

**Núm. de registre de la fitxa : 13-102**

**Data de la visita : 4 / 2 / 2013**

**Data de l'aprovació de la fitxa i autorització de la seva inclusió a la Web de Fatec**

**DADES BÀSIQUES**

**Nom del centre :** Centre Collserola

**Adreça :** Passeig de la Vall d'Hebron 159 – 169, 08035 Barcelona

**Telèfon:** 93 361 39 00 **Fax :** 93 361 39 13

**Direcció electrònica ,** Directora de Marketing i Comercial:

Directora centre:

**Web :** [www.mutuam.com](http://www.mutuam.com)

**Associats a:** Acra i a Unió Cat. d'Hospitals

**Persones entrevistades:** , Directora de Marketing i Comercial i  
, Directora del Centre Collserola.

**Tipus de institució :** Privada sense ànim de lucre

**Titularitat:** Mutual Gestió Integral SL, que forma part del grup MUTUAM

**Gestió:** MUTUAM. El centre forma part d'un continuum assistencial. Ofereixen serveis des de l'atenció domiciliària fins al final de la vida (gestionen el Pades de la ciutat de Barcelona) .

**Gestiona:** 10 residències a Catalunya, a les províncies de Barcelona, Tarragona i Lleida.

**Serveis:** Residència,

Apartaments amb Serveis

Unitat d'Estimulació Neurològica (UEN)

Centre de Vida Independent (CVI)

**Nombre de places de cada servei**

Residència 100 places.

Apartaments amb serveis: 60 apart. que poden ser ocupats per una o dues persones.

Unitat d'Estimulació Neurològica : tenen capacitat per atendre uns 50 pacients. Es utilitzat per persones que viuen a la residència i per persones que viuen a casa seva.

**Serveis per a usuaris externs**

Unitat d'Atenció Neurològica

Centre de Vida Independent

**Territori que abasten :** obert

**Contracte :** propi

**Pagament / Preus:** des de 2.231€ fins a 3.296€, en funció del grau de dependència o si és mutualista o privat.

**Situació de l'edifici en la població:** al peu de la muntanya, en la part alta del districte d'Horta-Guinardó.

**Mitjans de Comunicació per anar-hi:** parada de Metro adaptada a peu de porta. També parades d'autobús de la ciutat.

**Edifici:** modern.

**Accés:** a peu pla amb portes d'obertura automàtiques

**Ascensors :** amb amplada per cadira de rodes, dels quals 3 tenen fondària per a lliteres.

Un dels ascensors és d'ús exclusiu de la unitat de dependència severa i té comandament amb codi.

**Calefacció:** a tot l'edifici.

**Aire condicionat:** a tot l'edifici.

**Bona il.luminació** natural a tot l'edifici.

Jardí i terrassa : petit jardí i diferents terrasses.

**Habitacions:** 76, la majoria individuals i algunes dobles.

**Espais d'ús comunitari:** vestíbul molt ampli que fa funcions d'espai comunitari.

A cada planta sala d'ús polivalent per a menjador, sala d'estar, sala d'activitats.

Centre d'activitats del que fan ús els residents del Centre, els dels apartaments amb serveis i els de la unitat d'atenció neurològica.

Gimnàs molt ben equipat a la unitat d'atenció neurològica (ús dels residents del centre, dels apartaments i d'usuaris externs).

Altres espais.

**Unitat de dependència severa:** la planta 2a és la unitat psicogeriatrica.

**Higiene :** molt bona.

**Manteniment:** molt bo.

**Àpats:** es cuina al centre.

**Personal :** 70 professionals, dels quals 9 són a temps parcial.

## **ASPECTES POSITIUS DE QUALITAT EN L' ATENCIÓ** v.11.12-

### **La persona, els seus drets i les seves preferències**

- Els residents són sempre interpel·lats pel seu nom habitual, el que ell vol.
- Respecte al resident vers: la ideologia u opinions polítiques, creences religioses, socials o aficions.
- Se'ls respecta els seus desitjos i demandes i s'intenta afavorir-lo en la mesura que sigui possible.
- No s'entra en una habitació que tingui la porta tancada sense trucar prèviament i només s'hi entra si s'ha rebut el permís.
- Els professionals saluden sempre quan passen per una sala comuna o es creuen amb un resident encara que es tracti d'una persona molt dependent i/o en cadira de rodes.
- Els residents poden convidar als seus familiars o amics a visitar-los a la seva habitació.

