



## ¿Qui som?

Magnolia és una **Residència geriàtrica** amb més de **20 anys d'experiència** situada a la zona del **Maresme**. Ubicada a la població del **Masnou**, a 18 quilòmetres de **Barcelona**.

L'objectiu de la **Residència Magnolia** és mantenir i millorar la qualitat de vida dels nostres **majors**, el nostre compromís neix per proporcionar els millors **serveis**, esforçant-nos per preservar la dignitat de les persones, adaptant-nos a les seves capacitats.

**Ubicats** a un lloc tranquil, lliure del soroll i la pol·lució de les grans ciutats. Amb capacitat per a **20 Residents i 10 Centres de dia** fa que aconseguim crear un entorn personalitzat i familiar. Juntament amb unes magnífiques instal·lacions i personal professional la **Residència Magnolia** som un referent en la cura i la rehabilitació de **persones grans** i augmentar la **qualitat de vida** dels nostres **majors**.

### Serveis

-**Metge** : Disposem de metge propi amb més de 30 anys de experiència

-**Infermeria** : Realitzem el seguiment integral per garantir la salut del resident

En tot el que necessiti el resident, amb professionals que en garanteixen el benestar, la seguretat i la protecció

-**Fisioteràpia** : Donem el tractament millor per mantenir o millorar l'autonomia i l'estat físic del resident.

-**Psicologia** : Ens encarreguem de la salut mental i emocional dels nostres residents

-**Teràpia ocupacional** : Disposem d'un professional apta per a la prevenció de la disfunció, el manteniment o la millora de la funció, la destresa i la qualitat de vida. Estimular la participació de l'usuari en les activitats de la vida diària

-**Treballadors socials** : Disposem d'un professional que té com objectiu ajudar al desenvolupar les relacions saludables i fomentar els canvis per tenir una millor qualitat de vida

-**Teràpia canina**

-**Servei de neteja**

-**Jardineria**

-**Cuina pròpia** : Menús variats, adaptats als residents i supervisats per dietistes.

-**Espais sectoritzats**

- Bugaderia pròpia
- Premsa diària/revistes
- Videovigilància
- Accés a Internet
- Serveis opcionals
- Podologia
- Perruqueria
- Sortides programades

## **DRETS DE L'USUARI**

ARTICLE 19è. Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

1. Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets reconeguts als articles 8, 9 i 10, tenen dret a:

- a) L'exercici de la llibertat individual per ingressar i romandre a l'establiment i per 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, així com els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera comprensible i accessible, especialment quan afecten nens i adolescents.
- c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb les 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 privadesa en les accions de la vida quotidiana, dret que ha de ser 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, 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 afavorir la participació.
- j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k) Tenir objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- l) Exercir lliurement els drets polítics i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- m) Exercir la pràctica religiosa i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- n) Obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- p) No ser 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 a 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 escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

ARTICLE 20.- Tot usuari té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar la residència com el seu domicili amb caràcter general; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat de les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant de les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents.

ARTICLE 21.- Prèvia entrega del corresponent rebut, la residència es farà dipositària dels diners metàl·lics que lliuri l'usuari per a la seva custòdia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard del dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua de valor que no sigui dipositat de la manera prevista anteriorment.

ARTICLE 22.- El resident serà tractat per tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.



ARTICLE 23.- El resident té dret a continuar mantenint, per part de l'usuari, la relació amb la família amb la major fluïdesa possible, així com també amb el seu entorn social i afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.

ARTICLE 24.- El resident té dret a rebre informació general de la residència en relació amb els aspectes que l'inclouen i interessen, així com de tots els serveis socials, en què podrà participar democràticament, bé de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.

ARTICLE 25.- Mantenir la privadesa, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin en els seus expedients o historials. Els familiars hauran de notificar a l'adreça tots aquells hàbits de l'usuari/ària que poden ser perjudicials per a ell mateix, per als usuaris del centre i per als objectes que es trobin dins del centre.

ARTICLE 26.- El resident podrà tenir a l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional. El centre residencial només serà responsable de la pèrdua i/o deteriorament dels objectes dels residents quan:

- Es produeixi per una actuació dolosa o negligent del personal.
- Els objectes estiguin degudament marcats i guardats en una caixa o estoig.

ARTICLE 27.- El resident té dret que es tinga en compte la seua situació personal i familiar.

ARTICLE 28.- El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i respostos.

