

CARTA DE SERVEIS

RESIDÈNCIA ASSISTIDA

LLAR 3ª EDAD MARTAL



Llar3ªEdadMartal

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 1 de 30

CARTA DE SERVEIS

1.- INTRODUCCIÓ	2
PRESENTACIÓ DE LA NOSTRA ENTITAT	2
DADES DE L'ENTITAT	2
CULTURA ORGANITZATIVA.....	3
MISSION	3
VISIÓ	3
VALORS.....	3
2.- ELS NOSTRES SERVEIS	4
QUÈ FEM? ELS NOSTRES SERVEIS	4
QUI POT FER ÚS DEL NOSTRE SERVEI?	5
TIPOLOGIA DE PLACES I RÈGIM ECONÒMIC.....	5
COM ÉS EL NOSTRE MODEL D'ATENCIÓ	6
3.- EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT DE SERVEI	6
4.- EL NOSTRE SISTEMA D'ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI.....	7
ESTRUCTURA ORGANITZATIVA	7
L'EQUIP PROFESSIONAL	8
COM TREBALLEM	19
Fases del procés de Programació de les Activitats	20
Objectius del Pla d'Activitats internes i externes	20
Descripció del Programa d'activitats internes	21
5.- DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA	23
DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES.....	23
DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES	24
6.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DEL CENTRE	24
INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ	24
QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS.....	25
PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES.....	26
ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES	26
NORMATIVA DE REFERÈNCIA: LLEIS DE CATALUNYA.....	27
NORMATIVA DE REFERÈNCIA: DECRETS DE CATALUNYA.....	28
NORMATIVA DE REFERÈNCIA: ORDRES DE CATALUNYA.....	28
NORMATIVA ESPANYOLA DE REFERÈNCIA.....	30

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/2022
		Pàgina 2 de 30

INTRODUCCIÓ

La carta de serveis és un document escrit que informa públicament sobre els serveis que es presten, 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 els assisteixen.

La missió fonamental de la carta de serveis és definir i difondre els compromisos de servei que assumeix 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 dels mateixos. Podem resumir els objectius de la nostra carta de serveis en aquest quatre punts:

- Garantir l'exercici dels drets de les persones.
- Explicitar compromisos de qualitat amb 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 que es presten al centre.

PRESENTACIÓ DE LA NOSTRA ENTITAT

Residència Badalona és una entitat de iniciativa mercantil amb places privades i col·laboradores que va començar la seva activitat a l'any 2002, fent un trasllat d'ubicació a un nou edifici on hem pogut aconseguir una distribució per unitats de convivència millorant els nostres serveis i els espais que oferim. El centre ofereix com a principal activitat proporcionar un servei d'acolliment residencial i assistència integral en les activitats de la vida diària, oferint la millor qualitat de vida possible a tots els seus usuaris, seguint el model d'atenció centrada en la persona (ACP). El centre té un total de 66 places, distribuïdes en habitacions tant individuals com a compartides.

DADES DE L'ENTITAT

Nom Entitat	Llar 3ª Edad Martal SL
Serveis	Residència assistida
RESES	S05424
Àmbit actuació	Gent gran
Contacte	Alex Gomez Sanchez
Web	http://residenciasgeriatricas.com/llar-martal /
Telèfon	93.880.89.36
Mail	direccion@llarmartal.com
Carta de Serveis	
Data aprovació	02/09/2026
Responsable	Alex Gomez Sanchez
Data actualització	02/09/2026
Versió	3

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 3 de 30

CULTURA ORGANITZATIVA

MISSIÓ

Oferir una qualitat assistencial a les persones aportant una cura personalitzada, integral i humana als usuaris i a les seves famílies.

Per aquest motiu, el nostre lema és ***“Persones cuidant a persones”***.

