

2023

# CARTA DE SERVEIS

RESIDÈNCIA ASSISTIDA

FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL DE CADAQUÉS



**RESIDÈNCIA GERIÀTRICA**

**L'HOSPITAL DE CADAQUÉS**

Carrer de Guillem Brugera, 13

17488 CADAQUÉS - Cap de Creus

Tel.: +34 972159256

MB:625921458

[resicadaques@email.com](mailto:resicadaques@email.com)



## **ÍNDEX**

- 1. Presentació**
- 2. Els nostres serveis**
- 3. El nostre compromís amb la qualitat del servei**
- 4. El nostre sistema d'organització i gestió del servei**
- 5. Drets i deures de les persones usuàries**
- 6. Mecanismes d'avaluació del servei: circuit de queixes i suggeriments**
- 7. Sistema d'informació i comunicació del centre**
- 8. Marc legal**



# 1.- PRESENTACIÓ

## INTRODUCCIÓ

La carta de serveis és un **document escrit que informa públicament sobre els serveis que prestem**, els **estàndard de qualitat** i els seus **mecanismes d'avaluació**, les **vies de participació** de les persones usuàries que s'hi apliquen i els **drets i les obligacions** que us assisteixen.

La missió fonamental de la carta de serveis és definir i difondre els compromisos de servei que assumim el centre per tal de donar resposta als requeriments de les persones usuàries , així com fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicar els resultats.

Podem resumir els **objectius de la carta de serveis** en aquest quatre punts:

- Garantir l'exercici dels drets de les persones.
- Explicitar compromisos de qualitat a les persones usuàries del servei.
- Fixar expectatives i exigències de les persones usuàries pel que fa als serveis del centre.
- Estimular iniciatives de millora dels serveis.

## PRESENTACIÓ DE LA NOSTRA ENTITAT

L'Hospital de Cadaqués és una Fundació Privada sense ànim de lucre que té com a principal activitat gestionar la residència assistida Hospital de Cadaqués i el Centre de Dia homònim amb què comparteix instal·lacions. Aquesta residència assistida disposa de 22 places, de les quals 14 són públiques i 8 privades.

La història de la Fundació L'Hospital de Cadaqués remonta al segle XIV quan mossèn Guillem Bruguera va deixar en testament diners per tal de que es comprés i es tirés endavant un hospital "*para pobres y enfermos*". Des d'aquell moment la missió va ser la d'acollir i ajudar a la gent que ho necessités; ja fóssin del poble o navegants, que passaven per davant de la nostra costa i requerien atenció, degut a les enfermetats greus que patien.

Com us podeu imaginar, aquesta institució va començar atenent a molt poca gent i mica en mica amb el pas dels anys i la voluntat dels cadaquesencs i els que s'estimen la població, va anar creixent fins a dia d'avui , que s'està fent càrrec de vint-i-dos residents i pot assistir en centre de dia als usuaris que hi estiguin interessats.

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Nom Entitat</b>        | FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL DE CADAQUÉS                 |
| <b>Serveis</b>            | Residència Assistida                                  |
| <b>RESES</b>              | S00120  |
| <b>Àmbit actuació</b>     | Poble de Cadaqués i en extensió àrea de l'Empordà     |
| <b>Contacte</b>           | 972 15 92 56  |
| <b>Web</b>                | resicadaques@gmail.com                                |
| <b>Carta de Serveis</b>   |   |
| <b>Data aprovació</b>     | Setembre de 2023                                      |
| <b>Responsable</b>        | Carolina Seglar Arañó                                 |
| <b>Data actualització</b> | Anual, setembre 2024                                  |
| <b>Versió</b>             | CdS_Res_V1 (carta de serveis de residència versió 1ª) |



## CULTURA ORGANITZATIVA

**MISSIÓ:** Així doncs, **la missió** de la Fundació ha estat i és la mateixa per anys que passin: atendre a les persones grans que ho necessitin i oferir-los la protecció, seguretat i atenció que requereixin a qualsevol nivell: ja sigui biològic, psicològic o social. L'objectiu primordial és aconseguir el màxim benestar possible per al resident, mantenint la seva autonomia quant més temps millor.

