DE RELACIÓ AMB ELS USUARIS?

Vies d'informació i .Vies de reclamació .Formes de participació

❖ Vies d'informació

El centre disposa de múltiples medis per a mantenir una comunicació permanent amb els usuaris .

- Pàg. Web
- Tauler d'anuncis
- Xarxes socials: facebook, Twiter , Whatsapp
- Atenció telefònica
- Atenció presencial

❖ Vies de reclamació utilitzables: queixes i suggeriments

El Centre disposa d' un protocol de gestió de queixes i reclamacions , a més d'una bústia on l' usuari pot dipositar documentació per aportar queixes , reclamacions i/o suggeriments dels usuaris .

El centre també proporciona atenció personalitzada amb horaris dels diferents professionals que es troben publicats al tauler d'anuncis

I des de Gener de 2024 la residència disposa d'un canal de denúncies a través del següent correu electrònic habilitat en la web de Centres geriàtrics Malgrat: direcció _canaldedenuncies@residenciamalgrat.com

❖ Formes de col·laboració i participació. Mecanismes per conèixer les necessitats i expectatives

El Centre fomenta la participació dels usuaris en els processos de direcció i assistencials .

- comissió de participació dels usuaris i famílies
- Enquestes d'opinió
- Participació en PIAIs
- Col·laboració en projectes i activitats amb usuaris
- Consell de participació de centre

2.7. OFERTA DE SERVEIS I PROCESSOS ASSISTENCIALS

ÀREA SANITÀRIA

- **Metge/infermeria/ auxiliars/gerocultors**

És el responsable de planificar, organitzar, executar i avaluar el denominat pla de cures d'infermeria integral, individualitzat i continuïtat a cadascun dels residents. Així mateix, el servei d'infermeria del centre assumeix el càrrec de Responsable higiènic sanitari que recau en la infermera en cap, i les funcions principals del qual consisteixen a garantir les adequades condicions higièniques i sanitàries dels serveis i instal·lacions dels usuaris i del personal. L'accés dels usuaris als recursos sanitaris públics. L'elaboració de protocols necessaris per aconseguir els nivells de qualitat i seguretat en els diferents processos assistencials.

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Medicació	Prescripció, dispensació, emmagatzematge, preparació i administració de medicaments de forma correcta	Protocol medicació	La prescripció de fàrmacs de les persones usuàries consta per escrit.	100%
			Disposa d'un sistema de dosi unitària per garantir l'administració correcta	90%
			Disposa d'un sistema de registre que permet deixar constància per escrit de la medicació administrada a les persones usuàries i de les incidències.	100%
			Disposa d'un espai segur, custodiat i en condicions per guardar medicació.	100%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Incontinències	Activitats de prevenció, detecció i millora de les incontinències fecals i urinàries	Protocol Incontinències	El centre té establert un sistema de prevenció i millora de les incontinències.	100%
			Disposa d'un sistema de registre d'avaluació d'incontinències	95%
			Disposa de registres de control de l'eliminació	95%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Caigudes	Intervencions per prevenir i minimitzar el risc de caiguda dels usuaris, per donar atenció en cas de caiguda i per avaluar riscos del entorn	Protocol Caigudes	El centre té en marxa un programa de prevenció de caigudes.	100%
			Disposa de registres de valoració de riscos	90%
			Té un pla d'actuació davant les caigudes	100%
			Es realitza el seguiment i control de les caigudes	95%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Contencions	Intervencions de contenció o subjecció física, mecànica o farmacològica per garantir la seguretat del usuari i prevenir riscos d'autolesió, i danys	Protocol Contencions	La subjecció o contenció mecànica es fa de manera segura i necessari.	100%
			Disposa de registre de prescripció mèdica	100%
			Es demana Consentiment informat per escrit a responsables: família, tutors	95%
			Es comunica regularment al òrgans de fiscalia	100%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Prevenció de lesions per pressió	Cures e intervencions per Identificar els residents amb risc de patir lesions per pressió, Prevenir l'aparició de la lesió i curar i tractar la lesió produïda	Protocol Prevenció lesions per pressió	El centre té establert un sistema de prevenció de les lesions per pressió	100%
			Existeix un registre de valoració del risc de patir lesions per pressió	950%
			Es disposa de un registre d'identificació d'usuaris amb lesions	95%
			Tel centre té un registre de cures per fer el seguiment i control de la lesió	100%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Mobilitzacions	Intervencions per promoure la mobilitat del usuari, prevenir l'aparició de lesions o riscos i potenciar ajudes tècniques per millorar la seva autonomia	Protocol de mobilitzacions	El centre disposa d'un programa de mobilitzacions	100%
			Les persones usuàries no autònomes són mobilitzades adequadament	95%
			Existeix registre per usuaris que precisen canvis posturals/transferències	90%
			Identifiquen els usuaris que requereixen ajudes tècniques i suport auxiliar	90%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Alimentació	Intervencions per Identificar els hàbits d'alimentació, detectar i prevenir riscos o estats de malnutrició i Indicar les pautes nutricionals adaptades	Protocol nutrició	Les persones usuàries tenen valoració individualitzada de l'estat nutricional	95%
			El centre te un pla de nutrició complert amb menús i dietes	100%
			El centre disposa de llistats de usuaris diabètics, y dietes especials	95%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Higiene i cura Personal	Intervencions pe mantenir una bona higiene, imatge y benestar dels usuaris	Protocol d'Higiene personal	El usuàries tenen valoració personalitzada de necessitats d'higiene i cura	95%
			El centre te un pla de Higiene/cura personal per atendre ABVD	100%
			El centre disposa de llistats de necessitats de higiene dels usuaris	95%
			El centre té un registre per fer el seguiment i control d'higiene	95%