VISIÓ

Aspirem a ser un centre de referència en la prestació de qualitat assistencial per tal de tenir un impacte positiu sobre les persones i la societat. Orientat i acompanyant a les persones grans i les seves famílies. Promovent l’atenció personalitzada i humana.

VALORS

- Competència professional, desenvolupament professional i treball en equip.
- Humanitat
- Transparència
- Respecte
- Atenció centrada en la persona.
- Compromís
- Igualtat
- Consideració de la vellesa com a una etapa de plenitud.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 4 de 30

2.- ELS NOSTRES SERVEIS

QUÈ FEM? ELS NOSTRES SERVEIS

1. Allotjament: S'entén l'ús de l'habitació contractada, de caràcter individual o compartida, com també les àrees comunes del centre, inclòs el manteniment i neteja de les referides zones.

No obstant el disposat en el paràgraf anterior, l'usuari podrà ser canviat d'habitació a més de per la seva conformitat, per causa de força major degudament justificada o per incompatibilitat manifesta de caràcters entre els ocupants d'una mateixa habitació.

2. Manutenció, que serà supervisada per la persona responsable higiènic-sanitari, a fi de garantir l'aportament dietètic i calòric adequat. Tot usuari que, per prescripció facultativa hagi de mantenir un règim alimentari determinat, estarà obligat al seu compliment.

3. Acolliment i convivència.

4. Suport personal al resident.

5. Atenció personal a les activitats de la vida diària.

6. Hàbits d'autonomia.

7. Dinamització sociocultural.

8. Servei de bugaderia i repàs de roba, llevat el que es disposa a l'article 8 del Reglament de règim intern que forma part d'aquest contracte en relació amb els serveis de tintoreria o qualsevol altre tractament especial de neteja.

9. Manteniment de les funcions físiques i cognitives.

10. Higiene personal.

11. Suport social.

12. Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.

13. Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens.

Això no impedeix, en cap manera, que el resident mantingui l'obligatòria relació amb el metge de capçalera que li correspongui, els diagnòstics i prescripcions del qual seran rigorosament completes.

Si el resident és titular o beneficiari de la Seguretat Social, es procedirà al canvi de domicili facilitant així l'assistència sanitària a càrrec d'aquest organisme si calgués.

El control, administració, seguiment i conservació dels medicaments prescrits pel metge que hagi atès a l'usuari serà competència i responsabilitat exclusiva del personal qualificat de la residència.

14. Garantir l'assistència sanitària

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/2022
		Pàgina 5 de 30

QUI POT FER ÚS DEL NOSTRE SERVEI?

El centre disposa de 42 places concertades i l'ordre d'accés és estrictament per llista d'espera.

Els requisits per poder accedir a un servei de residència per la Gent Gran ocupant una plaça concertada són els següents:

- Ser major de 65 anys. En els casos d'usuaris que encara no han fet els 65 anys, s'ha d'iniciar un expedient d'excepcionalitat des del serveis socials de primària juntament amb l'Àrea de Serveis Socials de la seva zona.
- Tenir un Grau II o III de Dependència reconegut.
- Estar apuntat a la llista d'espera pública del nostre centre.

Els requisits per poder accedir a un servei de residència per la Gent Gran ocupant una plaça privada són els següents:

- Ser major de 65 anys. En els casos d'usuaris que volen optar a plaça privada i encara no han fet els 65 anys, s'ha de demanar un informe mèdic al seu EAP que confirmi l'excepcionalitat
- Les persones amb Grau II o III de Dependència podran sol·licitar la PEV (Prestació Econòmica Vinculada) quan ocupin una plaça privada.
- Les persones amb Grau I o sense Grau de Dependència reconegut poden optar a plaça privada, però no tindran dret a PEV.

Per poder apuntar-se a alguna de les nostres places, la persona interessada ha de contactar amb el centre a través del telèfon 933833418 o de manera presencial en l'adreça Carrer Maria Benlliure, 14 de Badalona (Barcelona). També es pot contactar a través dels següents mails: direccion@llarmartal.com i trabajosocial@llarmartal.com

Altra opció de contacte és a través del formulari de contacte de la nostra web www.residenciasgeriatricas.com

TIPOLOGIA DE PLACES I RÈGIM ECONÒMIC

La totalitat de les places del centre són concertades.