**VISIÓ:** Volem mantenir aquesta missió en anys venidors mirant d'ampliar l'oferta de places públiques, adequant-nos a les noves corrents assistencials basades en models d'atenció centrada en la persona, amb el mínim de subjeccions possibles, amb espais adaptats per millorar l'autonomia i seguretat dels residents, així com anar millorant i ampliant els recursos tecnològics i assistencials per donar l'atenció més qualificada i actualitzada possible.

**VALORS:** Volem que la nostra tasca vagi sempre encapçalada pels següents valors essencials:

Respecte: Tant als residents, als seus familiars i al personal, reconeixent la dignitat i els drets de cadascú.

Qualitat: Proporcionar una atenció de qualitat, segura i efectiva que satisfagi les necessitats i expectatives dels residents i familiars.

Compromís: treballar amb dedicació, esforç i vocació per proporcionar la millor qualitat de vida als usuaris.

Responsabilitat: ser transparent i rendir comptes a totes les parts implicades, mantenint estàndards ètics en els diferents camps (assistencial, econòmic,...).

Empatia: comprendre i atendre les necessitats emocionals, socials i psicològiques de tot l'equip humà que conforma la residència.

## 2.- ELS NOSTRES SERVEIS

La residència assistida ofereix principalment en l'atenció als residents en funció de les seves necessitats els següents serveis:

Cobertura de les totes les activitats bàsiques de la vida diària que el resident no pugui fer per sí mateix. Això inclou tant higiene, dutxes, assistències per anar al wc, péixer, preparació i supervisió de presa de medicació, transferències necessàries o desplaçaments, etc.

Menús cuinats en cuina pròpia i segons les prescripcions mèdiques que tinguin pautades: Es preparen a diari els menús que es consumeixen aquell dia, i es preparen els menús en funció de les prescripcions dels residents (menú per diabètics, hiposòdics, hiperproteics, intolerants a lactosa, celíacs, etc.)

Rentat, assecat i planxat de roba en bugaderia pròpia: Disposem d'una bugaderia que dona servei tant per la roba dels residents com a la pròpia residència.

Servei dels nostres tècnics: servei de control preventiu i assistència infermera, servei de fisioteràpia, servei d'assistent social, servei de psicologia i servei d'animació/teràpia ocupacional. (descrits més específicament en apartat 4 de la carta de serveis).

Servei mèdic: Disposem del metge de referència Dc. Moncosí, que supervisa de manera continuada la salut dels nostres residents, les seves pautes mèdiques, les proves de control com analítiques i electros, etc. Així mateix, en cas d'emergències disposem de la facilitat de baixar els usuaris al CAP que tenim ubicat a l'edifici col·lin dant i amb accés directe des del nostre centre



Servei de perruqueria i ungles: Realitzat a la residència per una perruquera professional externa (Eva Giró), que ve els dimarts a la tarda. Aquest servei és amb cita prèvia i de pagament (25€ perruqueria dona; 15€ perruqueria passar màquina (solen ser homes); 10€ manicura o pedicura).

Podòloga: Realitzat a la residència per una podòloga externa que ve 1 cop al mes al matí. Aquest servei és amb cita prèvia i de pagament.

Voluntariat amb Institut/Escola: Els residents que volen se'ls invita a participar en projectes associats a Càrites i a l'Institut Escola del poble. Amb aquests projectes es busca l'acompanyament i interrelació amb nens i joves del poble que els amplien les relacions socials i els mantenen vinculats a les activitats i a la gent del poble.

Voluntariat amb Càrites: Associats amb Càrites Cadaqués, els nostres residents també disposen de voluntaris que col·laboren en facilitar sortides i passejos fora del centre 1 dia a la setmana, així com voluntaris que els dijous al migdia venen a ajudar a péixer els residents més dependents.

## MODEL D'ATENCIÓ

El nostre model d'atenció es fonamenta en les següents bases:

- **Model d'atenció i intervenció basat en el model ACP (Atenció Centrada en la Persona)**
- Model de qualitat de vida
- Model slow-medicine

El nostre centre es caracteritza per ser un centre petit de poques places on el tracte és molt proper, tot el personal coneix i tracte amb tots els residents i amb les famílies, generant un vincle de relacions humanes properes i que van més enllà del merament professional. Generem un entorn humà que s'assimila més a una gran família, que a un centre institucional.