ARTICLE 29.- El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats si és possible.

ARTICLE 30.- El resident té dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap mena d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense prescripció mèdica ni supervisió constant, llevat de casos de perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones.

ARTICLE 31.- La residència té a disposició dels clients, familiars, responsables o representants fulls de reclamacions.

## **OBLIGACIONS DE L'USUARI**

ARTICLE 32.- El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i, en especial, a:

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir el que disposa aquest Reglament de Règim Intern i en el termini del contracte subscrit.



c) Abonar puntualment el preu pactat.

d) Quant a les sortides i absències, han de ser comunicades amb la suficient antelació.

ARTICLE 33.- Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions de l'article anterior serà comunicat pel centre a l'usuari, al seu representant legal o a la persona responsable, a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), perquè emprengui les actuacions que consideri oportunes, així com el Departament jurídic del centre, a fi que interposi les accions legals pertinents per al cobrament de les mensualitats impagades.

ARTICLE 34.- Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per fer-ho.

ARTICLE 35.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del funcionament normal de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable d'aquest.
2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
3. La desídia i l'abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
4. Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
5. L'intent o assetjament sexual o altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
6. Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la convivència normal i requereixi, segons el parer del responsable sanitari del centre, el trasllat a un centre especialitzat.
7. Maltractaments al personal o als clients.

ARTICLE 36.- Els usuaris o familiars d'aquell resident, que no cessi en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus en el termini improrrogable dels 7 dies següents a la baixa, llevat del cas de força major, entenent-se que, en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns esmentats.

### **Quins compromisos adoptem?**

- Incorporar a l'estructura organitzativa un model d'atenció centrada a la persona (elaboració de Pla de vida, segons model ACP) que inclogui l'autoavaluació periòdica a través d'auditories internes amb indicadors de qualitat per millorar l'atenció i analitzar la satisfacció de les persones usuàries.
- Programar accions formatives continuades per a totes les categories professionals per tal de millorar l'atenció.



- Aconseguir una participació més gran d'usuaris i de familiars en les activitats i els serveis a través de l'oferta diversa d'activitats que atengui les necessitats de cada resident .
- Potenciar el coneixement que tenen les famílies de les activitats, menús i programes que es desenvolupen a la residència a través de RRSS, bloc, comunicats i comunicació via directa amb els professionals del centre.
- Personalització de l'atenció a través d'un Pla de Vida basat en els gustos i les preferències de la persona usuària.
- Elaboració d'un pla individual on es marquen acords i objectius amb la participació de la persona usuària/familiars des del primer mes d'ingrés al centre i que estigui actualitzat anualment, si no cal abans.
- Fomentar la participació social amb institucions, entitats, associacions properes al territori per fer xarxa social i entorn.
- Gestió de queixes i suggeriments en els terminis determinats.
- Creació del Comitè de Rebrotos per poder frenar la transmissió de virus dins del centre.
- Realització d'activitats adreçades a la prevenció, el manteniment de capacitats funcionals i la promoció de la salut, el manteniment i la seguretat.
- Investigació de caigudes i valoració de mesures correctores o preventives mitjançant registre de caigudes.
- Realització de menús basats en cuina pròpia i equilibrada i pautats per nutricionista que inclouen menú basal, diabètic, hiposòdic i triturats.

### **Com complim els compromisos?**

- A través d'evaluacions internes mitjançant indicadors de qualitat
  - Accions formatives per categoria professional.
  - Nombre de queixes i suggeriments cada any.
  - Nombre de contencions mecàniques cada any.
  - Nombre d'úlceres per pressió cada any.
  - Nombre de caigudes cada any.
  - Nombre de baixes voluntàries d'usuaris al'any.
- I Percentatge d'ocupació a l'any.
  - Número d'actualitzacions de grau de dependència a l'any.
- Per mitjà de l'enquesta de satisfacció de residents i familiars.

### **Com gestionem les queixes i els suggeriments?**

Les persones usuàries i famílies tenen a l'abast i al tauler d'anuncis models de reclamació/queixes i suggeriments que, un cop arriben a Direcció, han de ser comunicats al Departament de Qualitat. i que es resoldran en un termini d'un mes.

### **Com es pot comunicar amb l'entitat?**

Es poden comunicar amb l'entitat a través del correu electrònic [info@magnoliaweb.info](mailto:info@magnoliaweb.info), whatsapp: 679.780.703 o el telèfon del centre 93.540.12.16