TRES MAGNÒLIES
SERVEIS GENT GRAN
Passeig del Tamariu 11 / 08840 Viladecans / Barcelona

CARTA DE SERVEIS

ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Dades bàsiques de l'entitat:

- **Nom:** Tres Magnòlies Serveis Gent Gran SL
- **Direcció:** Passeig Del Tamariu 11
- **Telèfon :** 936470390
- **Correu Electrònic:** antonio.cruz@tresmagnolias.com
- **Pàgina Web:** www.tresmagnolias.com

Model de Funcionament Intern: la residència TRES MAGNÒLIES SERVEIS GENT GRAN SL opera sota un model centrat en el benestar integral dels residents, oferint serveis personalitzats que atenen les seves necessitats físiques, emocionals i socials. La gestió es basa en la qualitat, la seguretat i la dignitat de la gent gran.

Principis Bàsics del Servei:

- Respecte per la dignitat dels residents.
- Atenci ó personalitzada i centrada en la persona.
- Compromís amb la qualitat i millora continua.
- Transparència i accessibilitat.
- Col·laboraci ó i participaci ó de familiars.

IDENTIFICACIÓ DELS RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

- **Director de la Residència:**
  - **Nom:** Antonio Cruz Rueda
  - **Telè fon:** 616248082
  - **Correu Electrònic:** antonio.cruz@tresmagnolias.com
- **Coordinador de Serveis:**
  - **Nom:** Lisandra Zúñiga Peñalver
  - **Telè fon :** 623190774
  - **Correu Electrònic :** lisandra.zuniga@tresmagnolias.com

RELACIÓ DELS SERVEIS

1. **Atenció Mèdica i d'Infermeria :**

   - Consultes mèdiques periòdiques .
   - Atenció d'infermeria
   - Administració de medicaments.
   - Control de signes vitals.

2. **Assistència en Activitats de la Vida Diària (AVD):**

   - Acompanyament i supervisió durant l'estada al centre
   - Ajuda amb la higiene personal.
   - Assistència a la vestimenta.
   - Suport a la mobilitat.
   - Alimentació assistida .

3. **Rehabilitació i Teràpia:**

   - Fisioteràpia.
   - Teràpia ocupacional.
   - Programes de rehabilitació individualitzats .

4. **Atenció Psicosocial:**

   - Suport psicològic .
   - Activitats dintegraci ó social.
   - Tallers i teràpies grupals.

5. **Activitats Recreatives i Culturals:**

   - Tallers de manualitats.
   - Exercicis grupals.
   - Esdeveniments culturals.
   - Excursions i sortides programades.

6. **Serveis d' Alimentació :**

- Planificació de dietes equilibrades.
- Menjars adaptats a necessitats específiques .
- Servei de menjador.

7. **Serveis Generals:**

- Bugaderia .
- Neteja d'habitacions.
- Manteniment dinstal·lacions.

ESTÀNDARS MÍNIMS DE QUALITAT DEL SERVEI

NORMATIVA APLICABLE

L'article 11.3 del Decret 69/2020 determina que, per mantenir l'acreditació, les entitats acreditades com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública han de complir en tot moment els requisits de qualitat exigibles d'acord amb la normativa aplicable.

En aquest apartat cal establir les referències legislatives vigents d'obligat compliment d'acord a la tipologia de servei per la què es demana l'acreditació.

Els estàndards de qualitat mínims i indispensables que han de reflectir-se en el sistema de gestió de la qualitat són els següents:

a) Estàndard de qualitat en l'atenció a la persona i en la gestió del servei.