- L'entrada i sortida de la residència és lliure, només limitada si les condicions físiques i/o mentals del resident no ho permeten.
- Poden demanar variacions en el menú, amb àmplies possibilitats. L'esmorzar es pot escollir entre dolç i salat.
- Poden personalitzar la seva habitació. Poden penjar quadres. Poden portar mobles propis, sempre que no dificultin el fàcil accés, segons el grau d'autonomia de la persona.
- Es posa el nom a la porta de l'habitació si el resident ho vol.
- Es respecten les seves preferències en el vestit i abillament personal.

### **La Participació**

- Participen en decisions del Centre i es valoren les opinions dels residents sobre temes de funcionament de la residència. Hi ha periòdicament una comissió de cuina, per opinar sobre els menús, i una comissió d'activitats. Són coordinades pel Terapeuta Ocupacional i per l'Educador Social.
- Hi ha una bústia de recollida de les queixes i suggeriments dels residents .
- Hi ha un cop l'any una assemblea de residents.
- Els horaris de menjador són semblants als de la comunitat per facilitar la interrelació.
- No es tracta a les persones partint de les seves limitacions sinó de les seves capacitats conegudes o potenciables i procuren fomentar la seva participació.
- Els residents que tenen cura de l'hort urbà conviden a qui volen a que mengin amb ells els productes de l'hort.

### **L'organització**

- Professionals en nombre adient al nombre i situació dels residents.
- Tots els cuidadors amb la titulació requerida.
- Cada resident té assignat un cuidador referent.
- Es fa un pre-ingrés en el que s'inicia la història social del resident. Si es possible el futur resident visita la residència. En alguns casos el visiten a casa seva.

- El personal professional es dirigeix sempre als residents pel seu nom, amb tracte amable, respectuós i proper, amb petits contactes físics d'afecte.
- Mai se'ls tuteja ni se'ls infantilitza.
- Els residents van ben vestits, nets, ben pentinats.
- Les butaques pels residents estan disposades en petits grups de forma que es faciliti el seu contacte, encara que sigui solament visual.
- Estan començant a desenvolupar un programa per evitar utilitzar subjeccions.
- Tenen dividides les activitats en funció de les capacitats de cada persona (Fitxes de diferents colors).
- Orienten als residents a les activitats més adients per a ells, però no s'obliga a ningú a participar.
- Celebració de festes senyalades: aniversaris dels residents, Nadal, Sant Jordi, revetlla de Sant Joan, etc.
- Hi ha un projecte de MUTUAM d'atenció residencial.
- El equip multi-disciplinar té una reunió setmanal de coordinació i seguiment dels PIAI.
- Hi ha un protocol de ingrés.
- Els drets i deures dels residents estan recollits en aquest protocol i estan penjats en un quadre a l'entrada.
- Hi ha un reglament de règim intern.
- S'entrega a les famílies un dossier amb diferents documents.
- Fisioteràpia grupal.
- Al passadís un quadre anunciant els espectacles del mes.
- Àmplia possibilitat de variacions en el menú. Aquests estan en un quadre al vestíbul. Fan el pa al centre.
- A l'estiu "sopars a la fresca" al pati interior.
- Per identificació de la roba personal tenen un sistema de marcatge de roba amb impressió calenta (queda com estampat).

- Hi ha un sistema propi de control de qualitat.
- Control del grau de satisfacció dels professionals i del clima laboral.
- Tenen un comitè d'ètica.
- Tenen un comitè sociosanitari i un comitè de farmàcia.
- Des de Consergeria control de visualització de totes les plantes.
- Sistema de control de sortides de residents amb capacitat mental disminuïda  
A consergeria disposen del llistat amb foto de tots els residents que poden sortir sols i dels que no poden. Els que no poden porten un braçalet amb un xip que sona a l'apropar-se a la porta de sortida.
- Fisioteràpia grupal.