El règim econòmic aplicable és de 77,00 euros/estada amb una taxa del 4% segons indica l'última actualització de preus que es contempla a l'ORDRE DSI/197/2025, del 14 de novembre, per la qual s'actualitzen els preus i imports de Serveis de residència assistida per a gent gran de la Xarxa de Serveis Socials.

L'aportació de l'usuari de la plaça concertada el decideix el departament de Drets Socials a través de la calculadora PIA, tenint en compte el patrimoni econòmic de cada usuari.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/2022
		Pàgina 6 de 30

COM ÉS EL NOSTRE MODEL D'ATENCIÓ

Les bases fonamentals del nostre model són les següents:

- Model d'atenció i intervenció basat en el model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP).
- Model de qualitat de vida.
- Prioritzar la política de subjeccions zero.
- Centre especialitzat en l'atenció a persones amb necessitats específiques per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària.
- Trajectòria familiar amb més de 20 anys d'experiència.
- El nostre model de relació amb les famílies es basa en la proximitat, transparència i en la seva integració en la dinàmica del centre.
- Tractament immediat de les queixes i suggeriments, tant dels familiars com dels propis usuària del centre.
- Model basat en promoure l'autonomia dels usuaris per tal d'afavorir el seu benestar.

3.- EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT DE SERVEI

A QUÈ ENS COMPROMETEM	COM HO MASUREM *
Compromís amb la satisfacció de persones usuàries i/o famílies.	• Avaluació de les no Conformitats, reclamacions i suggeriments. • Enquestes de satisfacció anuals. • Reunions amb familiars • Reunions amb usuaris del centre
Compromís de millorar la qualitat de vida dels usuaris/es mitjançant un Model d'Atenció Centrat en la Persona.	• L'observació i el seguiment mitjançant el professional de referència. • Reunions periòdiques d'ACP amb la persona usuària i/o els seus familiars referents. • Anàlisi de les dades obtingudes del PAI. • Formació del personal del centre. • Avaluació dels diferents registres del centre.
Compromís d'oferir unes garanties de qualitat en el treball dels professionals a través d'una formació continuada i pla de carrera.	• Formació anual als professionals del centre. • Valoració satisfacció dels treballadors. • Fomentar el pla de carrera. • Assemblea amb els professionals del centre.
Compromís de transparència i comunicació en la informació.	• Enquesta anual a la qual s'avalua la transparència de la comunicació i les famílies. • Reunions periòdiques amb la persona usuària i/o els seus familiars referents. • Actes del consell de centre.
Compromís d'un model participatiu en la dinàmica del centre i la comunitat.	• Avaluació de la participació en el PAI i activitats internes i en la comunitat. • Enquestes participació/satisfacció activitats família-centre. • Actes del consell de centre.