També estem treballant per ser un centre amb el mínim de subjeccions possibles, sense arribar a ser un centre 100€ lliure de subjeccions, busquem solucions per tal de tenir les mínimes imprescindibles.

Mirem de facilitar així mateix el contacte amb les famílies perquè aquest sigui proper i fàcil, que tinguin accés a poder parlar amb el personal del centre per exposar les seves inquietuds o aportacions, vetllen sempre perquè les relacions siguin fluides i basades en la confiança i el suport mutu en benefici del resident.

## 3.- EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT DE SERVEI

**L'Hospital de Cadaqués es compromet** per tal de garantir la qualitat del nostre servei a:

- a) Compromís amb la satisfacció de persones usuàries i/o famílies.
- b) Compromís d'aplicació d'un model d'atenció centrat en la persona.
- c) Compromís amb oferir una qualitat del servei.
- d) Compromís d'oferir unes garanties de qualitat en el treball als professionals.
- e) Compromís de transparència en la informació.
- f) Compromís d'un model participatiu
- g) Compromís de mantenir i millorar l'entorn físic i estructural del centre per millorar la qualitat assistencial d'usuaris i treballadors.



Per tal d'assolir aquests compromisos, disposem de mecanismes d'avaluació que ens ajuden a saber si hem aconseguit els nostres objectius com ara:

| <b>ELS NOSTRES COMPROMISOS</b>  | <b>MECANISMES D'ACOMPLIMENT</b>   |
|---|---|
| Compromís amb la satisfacció de persones usuàries i/o famílies  | Enquestes anuals de satisfacció d'usuaris i/o familiars<br>Recompte anual de queixes rebudes per diferents vies i estudi de resolució d'aquestes  |
| Compromís d'aplicació d'un model d'atenció centrat en la persona  | PIAVs actualitzats que ja es basen en l'atenció centrada en la persona cada 6-12 mesos segons els casos   |
| Compromís amb oferir una qualitat del servei  | Recull de totes les indicacions de potencial millora rebudes des dels diferents departaments en les successives inspeccions que rebem.<br>Recompte i estudi d'indicadors de qualitat de centres tals com nº de caigudes, nº de nafres, etc.<br>Reunions cada 6-12mesos amb referents d'Àrea Bàsica de Salut per valorar indicadors (bolquers, ITUs, derivacions, úlceres, estats vacunals, etc.)                            |
| Compromís d'oferir unes garanties de qualitat en el treball als professionals   | Recull de queixes i suggeriments fets pel personal mitjançant les diferents vies<br>Facilitació de pla de formació pels professionals perquè rebin formació continuada i actualitzada a nous enfocos.   |
| Compromís de transparència en la informació   | Publicació de les memòries assistencials i econòmiques a la web de la residència: <a href="http://residenciahospitaldecadaques.com">residenciahospitaldecadaques.com</a><br>Confecció d'Auditoria externa anual que analitzi estat de comptes i índexs assistencials (ocupacions, defuncions, inversions en millores, etc.)<br>Publicada a la web també.  |
| Compromís d'un model participatiu   | Programació d'assemblees de residents quadrimestrals per valorar conjuntament noves propostes o propostes de millora de manera conjunta amb la direcció del centre.<br>Possibilitat de fer suggeriments a la bústia corresponent o a través del personal del centre.<br>Participació en propostes tant de celebracions com d'actes a benefici de la residència amb les famílies, personal del centre i membres de la Junta. |
| Compromís de mantenir i millorar l'entorn físic i estructural del centre per millorar la qualitat assistencial d'usuaris i treballadors | Preparació de les pressupostos amb les necessitats de millora prioritàries per cada any i recerca de recursos financers per dur-los a terme mitjançant el recolzament de la Junta de la Fundació.<br>Sol·licitud de subvencions d'IRPF i donacions a entitats per poder fer front a aquestes despeses de manteniment i millora d' infraestructures.   |

El quadre de Comandament de la Fundació Privada Hospital de Cadaqués recollirà un conjunt d'indicadors que permetran establir estàndards mínims de qualitat associats a cadascun dels compromisos de l'entitat.