### **La família**

- Des del pre-ingrés la família es considerada un element clau en la cura del seu familiar.
- S'intenta que aquesta es comprometi a fer tasques de suport: acompanyar a l'exterior, cuidar-se de la compra de la roba i altres. L'atenció es basa en què els familiars formin part en la cura, s'aconsegueix en un 50% de les famílies
- Valoren la intimitat familiar i la propicien facilitant que es reunixin en algun dels espais disponibles.
- L'horari de visites dels familiars és ampli i si cal flexible, sols limitat en el respecte a no alterar la son.
- Els familiars es poden quedar a dinar amb el resident. Hi ha la possibilitat de compartir el dinar amb fins a 4 familiars, fent una separació en el menjador o en un reservat.
- Si el resident ho desitja, els familiars poden accedir a l'habitació.
- Són convidats a totes les festes. treballen molt aquesta invitació a la participació de la família i assisteixen bastant.
- Hi ha mecanismes de canalització dels suggeriments o queixes dels familiars. Un departament del grup n'és responsable, amb un professional dedicat al tema. Fa enquestes de satisfacció dels residents i de tots els familiars. En elles es basen després les accions de millora.

## **L' edifici i el seu equipament**

- Sense barreres, ni esglaons ni rampes pronunciades.
- Passadissos molt amplis i amb baranes, així com a tots els llocs que siguin adients. En els passadissos hi ha petits grups de butaquetes que propicien petits encontres.
- A cada planta sala-menjador polivalent. Al costat bany geriàtric de dones i d'homes.
- A cada planta un bany geriàtric molt ampli.
- A cada planta oficina d'infermeria i petita sala de medicació.
- A la planta baixa sala de jocs, on es projecta cinema.
- El gimnàs té una sala d'estimulació sensorial. Té dos espais per a tractaments individuals.
- Sala d'activitats. Esta previst que hi hagin ordinadors per a ús dels residents. Estan muntant una cuina per preparar pastissos, com a tallers de rehabilitació. Té una zona per activitats amb Wi-Fi que s'utilitza per a teràpies. La sala té petits espais per atenció més personalitzada.
- Equip de TV de mida i col.locat a una alçada adient.
- Sala d'activitats amb capacitat per a 60 persones. Es fa servir per a jornades, sessions clíniques, missa, cinema.
- Petit jardí exterior. Àmplia terrassa-pati interior ben equipada amb mobiliari de jardí, amb moltes plantes i amb un aquari Terrasses exteriors que donen directament al bosc. En una d'elles hort urbà que cuiden residents.
- Totes les habitacions són exteriors.
- Habitacions àmplies que permeten una bona mobilitat a les cadires de rodes.
- Totes les habitacions amb bany complert geriàtric, amb porta corredissa.
- Armari d'ús individual suficient per a la roba de cada resident.
- Tots els llits amb elevació elèctrica.
- Les habitacions estan personalitzades amb objectes propis dels residents, quadres i fotografies pròpies. Els residents poden penjar quadres a la seva habitació. Poden portar mobles i una TV petita.
- Higiene acurada de totes les instal·lacions. Cap tipus de olor de fluids corporals ni de detergents o desinfectants.

- Sistema directe d'enviament de bolquers i roba bruta que van a parar a la zona bruta.
- Ben equipat amb nombre suficient de grues, entre elles grues de bipedestació, banyeres-llitera, cadires de rodes de bany.
- Elements manipulables ergonòmics, interruptors a l'alçada de cadires de rodes.
- Butaques ergonòmiques amb braços, a totes les sales i menjadors.
- Petita botiga amb productes bàsics.
- Perruqueria i podologia compartides amb els apartaments,

#### **La integració en la comunitat**

- Entitats del barri fan activitats al centre.
- Van a activitats de la ciutat com: Fira de Santa Llúcia, Santa Eulàlia, Dinar a la Barceloneta.
- Participació de voluntaris coordinats pel responsable de voluntaris del grup MUTUAM.

#### **Observacions**

Comentari de la Sra. Marian Pérez " A cada persona que ingressa se li ha de fer un projecte d'atenció a mida"

**Data de la visita : 4 / 2 / 2013**

*Signatura i segell de l'Entitat.*

**MUTUAL GESTIÓN INTEGRAL, S.L.**