

CARTA DE SERVEIS

La Carta de serveis és un document on exposem els serveis que ofereix el nostre centre i els nostres compromisos de qualitat per la seva prestació. Representa el nostre compromís públic en desenvolupar els nostres serveis sota criteris de qualitat i millora continua.

QUI SOM:

La residència geriàtrica Toy és una organització social i sanitària de gestió privada (Alydal S.L.). El nostre centre funciona com a residència Assistida per a la tercera edat des de l'any 1994, oferint serveis a les persones majors de 65 anys. Disposem de servei de residència geriàtrica assistida i centre de dia amb estades permanents o temporals.

Al nostre centre disposem de 89 places residencials, 78 d'elles són places col·laboradores amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i 11 places són privades. També disposem de 20 places per a centre de dia, 5 d'elles són places en col·laboració amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i 15 places són privades.

La nostra experiència ens avala, així com els bons resultats constatats en enquestes internes de satisfacció a usuaris i famílies i les valoracions externes del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

La Residència Toy és un centre obert amb tots els serveis equivalents a una llar on mantenim la vinculació amb l'entorn i prioritzem les preferències individuals de la persona gran.

En aquest sentit, som promotors del Model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP) fomentant els valors essencials de dignitat, autonomia, intimitat i participació. Disposem d'un equip molt ampli de professionals qualificats que treballem amb l'objectiu de donar el millor servei als nostres usuaris i continuar millorant cada dia.

La tipologia i perfil dels nostres usuaris comprèn diversos graus de dependència: baixa, mitja i alta. Oferim un servei integral en tots ells, tant en l'àmbit assistencial en les necessitats bàsiques com en aspectes més socials, rehabilitadors i psicològics.

Missió: Cuidar als usuaris i famílies amb qualitat i calidesa.

Visió: Ser una institució de referència i lideratge en els àmbits:

- Atenció centrada en la persona.
- Formació de nous professionals en àmbit de la dependència.
- Programes i projectes de cooperació amb entitats socials.

QUINS COMPROMISOS ADOPTEM:

Gestió Professional:

- Gestió de Qualitat – Qüestionaris de satisfacció global.
- Gestió Participativa – Complets programes d'activitats anuals.
- Gestió per Processos – Cadena de processos estructurats, a partir dels requisits dels usuaris, en totes les fases de l'estada.

Valors assistencials:

- Orientació a l'usuari.
- Competència professional.
- Qualitat i calidesa del servei.
- Satisfacció a l'atenció.
- Humanització i personalització de l'atenció.
- Respecte a l'autonomia.

Model d'Atenció:

- Centrat a la persona.
- Filosofia humanista.
- Atenció integral i integrada.
- Treball interdisciplinari.
- Metodologia clínica.
- Participació d'usuaris i famílies.
- Professionalització de la plantilla.

QUINS SERVEIS OFERIM:

Seguiment mèdic:

- Consulta mèdica diària. Disponibilitat 24 hores.
- Control dels tractaments als usuaris hospitalitzats.

Infermeria:

- Atenció els 365 dies de l'any.
- Fomentant la prevenció actuant en els diferents nivells assistencials.
- Elaboració del pla inicial d'atenció personalitzat que es realitza vetllant per les necessitats de l'usuari.

Gerocultores:

- Acompanyament a les Activitats Bàsiques de la Vida Diària, registre i coordinació amb equip d'infermeria i tècnics.

Treball Social:

- Entrevista amb l'usuari i la família per conèixer la història social, els costums i vida quotidiana de l'usuari/ària per a un bon procés d'adaptació.
- Atenem les demandes d'usuaris/es i familiars, sempre que no interfereixin en la convivència dels altres usuaris.
- Assessorament i informació en tràmits socials com són: l'obtenció del grau de dependència i la seva revisió, les ajudes prestades en les places privades residencials i processos d'incapacitació.

Psicologia:

- Realització d'avaluació, intervenció i seguiment psicològic de l'usuari en les vessants emocional, cognitiva i psicopatològica.
- Assessorament, tractament i seguiment psicològic a les famílies dels usuaris.