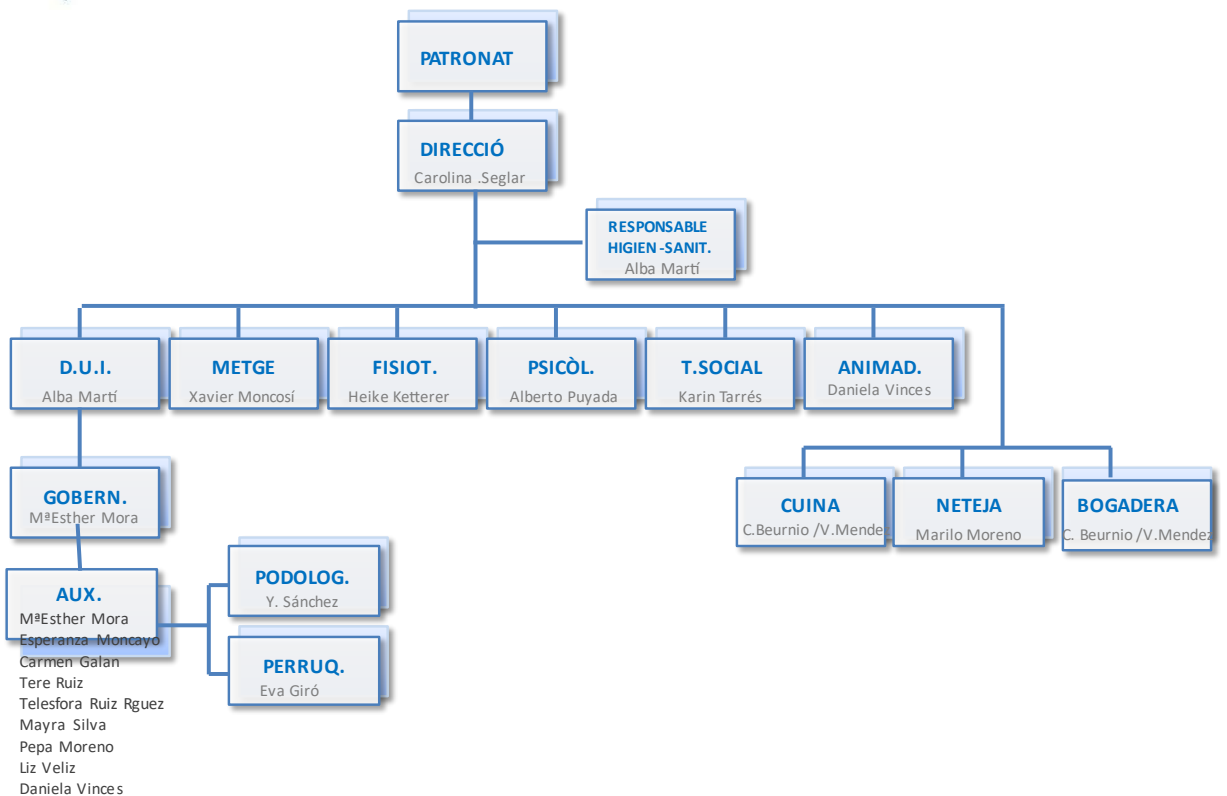


## 4.- EL NOSTRE SISTEMA D'ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI



**ORGANIGRAMA HOSPITAL RESIDÈNCIA CADAQUÉS.**

**Any 2.023**



Responsable Assistencial: Alba Martí Carretero (ATS)  
 Responsable econòmic-financera: Carolina Seglar i Arañó (directora)  
 Responsable de qualitat: Carolina Seglar i Arañó (directora)

**DIRECCIÓ:** La direcció del centre actualment està a càrrec de Carolina Seglar i estarà al vostre servei per atendre qualsevol problema o dubte que tingueu sobre el funcionament del centre o l'atenció del vostre familiar. Així mateix us resoldran temes referents a les facturacions, o possibles queixes i/o suggeriments que vulgueu fer. Us atendran presencialment amb cita prèvia de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00hs, o telefònicament al 972 15 92 56.