Les entitats que es vulguin acreditar com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a donar resposta a les necessitats de les persones usuàries i oferir-los una adequada qualitat de vida, han de disposar del següent:

a.1) El registre de persones usuàries.

a.2) L'expedient d'atenció individual actualitzat permanentment. Ha d'incloure's el pla d'atenció individual elaborat juntament amb la persona usuària i, si escau, els seus familiars, on constin els objectius que es pretén obtenir, els recursos a utilitzar, els professionals implicats i la freqüència de revisió i avaluació, amb la finalitat de valorar el grau de consecució dels objectius fixats.

a.3) La Carta de serveis en què s'expliciti els compromisos a obtenir en cada servei en

termes d'eficàcia, qualitat i satisfacció de les persones usuàries.

a.4) Els protocols que continguin les actuacions que s'han de dur a terme per a prestar el servei correctament i fomentar la participació de les persones usuàries en el servei. El personal ha de conèixer aquests protocols i tenir-els a la seva disposició. Els protocols, com a mínim, han de fer referència als aspectes del procés assistencial següents:

a.4.1) Acolliment de les persones usuàries dels serveis:

- Informació a les persones usuàries i a les seves famílies o representants legals sobre els seus drets i deures i les característiques clau del servei.

- Valoració inicial integral de les necessitats de la persona usuària i la identificació de les àrees prioritàries d'intervenció.

- Identificació dels canals de comunicació entre els diferents agents implicats en la prestació del servei i la persona usuària i el seu entorn.

- Assignació d'un professional de referència a la persona usuària.

a.4.2) Estada al servei de les persones usuàries:

- Recollida d'informació essencial sobre la persona usuària i l'entorn social que permeti identificar les seves necessitats i garantir una bona prestació del servei.

- Sistema per a elaborar, actualitzar i avaluar el pla d'atenció.

- Desenvolupament del treball interdisciplinari.

- Coordinació amb altres agents de la comunitat.

- Avaluació de la percepció i la satisfacció sobre el servei rebut.

- Protocol d'actuació en cas que durant la prestació del servei es produeixi alguna situació de necessitat, de risc per a la seguretat i salut, i d'emergència o d'urgència vital que requereixi una atenció especial.

a.4.3) Baixa del servei:

- Mecanisme de derivació en cas de baixa del servei amb la finalitat de garantir el contínuum assistencial.

b) Estàndard de qualitat en l'organització i el personal.

Les entitats que es vulguin acreditar com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública han de disposar dels estàndards que permetin comprovar la consecució d'objectius i efectuar propostes de millora que impliquin el progrés en la prestació del servei, d'acord amb la relació següent:

b.1) Organització del servei:

- Protocols sobre altres processos necessaris per a prestar el servei adequadament.

- Acords de coordinació amb els agents de la comunitat, amb la finalitat d'obtenir els

objectius del servei.

- Codis deontològics de les diferents àrees professionals implicades en els serveis, disponibles i consultables per l'equip professional.

- Indicadors sobre els aspectes indispensables de la gestió del servei, els quals queden recollits en un quadre de comandaments.

- Persona de referència, dins de l'equip de professionals del servei, que impulsi i gestioni el compliment de les polítiques de qualitat.

- Protocol per a millorar l'accessibilitat al servei des del punt de vista de la infraestructura, els horaris d'atenció i les formes de comunicació.

- Protocol perquè els professionals puguin efectuar aportacions amb la finalitat de millorar el servei.

b.2) Organització del personal:

- Protocol per a promoure el correcte acolliment dels nous professionals en l'organització i per a facilitar una bona adaptació al servei.

- Descripció dels llocs de treball.

- Programa de formació contínua per a millorar les competències professionals, que ha de basar-se en una detecció periòdica de necessitats formatives.

- Estratègia organitzativa per a promocionar l'estabilització de les plantilles dels professionals.

- Protocol perquè els professionals puguin avaluar la percepció, la satisfacció i el clima laboral respecte del servei.

- Manual d'organització de règim interior.

- Registre actualitzat del personal que inclogui les dades següents: nom i cognoms, categoria professional, titulació i especialitat, si escau, càrrec, dedicació horària i adreça.