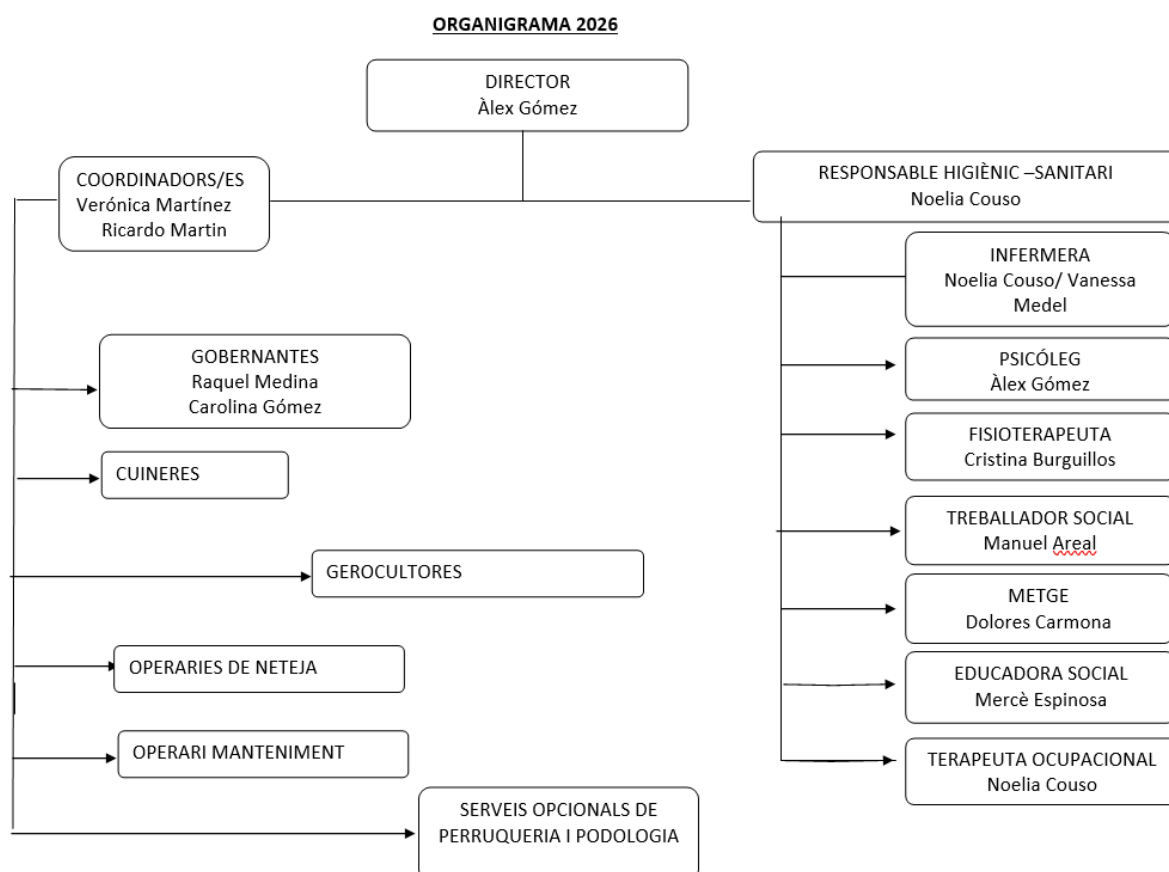
Compromís a un model lliure de subjeccions.

- Formació sobre subjeccions als professionals del centre
- Anàlisi de les subjeccions dels usuaris.

“El Quadre de Comandament de l’entitat recull 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

ESTRUCTURA ORGANITZATIVA



	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 8 de 30

L'EQUIP PROFESSIONAL

Una persona encarregada de l'administració

- Planifica, organitza, dirigeix i coordina les diverses activitats pròpies del desenvolupament de l'empresa o centre.
- Realitza tasques tècniques complexes i heterogènies, amb objectius globals definits i un alt grau d'exigència en autonomia, iniciativa i responsabilitat.
- Les seves funcions suposen la integració, coordinació i supervisió de funcions realitzades per un conjunt de col·laboradors/ores en una mateixa unitat funcional.

Disposa de la titulació requerida i/o experiència per al desenvolupament de les seves funcions en funció del que es reguli en la normativa vigent.