Fisioteràpia:

- Avaluació a l'ingrés i elaboració de la història de fisioteràpia.
- Pla de tractament rehabilitador oferint una atenció personalitzada.
- Activitats de fonament de l'autonomia i millora de les condicions motores.

Teràpia ocupacional:

- Avaluació de les necessitats funcionals i autonomia, proporcionant eines de suport i d'ajut a la valoració de la dependència.
- Elaboració i execució del pla individual d'activitats.
- Avaluació de les capacitats per a dur a terme les Activitats per a la Vida Diària (AVD) i elaboració del pictograma.

Educació social:

- Programació i execució de diferents activitats en els tres nivells d'autonomia.
- Diferents projectes i programes innovadors enfocats en l'ACP.
- Participació en activitats amb altres entitats municipals (Càritas, activitats intergeneracionals amb les escoles del poble, altres centres residencials, etc.).

Programa interdisciplinari d'atenció individualitzada (P.I.A.I.):

- Reunions setmanals de tot l'equip professional per realitzar el seguiment dels usuaris.
- Seguiment bianual del PIAI.

SERVEIS GENERALS PROPIS:

- ❖ **Cuina Pròpia** - La preparació de tots els àpats es realitza a les instal·lacions del centre. Cada dia hi ha tres menús diferents: un menú d'estil mediterrani, variat i equilibrat, un menú hipocalòric per a les persones que ho requereixen per ordre mèdica i un menú amb textures especials pels casos de disfàgia. La RHS supervisa i aprova que els valors nutricionals del menú siguin els adequats pels nostres usuaris. Es poden donar adaptacions dels menús en casos d'intoleràncies o al·lèrgies.
- ❖ **Manteniment d'instal·lacions** - L'equip propi de manteniment s'encarrega diàriament de les reparacions i conservació general per poder garantir l'òptim funcionament de totes les dependències així com la seva modernització constant.
- ❖ **Neteja** - Servei de neteja diària, en diferents moments del dia perquè totes les estances del centre estiguin sempre impecables.
- ❖ **Bugaderia** - Incloem el servei de bugaderia a les nostres instal·lacions cada dia de l'any per garantir el confort dels usuaris, així com tenim servei d'etiquetatge de peces de roba.

SERVEIS GENERALS EXTRES:

- ❖ **Revisions bucodentals gratuïtes** – Un cop l'any fem la Jornada de revisions bucodentals en la que un equip d'odontòlegs especialitzats en gent gran visiten, a les nostres instal·lacions, a tots els usuaris del centre que ho sol·liciten.

- ❖ **Perruqueria** - Disposem de servei extern de perruqueria setmanalment a les nostres instal·lacions. (Aquest servei té un cost complementari).
- ❖ **Podologia** - Oferim servei extern de podologia a les nostres instal·lacions quinzenalment. (Aquest servei té un cost complementari).
- ❖ **Costura** - Arranjaments de tota mena (Aquest servei té un cost complementari).
- ❖ **Acompanyament** - Facilem el contacte d'acompanyants per a visites mèdiques. (Aquest servei té un cost complementari).

PROGRAMES I ACTIVITATS:

En constant renovació i actualització elaborem i executem programes d'atenció individualitzada que inclouen diferents activitats segons els diferents nivells d'autonomia. Al nostre centre potenciem el model d'atenció centrat en la persona.

Les nostres activitats terapèutiques van dirigides a la recuperació i manteniment de les capacitats físiques, sensorials, emocionals i cognitives.

En les activitats d'estimulació basal utilitzem recursos clàssics i moderns (taules de llum, programes musicals, hidroteràpia, entre altres).

PROGRAMA GENERAL D'ACOLLIDA, INTEGRACIÓ I ADAPTACIÓ AL CENTRE

- Entrevista, valoració interdisciplinària i seguiment individualitzat.
- Pla integració progressiva al programa d'activitats d'educació social, psicologia, fisioteràpia, teràpia ocupacional i treball social.

PROGRAMA SOBRE LA HISTÒRIA DE VIDA

- Elaboració de la història de vida.
- Suport familiar.