**INFERMERA (DUI):** La infermera del centre és l'Alba Martí i s'ocupa del control de la salut dels residents, dels seus tests rutinaris, de gestionar les visites mèdiques del centre i de consultes externes, de la preparació de la medicació i de pautar les diferents dietes prescrites. Així mateix porta la coordinació i supervisió de l'equip d'auxiliars.

També és la Responsable Higienico-Sanitària del Centre, per tant s'encarrega dels controls de l'aigua de consum i de dutxa, i els controls i supervisions de tot el que refereix a seguretat alimentària. Hi podeu contactar de 9 a 14:00hs de dilluns a divendres, presencialment sol·licitant cita prèvia o telefònicament al 972 15 92 56.



**METGE:** El nostre metge referent és el Dc. Moncosí, que és el metge de capçalera dels residents i el que vetlla pel manteniment del seu estat mèdic de salut. Hi podreu contactar demanant cita prèvia en horari de matins de dilluns a divendres.

**FISIOTERAPÈUTA:** La nostra fisioterapeuta és la Heike Ketterer. Treballa els dilluns, dimecres i divendres de 8,45h a 13hs.

Ella s'encarrega de fer intervencions individuals als nostres residents amb els objectius de mantenir i/o millorar les capacitats físiques, prevenir caigudes, disminuir dolors, reforçar i/o relaxar el to muscular, millorar la seva funció respiratòria, etc.

També s'encarrega de la gimnàstica i la psicomotricitat en grup amb l'objectiu de mantenir, a més de l'estat físic, les relacions socials, les interaccions, la qualitat de la marxa, el reforç de la musculatura i l'equilibri, etc.

**PSICÒLEG:** El nostre psicòleg és n'Alberto Puyada i és l'encarregat de vetllar per la salut mental i emocional dels residents. Treballa a nivell grupal amb tallers de memòria i gimnàstica mental, així com a nivell individual per atendre les necessitats més particulars de cada usuari. Hi podeu contactar demanant cita prèvia dimarts i divendres de 10 a 14hs o per via telefònica al 972 15 92 56.

**TREBALLADORA SOCIAL:** La treballadora social del centre és la Karin Tarrés Lenneryd. La tasca que realitza es la d'informar als familiars de les diferents ajudes, de com funciona la residència, activitats que es fan, gestions que puguin necessitar els residents com els familiar. Tanmateix i amb la resta de l'equip treballa l'atenció centrada en la persona, sempre mirant els gustos, preferències de l'usuari. La podreu trobar els dimarts, dijous i divendres, de 9 del matí a 11:30h., preferiblement demanant cita prèvia al telèfon de la residència.

**GOVERNANTA:** És la M<sup>a</sup> Esther Mora, i com a governanta és l'encarregada de coordinar la feina de les auxiliars i vetllar perquè el treball es faci de manera correcta i homogènia. També és el nexa més proper amb la infermera per tal de fer les distribucions de les càrregues de feina.

**AUXILIARS i AUXILIAR DE REFERÈNCIA:** L'equip d'auxiliars és que proporciona l'atenció als residents per tal de dur a terme les activitats de la vida diària que no poden fer de manera autònoma: higiene, wc's, bolquers, enllitar, administrar menjar, canvis de roba, etc. Dins de l'equip d'auxiliars, cada resident té assignada una auxiliar de referència, que li serà la seva persona de confiança per explicar-li qualsevol necessitat que tingui, tant de temes de roba, d'estris de neteja, de dubtes, de sol·licitud de serveis de tècnics o externs com perruqueria, etc.

**CUINERES:** La Carmen Beurnio i la Viviana Mendez són les 2 cuineres de la residència, que fan el menjar a diari dels residents a la cuina pròpia del centre. També s'encarreguen del servei de reforçar el servei de bugaderia que tiren endavant conjuntament amb l'equip d'auxiliars.

**NETEJA:** La neteja la duu a terme la Mariló Moreno. Ella és l'encarregada de netejar les instal·lacions del centre. La trobareu de dilluns a dissabte als matins. Li podreu comentar qualsevol dubte que tingueu al respecte de la neteja i desinfecció del recinte.