Una persona encarregada de la direcció

- Planifica, organitza, dirigeix i coordina les diverses activitats pròpies del desenvolupament de l'empresa o centre.
- Realitza tasques tècniques complexes i heterogènies, amb objectius globals definits i un alt grau d'exigència en autonomia, iniciativa i responsabilitat.
- Les seves funcions suposen la integració, coordinació i supervisió de funcions realitzades per un conjunt de col·laboradors/ores en una mateixa unitat funcional.
- Conjuguar el vessant tècnic dels tractaments i l'espontaneïtat del tracte que ha de rebre els usuaris.
- Donar suport psicològic al personal treballador.
- Mantenir una estructura dinàmica del centre.
- Dirigir el servei d'atenció que han de rebre els usuaris.
- Dur a terme funcions d'organització i administratives.
- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts en la normativa vigent i els descrits en aquest ordre
- Elaborar la memòria anual que li sol·liciti el Departament de Benestar Social i Família en què s'avaluï, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis i el grau de satisfacció dels residents.
- Participar en l'avaluació i gestió del centre.
- Garantir durant les hores de prestació del servei una atenció integral i de qualitat, amb confort i seguretat, per a la totalitat dels usuaris.
- Fer una planificació anual de la formació.
- Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta serveis a l'establiment, facilitant l'accés a la formació.
- Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, de les obligacions dels residents i de la lliure voluntat d'ingrés o de permanència dels residents a l'establiment.
- Garantir el respecte als drets dels residents.
- Donar resposta escrita a les queixes i/o als suggeriments que presentin per escrit els usuaris o les seves famílies.
- Informar a les famílies de tots els temes que els resultin del seu interès.
- Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Departament de Benestar Social i Família.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/2022
		Pàgina 9 de 30

Una persona responsable higienicosanitària/DUI

- Supervisar i controlar tots els procediments terapèutics aplicables als usuaris, així com l'adequada distribució i manipulació dels medicaments per part dels curadors.
- Contribuir amb la direcció de l'establiment a la millora de la qualitat assistencial.
- Proposar les mesures destinades a prevenir el deteriorament físic i psíquic dels usuaris i fer-ne el seguiment.
- Dur un registre actualitzat d'usuaris amb incontinència d'esfínters i la mesura o dispositiu més idoni per a la seva correcta atenció.
- Dur un registre actualitzat d'usuaris amb nafres per decúbit, amb indicació de la causa originària, el tractament, la data d'aparició i la data de curació.
- Dur un registre actualitzat de caigudes dels usuaris.
- Contribuir al disseny dels programes de formació continuada del personal de l'establiment.
- Supervisar els menús i dietes.
- Actualitzar les dades que es troben al document de control assistencial de cada resident.
- Supervisar les condicions higièniques de l'establiment, de l'usuari i del personal.
- Elaborar els protocols necessaris per a una correcta atenció dels usuaris.
- Proposar mesures destinades a prevenir el deteriorament físic i psíquic dels residents i fer-ne el seguiment.
- En algunes situacions i sempre que l'empresa ho requereixi, aquest professional podrà desenvolupar les funcions de coordinació i supervisió de les cures que es prevegin en el Pla de cures i atenció a la persona usuària, sempre que estiguin incloses en el seu àmbit funcional.
- Vigilar i atendre a les persones usuàries, les seves necessitats generals humanes i sanitàries, especialment en el moment en què aquestes necessitin dels seus serveis.
- Preparar i administrar els medicaments segons les prescripcions facultatives, específicament els tractaments.
- Prendre la pressió sanguínia, el pols i la temperatura.
- Col·laborar amb el personal mèdic preparant el material i els medicaments que s'hagin d'utilitzar.
- Ordenar les històries clíniques, anotar les dades relacionades amb la pròpia funció que hagi de figurar.
- Atendre a la persona usuària enllitada per malaltia, efectuant els canvis posturals prescrits, controlant el servei d'àpats als malalts i subministrant directament a aquells pacients que la seva alimentació requereixi instrumentalització (sonda nasogàstrica, sonda gàstrica, etc...)
- Cura i neteja de l'adhesiu i l'estoma d'aquells usuaris que en siguin portadors.
- Controlar la higiene personal de les persones usuàries i també els medicaments i aliments que aquests tinguin a les habitacions.
- Atendre les necessitats sanitàries que tingui el personal que treballa en el centre i siguin de la seva competència.
- Col·laborar amb fisioterapeutes en les activitats, el nivell de qualificació de les quals siguin compatibles amb la seva titulació d'infermer/a, quan les seves funcions específiques ho permetin.
- Realitzar les comandes de farmàcia, analítica i radiologia en aquells centres on no existeixi especialista.
- Vigilar i tenir cura de l'execució de les activitats de tipus físic rebuda pel personal mèdic, observant les incidències que puguin presentar-se durant la seva realització.
- Tallar ungles dels peus a usuaris i usuàries diabètics i als que rebin tractament amb anticoagulants, així com als que tinguin tractament de ungles clavades i unglés.

