

Nº de Registre de la Fitxa: 14106

Data de la visita: 12/02/2014

## DADES BÀSIQUES

Nom del centre : Residència ORPEA Sant Cugat del Vallès

Passeig Sevilla, 1 Mirasol 08195 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)

Tel. 935877200

Persona entrevistada: [REDACTED] # acliente.santcugat@orpea.net

Càrrec : Atenció al client

Tipus de institució Privada

Titularitat: Grupo ORPEA c/ Monte Esquinza 30 7º Izq. 28010 Madrid #  
www.orpea.es

Gestió: Privada, tant com a Residència o centre de dia(personalitzat) Totes les places son Vinculades al Servei.

Es una residència gran dividida modular ment

Territori que abasten ; Tot Catalunya

Contracte: Privat

Preus segons tarifes (des de 2655 Euros ( sense IVA)

Situació del edifici a 200 metres dels FGC (Mirasol)

Edifici: modern de diversos mòduls assistencials

Accés a peu pla sense barreres arquitectòniques

Ascensors : (3) per persones i lliteres

Calefacció i aire condicionat a tot l'edifici

Il·luminació natural a tot l'entorn

Jardins amplis que conviden tant a passejar com a gaudir del entorn

Habitacions: 86 que poden ser dobles o individuals. Totes son exteriors amb llum natural

**Bany : Geriàtrics dins de cada habitació**

**Hi ha una divisió per unitats**

**Espais d'us comunitari tant interiors com exteriors**

**Manteniment ; propi**

**Cuina pròpia en el mateix edifici**

**Ajudes tècniques de tot tipus**

**Personal a temps complert: Direcció-Metge-Coordinador assistencial-Infermeria (5)-  
Treballador/a Social (1)-Fisioterapeuta (2)-Terapeuta ocupacional (1) educadora  
Social (1)- Auxiliars de geriatria (40) –Manteniment (1)-Personal de cuina (7) –  
Personal de neteja (9)-Personal de bugaderia (2)-Monitor d'activitats (**

---

## **ASPECTES POSITIVS DE QUALITAT EN LA ATENCIÓ**

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

- Es dona total prioritat al tracte personal
- Es basic coneix a la historia i projecte vital de cada resident
- Els residents son sempre interpel·lats per el seu nom habitual, o el tractament desitjat
- La assistència als residents esta centrada amb la persona
- Respecte al resident vers: la ideologia u opinions polítiques, creences religioses, socials o aficions
- Es reconeix la persona des de el respecte a desenvolupar els seus drets, preferències i estil de vida
- 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
- Es respecten els seus desitjos i demandes i s'intenta afavorir-los en la mesura que sigui possible
- Es te total respecte amb el tractament i privacitat de dades segons la llei vigent

- 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 o a reunir-se a qualsevol lloc amb total privacitat
- 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 els tres menús establerts diàriament
- Disposen dels mateixos menús però elaborats en forma de textures modificades per a persones amb problemes de deglutició ; sense que per això s'alteri gens ni mica el seu sabor
- Poden personalitzar la seva habitació amb tot tipus de objectes i mobles que no dificultin la mobilitat ; fins i tot es poden portar el llit en que esta acostumats a casa seva sempre que no sigui des aconsellable terapèuticament
- Es respecten les seves preferències en el vestit i abillament personal

## **La Participació**

- Els residents son convidats a participar en el establiment del seu Pla Individual d'atenció i en les seves revisions puntuals o periòdiques
- Si el resident no vol o no es capaç, hi participa solament la família
- Participen en decisions del Centre i en l'establiment dels menús, activitats, sortides, festes, etc. i es valoren les opinions personals dels residents sobre temes de funcionament de la residència.
- Hi ha un sistema de recollida i resposta de les queixes i suggeriments dels residents mitjança una bústia anònima situada a la recepció; encara que aquets tràmits normalment son resolts personalment amb el tracte diari
- Hi ha periòdicament assemblees de residents organitzada per la residència amb encastes periòdica de satisfacció i qualitat sobre la organització per part dels residents i familiars
- Els horaris de menjador són semblants als de la comunitat per facilitar la interrelació amb tota la flexibilitat que es requereixi
- No es tracta a les persones partint de les seves limitacions sinó de les seves capacitats conegudes o potencials fomentant la seva participació voluntària

- Es disposa de ampla informació a tots els passadissos, ascensors i llocs de pas per facilitar la participació voluntària a cada una de les múltiples activitats
- Hi ha un consell de participació tant de residents com de familiars i els professionals de cada especialitat