- Organigrama en què es detallin els serveis assistencials, administratius i de manteniment. Aquest organigrama ha d'especificar la identitat dels responsables dels serveis i la de les persones que formen part de cada servei.

- Horari de funcionament que acrediti que el servei està garantit dins de l'horari establert per a cada tipologia del servei.

- Identificació de les persones responsables: el servei haurà de comptar, com a mínim, amb un responsable assistencial i un responsable econòmic financer. Aquests seran els responsables últims de l'assistència prestada.

- Equip assistencial multidisciplinari bàsic, capacitat per a l'atenció als usuaris d'acord amb els requeriments de les diferents tipologies de servei, les titulacions, les ràtios i les condicions laborals adequades i una experiència demostrable mínima de dos anys.

- Registre actualitzat del personal assistencial directe que contingui el nom i els cognoms, la categoria professional, la titulació, l'especialitat i el càrrec.

- Pla d'igualtat sobre la situació laboral de les dones i els homes que formen part de la plantilla, on es reflecteixin l'avaluació de la política salarial, els processos d'accés i promoció, els sistemes de formació i la cultura laboral, amb la finalitat de demostrar que no existeixen situacions de desigualtat que puguin vulnerar els drets laborals de les treballadores.

- Pla d'inserció laboral per a persones amb discapacitat que afavoreixi la cobertura de llocs de treball vacants amb persones amb dificultats d'inserció segons el percentatge establert per la normativa vigent.

- Programa de formació continuada que disposi anualment d'accions formatives per a capacitar els treballadors i treballadores per a l'exercici de les seves tasques diàries en el centre, que respongui a les necessitats canviants del mercat laboral, que permeti als treballadors evolucionar professionalment i qualificar-se al llarg de la seva vida laboral.

- Servei propi o aliè de prevenció de riscos laborals que doni compliment a la normativa vigent en aquest àmbit.

c) Estàndard de qualitat en l'estructura, instal·lacions i equipaments.

Les entitats que es vulguin acreditar com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública han de disposar de la infraestructura idònia segons la tipologia de servei social, de les mesures d'autoprotecció destinades a controlar el risc, de capacitat per a donar resposta adequada a les emergències, i dels mitjans i recursos tecnològics necessaris per a exercir les seves funcions. En aquest sentit, han de disposar de la documentació i mitjans següents:

- Protocol sobre el compliment de la normativa aplicable segons la tipologia de servei per a exercir l'activitat.

- Pla d'autoprotecció.

- Pla de manteniment de les instal·lacions de l'edifici i de les empreses especialitzades que l'executin.

- Protocol de neteja de les instal·lacions de l'edifici on es desenvolupa el servei.

- Certificats de les inspeccions i revisions obligatòries segons els tipus d'instal·lacions.

- Assegurances obligatòries corresponents.

- Instal·lacions i espais que afavoreixin la intimitat de les persones usuàries (tant acústica com visualment).

- Recursos TIC necessaris (xarxes, dispositius electrònics, programari i maquinari) per a desenvolupar i optimitzar el treball del personal i per a millorar el servei a les persones usuàries.

- Mitjans auxiliars necessaris per a desenvolupar correctament les tasques assistencials en un número adequat a la quantitat de persones usuàries.

- Mitjans per a assegurar la conservació i la disponibilitat de la informació necessària per a desenvolupar correctament el procés assistencial.

CATEGORIES DE PRESTACIONS I ESTÀNDARS MÍNIMS DE QUALITAT

Categoria	Estàndards de Qualitat
Atenció personalitzada	Cada usuari tindrà un pla individualitzat actualitzat semestralment.
Serveis bàsics	100% d'usuaris amb cobertura de necessitats bàsiques durant l'estada.
Activitats grupals	Mínim 3 activitats diàries programades i adaptades a les capacitats del grup.
Serveis complementaris	Alimentació basada en recomanacions dietètiques i satisfacció >85% en enquestes.