• **Servei Fisioteràpia**

El servei de fisioteràpia en el centre compren un conjunt de tècniques i procediments encaminats a prevenir i tractar lesions o patologies pròpies de l'envelliment i ajudar a reduir el dolor, restaurar la mobilitat, millorar l'equilibri i l'autonomia del usuari. El centre de Dia disposa de una sala gimnàs on hi realitzem els serveis de tractament postural, bipedestació, deambulació tractament de motricitat global i psicomotricitat, tractament de mobilitzacions passives o assistides, mobilitzacions actives tractament antiàlgic: termoteràpia, crioteràpia, electroteràpia y massoteràpia

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Promoció de l'autonomia funcional	Intervencions de l'estimulació, potenciació i manteniment del màxim nivell de qualitat de vida i d'autonomia en la realització de les activitats de la vida diària (ABVD)	Protocol promoció autonomia	El centre té un programa per promoure l'envelliment actiu amb activitats físiques per mantenir i millorar el desenvolupament personal	100%
			El centre coneix, valora i promou la utilització de les diferents ajudes tècniques compensatòries per millorar l'autonomia dels usuaris	90%
			El centre fa l'adequació i reestructuració de l'entorn per tal de millorar la qualitat de vida i la realització de les ABVD	100%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Prevenió, Tractament i rehabilitació	Intervencions per prevenir, tractar i rehabilitar problemes de salut o patologies relacionades amb la mobilitat, dolor i benestar físic dels usuaris	Protocol fisioteràpia		
			Els usuaris es poden beneficiar de mesures rehabilitadores o de manteniment de funcions mantenen, milloren o compensen la seva capacitat funcional	90%
			Els usuàries tenen valoració personalitzada de necessitats relacionades amb la mobilitat, dolor i promoció autonomia personal	100%
			El centre disposa de registres de seguiment i control de canvis posturals, ajudes tècniques, prevenció i proteccions antiescares	100%

ÀREA SOCIAL

• **Servei Treball social**

El servei de Treball social en el centre ofereix un conjunt de intervencions de gestió relacionades amb l'alta i baixa del usuari
 Intervencions d'ingrés : anotació en el llibre de registre. Valoració social. Elaboració i gestió dels contractes i autoritzacions.
 Història social .Gestió de padrons. Elaboració d'informes socials. Emissió i gestió de sol·licituds (sol·licituds de reconeixement i revisió de dependència, mod. De dades, PEV's...). Atenció a les famílies. Atenció al resident: conversa individual, acompanyament, recolzament, activitats individuals...) Realitzar l'alta administrativa (GDR, CUCU, llibre de registre, Web Generalitat...) Coordinació de casos amb serveis externs (CAP, Hospital, Consell Comarcal, SSTT, Entitats tutelars...) Coordinació amb equip professional intern
 Atenció de dubtes, queixes, gratificacions de residents i famílies. Activitats personalitzades promovent la relació amb l'entorn. Acompanyament a residents per gestions personals (renovació DNI, gestions bancàries...)
 Elaboració de PIA's. Elaboració de certificats de vivència Entrada i registre de documentació a l'OBS, o en el seu defecte en la OVT Valoració per l'inici de les modificacions de la capacitat d'obrar.
 Intervencions de baixa . Acompanyament en el dol a la família. Acompanyar en l'etapa final de vida. Realitzar l'alta administrativa (GDR, CUCU, llibre de registre, Web Generalitat...) Coordinació amb administració per liquidació de contracte
 Elaboració d'informe social en cas de trasllat Coordinació de casos amb serveis externs (CAP, Hospital, Consell Comarcal, SSTT, Entitats tutelars...)