PROGRAMA DE RELACIÓ AMB L'ENTORN

- Sortides setmanals (2-3 dies).
- Excursions extraordinàries amb famílies als esdeveniments temàtics municipals (Carnestoltes, dia de la gent gran).
- Els divendres dels mesos de juliol i agost sortida a la platja.

PROGRAMA D'ACTIVITATS ESTIMULATIVES I MANTENIMENT INTEGRAL

- Taller de Memòria, lectura i escriptura.
- Taller de Psicomotricitat.
- Taller cognitiu amb audiovisuals i noves tecnologies.
- Taller de Cuina.
- Teràpia assistida amb gos.
- Teràpia musical.
- Wii-teràpia.

PROGRAMA D'ACTIVITATS BASADA EN LA PROMOCIÓ DEL BENESTAR EMOCIONAL

- Grup de conversa.
- Educació emocional.
- Teràpia amb nines.
- Taller d'autocura.

PROGRAMA D'ACTIVITATS ARTÍSTIQUES I DE LABORTERÀPIA

- Activitats de dibuix.
- Activitats creatives i manualitats.
- Activitats de laborteràpia.

PROGRAMA INTERGENERACIONAL SETMANAL

- Programa “Apadrina un avi” de Càritas. Acompanyament individual.
- Projecte Intergeneracional amb l'Escola Fonlladosa i l'Institut Ramón Turró amb dinàmiques grupals d'interès per ambdós col·lectius.

PROGRAMA DE PROJECCIÓ LOCAL

- Participació i activitats promogudes amb l'Ajuntament de Malgrat (Dia de la Gent Gran, Fira de Sant Jordi,..).
- Cerimònia religiosa. Missa mensual amb el mossèn de la parròquia Sant Nicolau de Malgrat de Mar.
- Projecte Gent Gran Solidària. Manualitats Solidàries.

PROGRAMA D'INTERRELACIÓ FAMILIAR

- Festes i celebracions.
- Sortides familiars.

PROGRAMA D'ACTIVITATS PER PLANTA DE PSICOGERIATRIA

- Estimulació sensorial.
- Entrenament de capacitats cognitives.
- Psicomotricitat.
- Teràpia amb nines.
- Hidroteràpia.

PROGRAMA D'ACTIVITATS LÚDIQUES I D'OCI

- Bingo i jocs de taula.
- Celebració de festes, costums i tradicions.

COM ACCEDIR ALS NOSTRES SERVEIS:

Per accedir als nostres serveis, els requisits són diferents segons la tipologia de plaça.

Serveis Residencials:

Plaça pública: per optar a una plaça residencial col·laboradora amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya **cal ser major de 65 anys i tenir un grau 2 o 3 de dependència** reconegut pel Departament de Drets Socials de Catalunya. En cas de provenir d'una altra comunitat autònoma cal **sol·licitar un trasllat d'expedient entre comunitats autònomes**, el procés es pot fer online al web del Gencat.

Posteriorment, podrà apuntar-se a la nostra llista d'espera, i a la de 2 altres serveis, portant **una còpia de la carta on es reconeix el grau de dependència** de l'usuari. Un cop estigui arribant al final de la llista d'espera se li sol·licitarà més documentació, especificada en el dossier informatiu per a famílies i usuaris, que pot trobar a la pàgina web de la residència (www.residenciatoy.com).

Plaça privada: Per poder accedir a una plaça privada residencial al nostre centre l'únic requisit és ser major de 65 anys. En el cas de tenir un grau 2 o 3 de dependència reconegut pel Departament de Drets Socials de Catalunya se sol·licitarà la prestació vinculada a la plaça privada (PEV).

Servei de centre de dia:

Plaça pública: per optar a una plaça de centre de dia col·laboradora amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya **cal ser major de 65 anys i tenir un grau 1 o superior de dependència** reconegut pel Departament de Drets Socials de Catalunya. En cas de provenir d'una altra comunitat autònoma cal **sol·licitar un trasllat d'expedient entre comunitats autònomes**, el procés es pot fer online al web del Gencat.

Posteriorment, podrà apuntar-se a la nostra llista d'espera, i a la de 2 altres serveis, portant **una còpia de la carta on es reconeix el grau de dependència** de l'usuari. Un cop estigui arribant al final de la llista d'espera se li sol·licitarà més documentació, especificada en el dossier informatiu per a famílies i usuaris, que pot trobar a la pàgina web de la residència (www.residenciatoy.com).