**PERRUQUERIA/PODOLOGIA:** Són serveis externs que es poden sol·licitar mitjançant cita prèvia i cost addicional. El duen a terme la Eva Giró (els dimarts a la tarda) i la Yolanda Sánchez (1 cop al mes), respectivament.





## COM TREBALLEM:

- Al nostre centre treballem amb 2 grups de convivència diferenciats, tot i que en ser una residència petita, no són grups 100% estancs, ja que comparteixen personal i instal·lacions. Però quant a horaris d'àpats i horaris d'atenció (llevar, higiene, enllitar, etc.) sí tenen diferències els 2 grups per tal de donar una millor atenció a cadascun d'ells. En el cas d'afrontar epidèmies com el Covid, ens ha estat de gran ajut treballar així.
- Al centre treballem també amb programes de col·laboració amb l'escola institut i Càrites Cadaqués. Així participem en el Projecte Tramuntana, Projecte Grans Moments, Projectes de Voluntariat per passejos, i múltiples col·laboracions amb diferents grup d'alumnat que s'interrelacionen enviant concerts gravats pels avis, felicitacions per St. Jordi o Nadal, etc. Mirem de vincular el centre amb l'actualitat del poble participant en el possible en totes les festes i celebracions populars que s'hi fan : Carnaval, Trobades de Cuina, Reis i Nadal, Quines, Dia de la Vellesa, etc.

## 5.-DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

### DRETS DE LA PERSONA USUÀRIA

Tot usuari té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar a la residència com el seu domicili a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant 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, en especial els de l'article 5.1 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000. i especialment als articles 8,9,10 i 12 de la Llei 12/2007 d'11 de octubre de serveis socials

La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositin en la forma prevista per aquests casos, registrant-se els objectes en qüestió i custodiant-los a la caixa forta del centre. Reservant-se el centre, el dret a rebutjar, objectes de gran valor econòmic, per motius de seguretat.

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

El resident té dret a continuar mantenint, per part de l'usuari, la relació amb la seva 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.

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

Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials.

El resident podrà tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.

El resident té dret a ser tingut en compte la seva situació personal i familiar, i exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa



El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.

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

La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

## DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a :

- a) Respectar i facilitar la convivència, la tolerància i la col·laboració per la resolució dels problemes.
- b) Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.
- c) Abonar puntualment el preu pactat.
- d) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- e) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.

En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.

Queda prohibit fumar en qualsevol lloc dins de la residència.

Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
3. La desídia i 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 assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
6. Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Mals tractes al personal o als clients



## 6.-SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DEL CENTRE

### INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

El centre disposa de pàgina web (<http://residenciahospitaldecadaques.com>). En aquesta hi trobareu tota la informació sobre el centre, dades, organigrama, memòries assistencials i econòmiques dels darrers anys, etc. També comptem amb Instagram ([hospital\\_residencia](#)) i facebook (Hospital Residencia Geriàtrica Cadaqués), en els quals hi trobareu fotos i notícies sobre els darrers actes, celebracions, agraïments etc.

Al taulell informatiu del centre també hi trobareu els serveis del centre, drets i deures dels residents, preus dels diferents serveis, novetats importants en protocols, etc.

A més a més, s'ofereix en l'ingrés la possibilitat de formar part del grup de WhatsApp de familiars de referència de la residència, en el que de manera actualitzada es comunicant els períodes de vacunació, les celebracions i actes previstos, se'ls invita a participar en els que es fan oberts a familiars, es penegen fotos i petits resums del que va sent la quotidianitat de la residència i des del que els familiars també poden fer-nos arribar preguntes o propostes generals que afectin a tota la comunitat.

De manera més personalitzada, també la comunicació familiars-centre es gestiona a través de e-mail ([resicadaques@gmail.com](mailto:resicadaques@gmail.com)), a través de trucada o missatges telefònics, o via missatges, àudios o videotrucades de WhatsApp.

A nivell d'usuaris, es realitzen assemblees quadrimestrals amb direcció i/o components de l'equip tècnic per fer anàlisi del funcionament del centre i aportar propostes de millora o poder resoldre preguntes que puguin sorgir sobre els protocols del centre o les inquietuds que es tinguin.

### QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

És molt important per l'equip poder tenir un bon feedback per part dels usuaris i dels familiars per poder saber les opinions i l'estat de satisfacció que es té dels diferents serveis. En aquest sentit, a la residència es disposa d'una bústia blanca situada a la zona del claustre on podreu fer arribar, de manera anònima si es vol, qualsevol queixa o suggeriment, així com felicitacions, avisos o agraïments. També, si ho creieu necessari, podeu demanar reunir-vos amb direcció o qualsevol altre persona de l'equip demanant cita prèvia personalment o via telefònica.

Les queixes es tractaran de manera discreta amb el personal o serveis implicats per tal de valorar les possibles solucions o respostes a fi de resoldre en el menor termini possible la problemàtica que s'hagi plantejat. Així mateix, des del centre es donarà resposta via personal, telefònica o e-mail a la persona que l'hagi formulat de com s'ha afrontat o solucionat.

### PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

A més de les assemblees d'usuaris per participar i donar opinió sobre diferents àrees de funcionament del centre conjuntament i en debat, els usuaris del centre estan convidats a participar més concretament en les reunions del seu PAI i PAiV, per poder valorar i ajudar a definir les activitats que els professionals presenten per abordar els diferents objectius en la seva atenció integral.

Així mateix, el familiar responsable també es convida a participar en aquestes reunions per ser partícip de quins abordatges s'aconsellen i poder aconsellar també donant la seva visió.



En algunes les diferents festes i actes o celebracions del centre : Reis, Carnestoltes, Aniversaris, festes de Grans Moments, concerts en viu al pati, etc. els familiars sereu convocats per sumar-vos-hi i gaudir junts de vetllades i moments especials a compartir.

## ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

Amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de la residència, així com preservar els dret dels residents, s'estableixen els horaris següents per a les activitats que es detallen:

A) VISITES: Els familiars i amics de l'usuari podran visitar-lo preferiblement amb cita prèvia i sempre seguint els protocols Covid en vigor. Els horaris actuals comprenen entre les 10 i les 13hs al matí i de 17:00 a 20:00 del vespre. Les visites s'efectuaran normalment en els espais destinats a tal efecte de la residència: pati, zona de visites -1, saleta d'estar del 1r pis o habitació.

B) HORARIS:

|                    | Grup Alta dependència | Grup mitja i baixa dependència |
|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Llevar-se/higiènes | 7:00 a 10:30h         |                                |
| Esmorzar           | 7:30-8:00h            | 9:00-9:30h                     |
| Dinar              | 12:00-13:00h          | 13:00-13:45h                   |
| Berenar            | 16:00-16:30h          | 17:00-17:30h                   |
| Sopar              | 19:00-20:00h          | 20:00-20:45h                   |
| Enllitar           | 19:30-20:00h          | 20:30-22:00h                   |

C) ATENCIÓ D'ATENCIÓ DELS DIFERENTS SERVEIS:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Servei de direcció        | Matins de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00hs        |
| Servei d'infermeria/mèdic | Matins de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00hs        |
| Servei d'assistent social | Matins de dimarts-dijous-divendres de 9:30 a 11:00hs   |
| Servei de Fisioterapeuta  | Matins de dilluns-dimecres-divendres de 8:30 a 13:00hs |
| Servei de Psicòleg        | Matins de dimarts-divendres de 9:00 a 14:00hs          |
| Servei de gerocultores    | 24HS cobert, segons torn setmanal de cada gerocultora  |

Per atendre a consultes de familiars caldrà demanar cita prèvia per no solapar les diferents activitats del centre programades.

D) TELÈFON: Per respecte el descans dels residents, les trucades telefòniques no es faran entre les 22:00 hores fins les 08:30 hores dels dia següent, llevat de casos urgents.

E) SORTIDES: El resident autònom podrà sortir del centre quan vulgui avisant prèviament al personal del centre, seguint els protocols vigents per Covid i amb coneixement de la família, a menys que existeixi una indicació mèdica que desaconselli la sortida, en aquest cas s'assumirà de forma expressa la responsabilitat per l'absència.

