

Manual de Bienvenida al Residente



FALGÀS
Residencia Geriàtrica

ÍNDICE

04

Presentación

05

Quiénes somos

06

Cómo nos organizamos

07

Cómo trabajamos

10

Compromisos mutuos

11

Facilitando las relaciones

14

Normativa vigente

Presentación

La **Residencia y Centro de Día Falgàs** es un centro destinado a las personas mayores que no pueden vivir en su entorno habitual en razón de su dependencia.

Con ayuda de los residentes, familiares y empleados, haciéndoles participes en la actividades cotidianas y compartiendo información vivencias, haremos del centro un entorno acogedor y confortable.

Residencia y Centro de Día Falgàs

Carrer Bassetes 3, 08221 Castellar del Vallès

Centro:

Residencias de Mayores 20 Plazas

Centro de Día de Mayores 10 Plazas



Tenemos la voluntad de hacer cada día mejor la vida de nuestros Mayores.

Quiénes somos

Misión

Prestar cuidados integrales de la máxima calidad a Personas Mayores.

Objetivos

- Prestar atención integral.
- Integrar al residente en el centro y en su entorno social desde el momento de su ingreso.
- Fomentar la normalización, entendida como el desarrollo de un estilo de vida similar al del entorno de referencia.
- Atender las necesidades básicas de los residentes de acuerdo a su nivel de autonomía personal.
- Respetar la individualidad, intimidad y el trato adecuado.



- Promocionar la participación de los residentes en la vida del centro.
 - Seguimiento profesional continuo de la evolución de los usuarios.
- Ofrecer al residente el mejor nivel de calidad de vida de acuerdo a su estado.

Cómo nos organizamos

Para llevar a cabo las funciones principales de Residencia Falgàs trabajamos alrededor de las siguientes líneas:

Asistencial y Sanitaria

Apoyo Personal y Social

Hostelera y Servicios Complementarios

Servicios Generales y Mantenimiento

Dirección y Administración

Para atender a estas líneas, en la Residencia se cuenta con una Directora y, según el tamaño de la Residencia, y una Jefatura Técnico Asistencial, Jefatura de Cocina, y el equipo interdisciplinar.

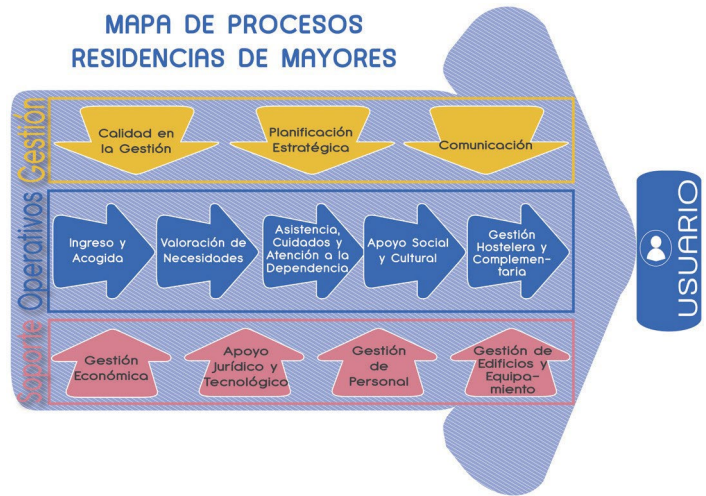
Todas las áreas y unidades de la Residencia funcionan de una manera coordinada para que las necesidades de los residentes estén cubiertas de manera satisfactoria.

Cada profesional que trabaja en Residencia Falgàs está cualificado y formado para que la organización del centro funcione adecuadamente y contribuya al bienestar de todos los residentes y familiares.

Cómo trabajamos

Por procesos

Hemos identificado los principales procesos como base para la mejora continua, con esta forma de trabajar aplicamos los cambios necesarios para seguir centrándonos en la excelencia asistencial.



Aplicando los Protocolos e Instrucciones Asistenciales

La residencia aplica los procedimientos que determinan las formas más adecuadas para la intervención asistencial individual, denominadas protocolos, procedimientos y normas técnicas, basados en evidencia científica y experiencia técnica.

Cumpliendo la Normativa Vigente

Tanto nacional como autonómica para que los residentes y familiares se sientan amparados y protegidos en todo momento. Siendo evaluada la calidad de los servicios periódicamente por las inspecciones y auditorías internas.

Cómo trabajamos

Carta Marco de Servicios

Todos los servicios que prestamos en Residencia y Centro de Día Falgàs a residentes y familias están recogidos en la Carta Marco de Servicios.