Plaça privada: Per poder accedir a una plaça privada residencial al nostre centre el requisit es ser major de 65 anys. En el cas de tenir un grau 1 o superior de dependència reconegut pel Departament de Drets Socials de Catalunya es sol·licitarà la prestació vinculada a la plaça privada (PEV).

Per a iniciar el procés de reconeixement de la dependència poden dirigir-se a Serveis Socials de l'ajuntament on l'usuari està empadronat i allà els assessoraran de tot el procés. Un cop allà els demanaran que a la sol·licitud estigui en **número de compte bancari segellat pel banc i que el seu metge de capçalera empleni la part de l'informe mèdic a l'última pàgina**.

COM GESTIONEM LES QUEIXES I SUGGERIMENTS:

Disposem d'una bústia de recomanacions i suggeriments per, de manera identificada o anònima, deixar constància de queixes, recomanacions i suggeriments. Està destinat a ser empleat pels usuaris, familiars i personal treballador. Es revisa els dilluns al matí per la Direcció del centre.

La Residència disposa de fulls de reclamació per argumentar aquells temes que considerin necessari reclamar davant de la mateixa institució o altres i es responen per la Direcció del centre amb la major brevetat possible.

La Direcció emet un informe anual amb propostes de millora efectuades a partir de l'anàlisi dels suggeriments i reclamacions. D'igual manera, elabora un informe anual de l'avaluació del grau de compliment de les millores proposades durant l'any anterior.

NORMATIVA APLICABLE:

Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials.

Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'entitats, serveis i establiments socials.

Ordre TSF/2018/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

RESPONSABLE DEL SERVEI:

La Responsable Higienic Sanitària (RHS) és: Monica Pérez Rodríguez.

El director i responsable de qualitat és: Oscar Semoventa Piccoli.

La gerent i responsable econòmica és: Monica Piccoli Dalmau.

CONTACTE AMB L'ENTITAT:

Per a contactar amb Infermeria cal adreçar-se a l'email residenciatoyinf@hotmail.com o per telèfon al 663 96 37 06. L'horari d'atenció és de 7:00 a 21:00 de dilluns a divendres i de 7:00 a 18:00 de dissabte a diumenge.

Per a contactar amb Treball Social cal adreçar-se a l'email ts@residenciatoy.com o per telèfon al 678 58 53 53. L'horari d'atenció és de 9:00 a 15:00 de dilluns a divendres.

Per contactar amb Direcció cal adreçar-se a l'email direcciotoy@gmail.com. L'horari d'atenció de 9:00 a 17:00 de dilluns a divendres.

TARIFES:

Residència:

Estades Permanents:

- Habitació doble:

Autonomia pròpia i baixa dependència	1975 €	+ 10 % IVA	2172 €
Mitja dependència	2180 €		2398 €
Alta dependència	2390 €		2629 €

- Habitació individual: Suplement de 160€/mes.

Estades Temporals: A consultar.

La variació de preus en residència és en funció del grau de dependència del resident, i per tant, les atencions que necessita. En cas d'augment de les necessitats d'atenció, la residència es reserva el dret d'actualitzar la tarifa segons lo establert, prèvia comunicació als familiars.

Al moment d'entrada s'haurà d'abonar un dipòsit de garantia de la meitat de la quota acordada.

El kit d'higiene es cobrarà automàticament per un import de 10€ mensuals addicionals com a servei complementari.

El preu de l'etiquetatge de roba és de 15€ anuals.

Centre de dia:

	MITJA JORNADA	JORNADA COMPLETA	
Dilluns a divendres	570€/mes	970€/mes	+10€ IVA
Dilluns a dissabte	630€/mes	1085€/mes	
Dilluns a diumenge	685€/mes	1200€/mes	

Mitja jornada: 5 hores màxim*. Inclou un àpat principal, un de secundari i activitats de fisioteràpia/lúdiques.

Jornada completa: 10 hores*. Inclou tots els àpats i les activitats programades.

*Adaptem els horaris segons les necessitats de l'usuari.