- Promocionar la salut i la prevenció de la malaltia de les persones usuàries.
- Valorar la persona a l'ingrés i elaborar el Pla d'atenció d'infermeria.
- En cas de presentar-se una alteració de l'estat de salut d'una persona usuària, en absència del metge o metgessa del centre residencial, s'haurà de prendre les mesures adreçades a garantir una adequada atenció sanitària, d'acord amb el protocol establert en el centre.
- Identificar i oferir les atencions de confort, ajuda i la informació adient a la persona, família i persones de l'entorn en el procés de morir.
- Establir la comunicació interna entre els diferents torns de treball i registrar de forma escrita la informació necessària per tal de garantir la continuïtat assistencial.
- Fer el control i el seguiment de les sortides de les persones per visita mèdica (consultes externes i hospital) en coordinació amb la resta de l'equip.

Dues persones encarregades de la coordinació del centre

- Realitzar les funcions administratives de la seva competència i la gestió delegada en matèria de compres del centre i relació amb proveïdors i altres serveis externs, seguint les indicacions i directrius establertes per la direcció del centre.
- Supervisar i distribuir l'activitat del personal al seu càrrec, així com elaborar els torns de la plantilla.
- Vigilar el bon ús i economia dels materials, utillatge i eines i maquinària al seu càrrec, procedir al recompte i l'inventari d'aquests.
- En coordinació amb el servei de cuina, es responsabilitzarà de la bona marxa del servei de menjador, distribució de menjars, muntatge, neteja i retirada del servei.
- En els centres on els àpats es realitzin mitjançant concerts amb tercers, supervisar les condicions sanitàries de les dependències i aliments servits.
- Supervisar el bon funcionament dels serveis contractats en el seu àmbit competencial.
- Vigilar el compliment de la tasca professional del personal al seu càrrec, així com el de la seva higiene i uniformitat. Subministrar roba de feina al personal i material a les persones al seu càrrec.
- Si per necessitats peremptòries o imprevisibles, la normal activitat del centre ho requereix, excepcionalment i per un temps limitat, col·laboren en les activitats pròpies del personal al seu càrrec.
- Comunicar al seu responsable immediat les incidències o anomalies observades en el desenvolupament de la seva tasca.
- És el personal amb titulació i/o formació adequada que, amb autonomia, iniciativa i responsabilitat, i sota la dependència directa de la direcció de la residència, du a terme tasques de coordinació, gestió i organització de la residència.
- Per delegació de la direcció de la residència realitza com a funcions principals les d'organitzar, distribuir i controlar els diferents serveis de la residència, tot exercint el comandament jeràrquic sobre el personal al seu càrrec, coordinant els contactes entre la residència, les persones usuàries i les seves famílies, i gestionant l'equip al seu càrrec, el seu reclutament i selecció i també la formació de noves incorporacions, reunions de seguiment i avaluació dels assoliments.
- Podrà substituir la direcció de la residència en cas d'absència d'aquesta.
- Disposarà de la titulació requerida i/o experiència pel desenvolupament de les seves funcions en funció del que es reguli en la normativa vigent.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 11 de 30

Gerocultores

Donar suport a l'equip interdisciplinar en la recepció i acollida de les noves persones usuàries col·laborant en l'adequació del pla de cures individualitzat.