TÉCNICOS ASISTENCIALES Y SANITARIOS

Atención Médica y Farmacológica.
Complementaria, no sustitutiva, a
sistemas de salud de la red
pública o privada

Cuidados de Enfermería

Mantenimiento funcional:
Fisioterapia y Terapia Ocupacional

Cooperación en el entorno sociosanitario
con los Servicios de Atención Primaria y Es-
pecializada del CatSalut

APOYO PERSONAL Y SOCIAL

Atención, apoyo y asesoramiento indi-
vidual y grupal a usuarios y familiares

Trabajo Social

Actividades de dinamización, ocio,
tiempo libre y alternativas culturales

HOSTELEROS

Alojamiento

Alimentación completa y equilibrada

Salón y televisión

Estética y peluquería en el centro -
semanalmente

Limpieza de habitaciones y
zonas comunes

Lavandería y tratamiento de ropa

Sala de usos múltiples

Control, vigilancia y mantenimiento
de instalaciones

COMPLEMENTARIOS

Evaluación de la calidad de nuestros servicios

Atención a sugerencias y quejas

Podología y otros servicios

Cómo trabajamos

Respetando sus derechos

Todos los usuarios de los centros gozarán de los derechos contenidos en el decálogo que se recoge en la Ley 12/2007, de 11 de octubre, sin perjuicio de cualquier otro que le corresponda como ciudadano:

- A acceder a los centros o servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio o centro por voluntad propia*.
- A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y conocimiento del usuario.
- A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen.
- Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
- A participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.
- A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de actividades y para la defensa de sus derechos.
- A presentar reclamaciones y sugerencias.
- A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y, en general, a toda aquella información que requiera como usuario.
- A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- A recibir los servicios que se presenten en el centro o servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el sociosanitario, educativo y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

* Salvo resolución judicial en contrario.

Compromisos Mutuos

Para garantizar la atención y convivencia

Compromiso de la residencia: “Trato Humano y profesional”

- Plan de Atención y Cuidados personalizado
- Dieta adaptada a necesidades
- Historias profesionales informatizadas, registro documental de la situación y evolución personal (médica, enfermería, fisioterapia, trabajo social, terapia ocupacional)
- Valoración funcional al ingreso y periódicamente
- Información y comunicación (residente y familia)

Compromiso de la familia: “Colaboración e información para el bienestar de su familiar”

- Visitar y llamar al residente con frecuencia
- Colaborar con los profesionales aportando información de cualquier aspecto importante para la familia o el residente, atendiendo a las indicaciones del equipo interdisciplinar para favorecer el desarrollo del Plan de Atención y Cuidados
- Participar y colaborar en convocatorias, celebraciones y eventos
- Atender las necesidades del mayor (vestuario, calzado, acompañamiento a consultas y hospitales)

Compromiso del Residente: “Deberes del usuario” Ley 11/2002

- Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del centro o servicio de acción social.
- Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- Abonar el precio establecido, en cada caso, conforme a la normativa vigente.
- Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se producen respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del centro o servicio de acción social en esta materia.

Facilitando relaciones

Participación en la vida del centro

La participación e integración de residentes y familias en la vida del centro y en la esfera social de su entorno, cuenta con Programas de Apoyo Social y Cultural.

- Programas de dinamización para los residentes con apoyo técnico de profesionales especializados. Están diseñados para ofrecer actividades que estimulen sus capacidades afectivas, lúdicas, culturales o de conocimiento sobre cualquier ámbito de interés.
- Programa de promoción de la esfera social. Este programa engloba actividades de convivencia, fiestas sociales y celebraciones propias de la residencia. Su fin es la participación e integración de residentes y familias .

El centro le facilitará información sobre todos estos programas.



Facilitando relaciones

Canales de comunicación

Para Residencia Falgàs es importante el conocimiento mutuo entre la residencia, la familia y la sociedad, con vistas a una mejor adaptación del mayor a su nuevo entorno y una mejor comunicación y colaboración entre ellos.

La cercanía con los residentes y sus familias es un objetivo prioritario. Por ello, hemos habilitado diferentes canales de comunicación.

Las familias pueden comunicarse a través de:

- Directora del Centro (por teléfono o en entrevista en su horario).
- APP para familias. Dispondrán de toda la información relativa a menús, incidencias, documentos gráficos (fotos, vídeos del residente), agenda, facturación, etc.



Buzón de sugerencias.

- Tanto las familias como los residentes mostrarán su percepción del servicio en los estudios anuales de satisfacción.

NORMATIVA VIGENTE

Reglamento de organización
y funcionamiento

Reglamento de Régimen Interno