MESURES DE REPARACIÓ NO CORRECIÓ

Incompliment d'Estàndards :

- **Detecció:** A través d' auditories internes i feedback dels residents i/o dels seus familiars
- **Accions Correctives:**
  - Avaluació i ajustament de procediments.
  - Formació addicional per al personal.
  - Implementació de plans de millora.

OBJECTIUS DEL SERVEI

Objectius Grupals

1. **Millorar la qualitat de vida col·lectiva:**
   - Potenciar la socialització entre els usuaris mitjançant dinàmiques grupals.
   - Promoure el benestar físic i emocional a través d'activitats diàries.
   - Garantir la participació en activitats adaptades a les capacitats de cada grup.

Indicadors:

- Taxa de participació grupal superior al 90%.
- Índex de satisfacció dels usuaris en activitats >85%.
- Registre diari d'assistència i participació.

2. **Fomentar la inclusió familiar:**
   - Implicar les famílies en activitats periòdiques.
   - Oferir reunions anuals per revisar l'evolució de l'usuari.

Indicadors:

- 80% de famílies assistents a reunions anulas.
- Avaluacions familiars positives >90%.

Objectius Individuals

1. **Rehabilitació i manteniment de capacitats físiques:**
   - Dissenyar un pla d'exercicis específic per a cada usuari amb seguiment setmanal.
   - Millorar o mantenir la mobilitat funcional segons l'avaluació inicial.

Indicadors:

- Millores en les proves físiques semestrals (p. ex. escala Tinetti).
- Compliment del 90% dels plans d'exercicis.

2. **Estimulació cognitiva:**
   - Realitzar sessions personalitzades d'exercicis cognitius (mínim 2 per setmana).
   - Prevenir o alentir el deteriorament cognitiu mitjançant tallers específics.

Indicadors:

- Evolució positiva en test cognitius (MMSE, MOCA).
- Compliment del 100% del cronograma d'activitats personalitzades.

3. **Benestar emocional:**
   - Realitzar seguiment setmanal de l'estat emocional de cada usuari.
   - Crear un espai d'escolta activa amb l'equip de psicologia.

Indicadors:

- Informes de benestar emocional superiors al 85% en avaluacions semestrals.
- Reducció d'episodis d'ansietat o estrès en >70%.

PROTOCOLS I REGISTRES

Protocols d'Actuació

1. **Protocol d'Atenció Personalitzada**
   - Revisió inicial amb la família i creació d'un Pla d'Atenció Individual (PAI).
   - Registre de modificacions en el PAI cada sis mesos.
2. **Protocol d'Avaluació i Seguiment**
   - Sistema de registres setmanals per al compliment d'objectius individuals.
   - Enquestes anuals a usuaris i familiars.
3. **Protocol d'Activitats Grupals**
   - Disseny d'activitats adaptades als nivells funcionals i cognitius dels usuaris.
   - Registre diari de participació i feedback.
4. **Protocol de Gestió de Queixes i Reclamacions**
   - Registre digital d'incidències amb resolució documentada en un termini màxim de 7 dies.

Registres Associats

- **Fitxa Individual de l'Usuari:** Pla personalitzat, avaluació inicial i revisions.
- **Full de Seguiment d'Activitats:** Registre de participació i assoliments.
- **Enquestes de Satisfacció:** Usuaris i familiars.

INDICADOR D'AVALUACIÓ GLOBAL

Indicador	Meta	Freqüència
Satisfacció general dels usuaris	≥85%	Anual
Compliment del PAI	≥90%	Semestral
Participació en activitats grupals	≥90%	Diari / Mensual
Resolució de queixes en termini	100%	Mensual

CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS

Vies d'accés:

- **Ingrés Directe:** Contacte directe amb la residència per sol·licitar informació i gestionar l'ingrés.
- **Derivació :** A través de serveis socials o mèdics .
- **Requisits:**
  - Edat mínima de 65 anys .
  - Avaluació medica i social .
  - Documentació personal i mèdica .