F) HORARI GENERAL DEL CENTRE: Donat el caràcter de servei permanent que fa la residència, el seu horari de funcionament es continu les 24 hores del dia.



## 7.-MARC LEGAL

A continuació es detalla tota la documentació vinculada amb Gent Gran que estan en vigor en la normativa catalana.

enllaç: [https://dretssocials.gencat.cat/ca/el\\_departament/normativa/per\\_ambits\\_tematicos/gent\\_gran/](https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematicos/gent_gran/)

### **NORMATIVA CATALANA: LLEIS**

#### **Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006**

DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006.

BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006.

#### **Article 18. Drets de les persones grans**

"Les persones grans tenen dret a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de maltractament, sense que puguin ser discriminats a causa de l'edat".

#### **LLEI 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació**

DOGC 31 de desembre de 2020, núm. 8307

#### **Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya**

DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre de 2007.

BOE núm. 266, de 6 de novembre de 2007.

#### **Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic**

DOGC núm. 4691, de 4 d'agost de 2006.

BOE núm. 201, de 23 d'agost de 2006.

#### **Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies**

DOGC núm. 3926, de 16 de juliol de 2003.

BOE núm. 189, de 8 d'agost de 2003.

#### **Llei 11/2001, de 13 de juliol, d'acolliment familiar per a persones grans**

DOGC núm. 3437, de 24 de juliol de 2001.

BOE núm. 206, de 28 d'agost 2001.

#### **Llei 22/2000, de 29 de desembre, d'acolliment per a persones grans**

DOGC núm. 3304, de 12 de gener de 2001.

### **NORMATIVA CATALANA: DECRETS**

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

DOGC núm. 8178 de 16 de juliol de 2020

#### **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**

DOGC núm. 6958 de 17 de setembre de 2015.

#### **Decret 31/2014, d'11 de març, del Consell de la Gent Gran de Catalunya**

DOGC núm 6581, de 13 de març de 2014

#### **Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran**

DOGC núm 3940, de 5 d'agost 2003



**Resolució BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dona publicitat a l'Acord del Govern de 8 d'octubre de 2003, pel qual s'estableix la Carta de Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya.**  
*DOGC núm 4021, d'1 de desembre de 2003.*

## **NORMATIVA CATALANA: ORDRES**

**Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública**

*DOGC núm. 8300 de 21 de desembre de 2020*

**ORDRE TSF/219/2019, d'11 de desembre, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social mitjançant la gestió delegada.**

*DOGC 16 de desembre de 2019, núm. 8024*

**Ordre TSF/8/2019, de 15 de gener, de modificació de l'annex de l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes**

*DOGC 21 de gener de 2019, núm. 7792*

**Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes.** *DOGC 29 d'abril de 2014, núm. 6612.*

**Ordre BSF/35/2014, de 20 de febrer, per la qual s'actualitzen els criteris funcionals dels serveis de centres residencials per a gent gran de la Cartera de Serveis Socials**

*DOGC 26 de febrer de 2014, núm. 6570.*

**Protocol marc i orientacions d'actuacions contra els maltractaments a la gent gran**

**Llei 14/2017, del 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania**

*DOGC 24 de juliol de 2017, núm. 7418*

**Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol**

*DOGC 8 d'agost de 2017, núm.7429*

**Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol**

*DOGC 24 juliol de 2017, núm.7418*

**Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol**

*DOGC 6 novembre de 2017, núm.7488*

## **NORMATIVA ESPANYOLA**

**Constitución Española, 1978.**

*BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978.*

### **Article 50**

"Els poders públics garantiran la suficiència econòmica als ciutadans durant la tercera edat, mitjançant pensions adequades i actualitzades periòdicament. Amb independència de les obligacions familiars, en promouran el benestar mitjançant un sistema de serveis socials que atendran els problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure".



**Real Decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo**  
*\_BOE núm. 65, de 16 de març de 2013.*

**Llei 4/2005, de 22 d'abril, sobre els efectes en les pensions no contributives dels complements atorgats per les comunitats autònomes**  
*BOE núm. 97, de 23 d'abril de 2005.*

**Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència**  
*BOE núm. 299, de 15 de desembre de 2006.*