## **L'organització**

- Existeix un projecte de centre que defineix ,els principis i valors, els objectius, model de gestió i intervenció de qualitat, basat en l'atenció gerontològica centralitzada en la persona així com amb la assistència de tota mena als familiars
- Professionalitat en la atenció; tots els cuidadors amb la titulació requerida
- Formació continuada dels professionals en cada àrea
- Cada resident te assignat un cuidador responsable tant de planta com de servei
- Es fa un pre-ingrés en el que s'inicia la història social del resident sempre i que sigui possible al propi domicili del futur resident.
- Es disposa de protocol de acollida que faciliti la integració la unitat del centre que demani el estat del resident
- El resident i la seva família, o només aquesta, cas què el resident no estigui en condicions de fer-ho, participen en la redacció del PIAI
- El personal professional es dirigeix sempre als residents pel seu nom, amb tracte amable, respectuós i proper, amb petits contactes físics d'afecte
- Disposen de procediments o protocols, manuals de bona praxi d'atenció que fomenten l'autonomia de la persona, la prevenció de lesions i riscos, o el manteniment de les capacitats preservades.
- Els residents estan disposats en forma que es faciliti el seu contacte entre ells, encara que sigui solament visual a las diverses sales de estar o de descans
- Hi ha un programa propi de (ORPEA) per evitar utilitzar subjeccions
- S'ofereixen amplies possibilitats segons els gustos i capacitats destacant entre altres: Jocs de taula –Bingo-Informàtica-Musico-teràpia amb musica en viu- Teràpia amb gossos-Sala de estimulació sensorial-Biblioteca-Tallers de

memòria etc.. però no s'obliga a ningú a participar. Disposen de un auditori per a celebració de conferències, concerts de música, cant coral, cinema

- Celebració de totes les festes senyalades: Nadal, Sant Jordi, revetlla de Sant Joan, Aniversaris dels residents amb la participació de tots ; residents professionals i familiars i festes privades amb els familiars.

- Posta en marxa de noves propostes terapèutiques basades en teràpies no farmacològiques

- El centre procura ajustar-se segons els diferents perfils dels residents, al projecte de vida i a la forma en que vol viure, manifestat per el resident o per la seva família

- Participació en la creació de una revista informativa de caràcter trimestral

- El personal es coordina des-de de les diverses àrees de treball

- Hi ha un protocol de ingrés i d'acolliment

- Els drets i deures dels residents i els del centre estan recollits en aquest protocol.

- Hi ha un document de règim intern

- Hi ha unitats de dependència severa amb tots serveis necessaris incloent jardins, menjadors etc.. específicament dissenyats per el seu us

- Control de qualitat implantat segon la norma ISO 9001

- Control de grau de satisfacció dels professionals

## **La família**

- Des del pre-ingrés la família es considerada un element clau en la cura del seu familiar i es compromet a fer tasques de suport: acompanyar a l'exterior, cuidar-se de la compra de la roba, i altres

- Existeix un programa definint el paper de les famílies i la seva participació en el centre

- Si el resident ho desitja, la família participa del Pla Individual d'atenció al seu familiar de les modificacions que s'estableixen en les seves revisions O al menys en te coneixement Si no participa, després se li explica

- L'horari de visites dels familiars és ampli, i si cal flexible
- Si el resident ho desitja, els familiars poden accedir a l'habitació
- Possibilitat de que la família pugui acompanyar al resident en cas de malaltia o situació terminal a la seva habitació
- Són convidats a totes les festes
- Es convoca regularment a les famílies a una reunió general de seguiment fomentant la seva participació en la vida del centre.
- Hi ha mecanismes de canalització dels suggeriments o queixes dels familiars

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

- Es tracta d'una residència gran, dividida en unitats de convivència equipades cada una amb menjador i sales de estar o de activitats amb distintius per ajudar a identificar-les.
- A les unitats de dependència severa es disposa fins i tot de jardí especialment dissenyat per aquesta unitat amb totes les mesures de seguretat necessàries
- Sense barreres, ni esglaons ni rampes pronunciades i amb passadissos amples i baranes a tots els llocs necessaris
- Sales d'estar amb còmodes butaques amb braços equipades amb TV i taules per a jocs.
- Amplis jardins amb camins per a passejar i banc per a seure i gaudir del entorn
- Piscines tant interior com exterior per a teràpies o esbarjo
- Ascensors de porta àmplia per a cadires de rodes i lliteres
- Totes les habitacions exteriors i amb terrasses
- Habitacions amb bany complet geriàtric i alarmes
- Armari d'ús individual suficient per a la roba de cada resident
- Les habitacions estan personalitzades amb tot tipus d' objectes propis dels residents com a mobles, butaques, quadres i fotografies per a fer més agradable la seva estada

-Equipat amb tot tipus de grues i diferents estris per a facilitar la mobilitat

-Equips de seguretat amb normativa adaptada contra el risc de fuges amb dispositius mecànics i electrònics; càmeres de seguretat tant al passadissos com als jardins i sistema centralitzat de alarmes

### **La integració en la comunitat**

- Es participa en activitats i festes de la població

-Tenen establert un programa inter-gerenacional amb la escola La Farga

-Convenis de practiques en diverses associacions com La Serreta de Rubí; UIC (practiques de infermeria) INPRO; GERVAl; PINAR ...

### **Observacions**

L'entoc de tuncionament té com a bases :

La Tranquil·litat dels residents

La Seguretat dels residents

La Calidesa i proximitat en el tracte

La Innovació en la atenció

---