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Pre-ingrés	Intervencions per fomentar el coneixement mutu, l'intercanvi de documentació e Informar sobre les característiques i el funcionament del centre	Protocol d'ingrés	El centre assessorar i acompanyar en la presa de decisions per part de la persona usuària o el seu representant legal.	100%
			El centre coneix a la persona abans de l'ingrés a	90%
				100%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Ingrés	Intervencions per minimitzar els efectes adversos pel canvi de domicili i Facilitar el coneixement i la relació entre usuaris i professionals.	Protocol d'ingrés	L'usuari dona el seu consentiment abans d'incorporar-se al centre	100%
			El centre fa una valoració integral des de el coneixement de la globalitat de la persona i utilitzant escales validades i/o de consens per identificar la situació inicial i l'evolució de les àrees funcional, cognitiva i afectiva	95%
			Les persones usuàries són valorades des del reconeixement del valor de cada persona : historia de vida	100%
			Les persones usuàries tenen una valoració periòdica de la qualitat de vida percebuda	90%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Adaptació	Intervencions per elaborar el Pla Individual d'Atenció Integral (PIAI) i Avaluar l'adaptació de la persona usuària al centre en el període corresponent	Protocol d'ingrés	Les persones usuàries tenen elaborat un pla interdisciplinari d'atenció individualitzada (PIAI) actualitzat.	100%
			L'usuari participa en el pla d'atenció: fa eleccions de cures personals, eleccions en el menjar, en la participació d'activitats , en definitiva , en las AVD	90%
			Les persones usuàries tenen un seguiment i avaluació periòdic de la situació i/o estat funcional, cognitiu, emocional i relacional.	100%
			El centre disposa de C.I. per respectar preferències del usuari amb riscos	100%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Baixa	Intervencions per finalitzar les relacions de l'usuari amb el centre per èxitus, per trasllat o per qualsevol motiu	Protocol de baixa	El centre garanteix els drets dels usuaris relacionats amb la baixa del centre o tancament administratiu de l'estada en el centre	100%
			Posar a la disposició de la persona usuària la documentació general, així com les seves pertinences, que s'ha d'emportar a la sortida del centre.	90%
			Proporcionar la informació necessària per facilitar la continuïtat d'atenció a les necessitats de la persona al seu domicili o altre àmbit de atenció amb la conseqüent coordinació.	100%
			Elaboració d'informe social en cas de trasllat o per altre motiu	100%

• **Servei Educació Social**

El servei de Treball social en el centre ofereix un programa anual d'activitats, amb indicació dels objectius, calendaris, mètodes i tècniques d'execució i sistemes d'avaluació basat en 4 pilars bàsics: la persona, el grup i la comunitat, amb l'objectiu general de millorar la qualitat de vida de l'usuari donant vida als seus anys a la seva darrera etapa vital .

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Activitats personals	intervencions per orientació i acompanyament en processos de creixement personal i activitats individuals	<i>Programa activitats individuals</i>	El centre disposa d' un programa per promoure la participació dels usuaris per realitzar activitats individuals i processos de creixement personal	100%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Activitats grupals	Intervencions lúdiques i creatives: , activitats de socialització i activitats religioses:	<i>Programa Activitats grupals</i>	El centre disposa de un programa per promoure la participació dels usuaris en activitats grupals: lúdiques , creatives: , activitats de socialització i activitats religioses: per aconseguir el seu benestar i satisfacció	100%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Activitats comunitàries	Intervencions de relació amb diferents entitats de la comunitat :Socials, escolars, culturals, religioses	<i>Programa participació comunitària</i>	El centre disposa de programes de participació en àmbits comunitaris i promou la participació dels usuaris en aquests programes	100%

• **Servei Teràpia ocupacional**

El servei de Teràpia ocupacional en el centre col·labora en la promoció d' un estil de vida saludable per als usuaris, en la rehabilitació i en la recuperació de capacitats perdudes, per millorar en les activitats de la vida diària, activitats que li son significatives i permeten formar la seva rutina i els rols realitzats durant la seva vida. La Teràpia Ocupacional va dirigida a persones amb capacitats perdudes i amb necessitat de recuperació i/o substitució d'aquestes capacitats. A totes les persones que necessiten un control ambiental que no puguin gestionar de manera autònoma. Persones amb necessitats d'estimulació basal.