DRETS I DEURES DELS USUARIS

➢ Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns.

Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, tenen els drets específics reconeguts en l'article 12 de la llei esmentada i que són:

a) 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 als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.

c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

d) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals per aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.

e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.

f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.

g) 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.

h) Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

i) 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.

j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.

k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.

l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.

p) 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.

q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si s'escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

L'usuari/usuària i el seu representant legal, o la persona responsable o familiar de referència s'obliguen a facilitar la percepció del servei i en especial a:

a) Respectar i facilitar la convivència.

b) Complir allò disposat en el Reglament de Règim Intern i en els terminis del contracte subscrit.

c) Abonar puntualment el preu pactat.

Quant a les sortides i absències, hauran de comunicar-les amb suficient antelació.

- **Deures amb relació als serveis socials.**

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si s'escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.

b) 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.

c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol•licitades o rebudes.

d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.

e) Retornar els diners rebuts indegudament.

f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.

g) Observar 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.

h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.

i) 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.

j) Utilitzar amb responsabilitat les instal•lacions del centre i tenir-ne cura.

k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.

l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.

m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

Els tutors legals tenen els deures que estableix la legislació.

RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

TARIFA PREUS PÚBLICS 2024

Residència assistida	**2.230,54 €**
Centre de dia (Dillunes a Divendres)	**800,35 €**
Centre de dia (Dilluns a Diumenge)	**1.106,54€**

TARIFA DE PREUS PRIVATS 2024

SERVEI RESIDENCIAL			
Habitació compartida ***(*)Demanar informació de la Prestació Vinculada***	**2.475 €**		
SERVEIS COMPLEMENTARIS			
Podologia	**24,22 €**		
Dutxes (només per al centre de día)	**11,42 €**		
Perruqueria	Tallat **7,22 €**	Depilació facial **4,12 €**	Rentar i marcar **12,48 €**
	Tint **37,12 €**	Permanent **46,40 €**	
Servei d'acompanyament exterior	Mínim 2 h **48,03 €**	Per hora extra **24,02 €**	

Costura	identificació roba per peça **0,52 €**			
Alimentació	Esmorzar **1,65 €**	Berenar **1,65 €**	Dinar **5,16 €**	Sopar **5,16 €**

- **Formes de pagament:** domiciliació bancària

MITJANS PER PRESENTAR QUEIXES I SUGGERIMENTS

Mitjans Disponibles:

- **Bussó de Suggeriments:** Ubicat en la recepció de la planta 0
- **Formulari Online:** Disponible a la pàgina web .
- **Correu Electrònic :** antonio.cruz@tresmagnolias.
- **Atenció Personalitzada:** Antonio Cruz Rueda

Accions i Terminis:

- **Recepció de queixes:** termini de 48 hores.
- **Avaluació Resposta:** Resolució en un termini màxim de 15 dies .
- **Seguiment:** Registre i anàlisi de queixes per a millora contínua.

VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC

Canals de Comunicació:

- **Horari d'Atenció d'oficina:** de Dilluns a Divendres de 8:30 a 17:30 hores.
- **Telè fon de Contacte:** 936470390
- **Correu Electrònic:**

Direcció	antonio.cruz@tresmagnolias.com
Administració	lisandra.zuniga@tresmagnolias.com
Infermería	enfermeria@tresmagnolias.com
Treballadora Social	trabajadora.social@tresmagnolias.com

- **Xarxes Socials: Twitter:** https://twitter.com/tresmagnolias
  Instagram: https://www.instagram.com/tresmagnolias

- **Pàgina Web:** www.tresmagnolias.com

Protocol elaborat per:

Antonio Cruz Rueda (Director)

Lisandra Zúñiga (Administració)

Revisat per:

Antonio Cruz (Director)

DATA D'ELBORACIÓ: DESEMBRE 2024

REVISIÓ: DESEMBRE 2025