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Promoció autonomia en AVD	intervencions per promoure la seva autonomia en las ABIVDs. Fomentar la autonomia del resident en el centre. Millorar les seves capacitats funcionals.	<i>Protocol promoció autonomia</i>	El centre te un programa de teràpia ocupacional per promoure la independència i mobilitat funcional dels usuaris en activitats quotidianes i la participació en activitats personalitzades i significatives	100%

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Entorn facilitador	intervencions per afavorir un entorn significatiu i estimulant per fomentar un ambient familiar i confortable	<i>Protocol entorn facilitador i modificació ambiental</i>	El centre te un protocol per afavorir un entorn facilitador per realitzar AVD i activitats d'estimulació sensorial i per fomenta l'ambient familiar i confortable	100%

• **Servei psicologia**

El servei de psicologia en el centre te com funcions principals :afavorir l'acollida, adaptació i integració dels usuaris al centre, potenciar la comunicació i relació amb el resident i la família. Afavorir que els residents mantinguin un estat emocional saludable. Afavorir el manteniment d'una vida relacional rica i satisfactòria i evitar l'aïllament, desvinculació, exclusió i marginació. Estimular i potenciar conductes adequades i adaptades mitjançant reforços positius.

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Promoció autonomia en AVD	intervencions d'estimulació cognitiva individual, d'activació psicosocial i oci cognitiu, teràpia psicològica individual :intervencions puntuals específiques (ipe), tractaments conductuals i mediació de conflictes	<i>Protocol atenció psicològica</i>	El centre te un protocol d'atenció psicològica per fer tractaments individuals conductuals , per fer mediació de conflictes i per estimulació cognitiva i activació psicològica	100%

ÀREA SERVEIS GENERALS

- **Cuina pròpia**

El CD ofereix un servei de cuina pròpia que garanteix una alimentació saludable als usuaris . Els menús s'elaboren d'acord amb les necessitats dels usuaris per garantir el seu benestar . El servei de cuina garanteix el compliment de les normes d' higiene i seguretat alimentaria i complir les indicacions dels plans d' autocontrol . El menús estan planificats per una dietista professional de menú: basal, diabètic i triturats.

→

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Servei de cuina	Intervencions de prevenció i protecció alimentaria relacionades amb la provisió de matèries primes, producció alimentaria , servei de menús , neteja i desinfecció i gestió de residus per garantir el benestar nutricional de l' usuari	<i>Pla de nutrició</i>	El centre disposa d' un pla de nutrició adequat per cobrir les necessitats de les persones usuàries	100%

- **Transport adaptat**

El CD ofereix un servei de transport adaptat específic i alternatiu als usuaris que no poden fer ús del transport públic o vehicle propi per a la seva assistència al centre. Aquest servei comprèn el desplaçament des d'un punt de recollida establert pel Centre/família. Els conductors recullen a l'usuari a la porta del seu domicili i hauran d'estar acompanyats per un familiar referent, posteriorment seran portats al centre.

Per a qualsevol canvi o modificació ja sigui de domicili o horari haurà de ser comunicat al centre per escrit. Tots els usuaris/famílies que vulguin accedir al Servei de Transport Adaptat, hauran de sol·licitar-lo formalment al Centre de dia Malgrat. Aquesta sol·licitud comportarà realitzar una entrevista personal amb un tècnic corresponent del centre i proporcionar els documents d'alta transport adaptat

Procés	Descripció	Document	Criteris de qualitat	Estàndard
Transport adaptat	Intervencions de recollida i trasllat dels usuaris al domicili, hospitals, centres i punts d'interès	<i>Protocol transport adaptat</i>	El centre disposa d' un servei de transport adaptat que permet l' accés als usuaris en condicions de seguretat i comoditat per donar cobertura a las seves necessitats de desplaçament o mobilitat	90%