- Realitzar intervencions programades per l'equip interdisciplinar dirigides a cobrir les expectatives de la vida diària.
- Col·laborar en la planificació, organització i execució de les activitats preventives, ocupacionals i d'oci.
- Mantenir la higiene personal de les persones usuàries.
- Realitzar la neteja de la farmaciola i el seu contingut, així com de la resta de material d'índole sanitària o assistencial.
- Proporcionar i administrar els aliments al resident facilitant la ingesta en aquells casos que així ho requereixin.
- Ocupar-se de la recepció, distribució i recollida dels aliments en l'habitació de la persona usuària.
- Realitzar els canvis de postura i aquells serveis auxiliars que d'acord amb la seva preparació tècnica li siguin encomanats.
- Col·laborar amb el servei d'infermeria en la realització dels canvis posturals de les persones enllitades i en les actuacions que facilitin la seva exploració i observació.
- Col·laborar amb el resident en la seva preparació per un trasllat, efectuant actuacions d'acompanyament, vigilància i suport.
- Col·laborar amb el personal sanitari en l'administració de la medicació.
- Col·laborar sota la supervisió de la infermera en la cura de residents colostomitzats i amb sondes, així com en l'administració de menjar mitjançant xeringa.
- En absència de l'infermer podrà fer la prova de glucosa, utilitzar la via subcutània per administrar insulina i heparina als usuaris, sempre que la dosi i el seguiment del tractament es realitzi per personal mèdic o d'infermeria.
- Acompanyar a l'usuari o usuària en la realització d'activitats per facilitar el manteniment i millora de les capacitats físiques i motores, així com en la realització d'activitats programades, ja siguin per a cites mèdiques, excursions, gestions, etc... facilitant la participació activa de la persona usuària en les mateixes.
- Col·laborar en l'aplicació de tècniques de prevenció d'accidents, d'acord amb els protocols establerts i amb les indicacions del superior responsable.
- Col·laborar amb el TASOC en l'animació i dinamització de la vida diària de la institució.
- Ajudar a l'usuari i usuària en la realització de les activitats i exercicis de manteniment i, seguint les orientacions dels professionals competents.
- Sense que en cap cas suposi la substitució del personal contractat específicament per a la neteja habitual, podrà realitzar la neteja i la higiene d'utensilis, roba i estances, quan en el servei existeixin circumstàncies que així ho requereixin.
- Donar suport i estimular la comunicació de les persones usuàries afavorint el seu desenvolupament diari i la seva relació social.
- Col·laborar amb l'equip interdisciplinar en la integració dels familiars de les persones usuàries en la vida del centre.
- Guardar absolut silenci sobre la patologia i el pla de cures individualitzat del personal usuari, així com de qualsevol afer referent a la seva intimitat, i sempre actuarà en coordinació i sota la responsabilitat de professionals de qui dependran directament.
- Efectuar la neteja i el manteniment dels estris dels usuaris, col·laborar en mantenir ordenades les habitacions, recollir la roba, portar-la a la bugaderia, encarregar-se de la roba personal dels usuaris i fer els llits en funció de les necessitats de cada usuari d'acord als criteris de qualitat establerts, amb la llenceria neta, absència d'arrugues i humitat, en

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 12 de 30

la posició adequada, amb especial atenció als plecs corporals i altres zones d'especial risc, respectant la intimitat de l'usuari.

- Comunicar les incidències que es produeixen sobre la salut dels i les usuaris/es.
- Observar i registrar en el llibre d'incidències qualsevol canvi de comportament i/o físic detectat.
- Administració de medicació per via oral o tòpica, i realització de determinades cures, tot sota la supervisió del personal sanitari.
- Atenció i prevenció de problemàtiques en l'eliminació i control de la incontinència d'esfínters, sota les indicacions del personal sanitari.
- Acompanyament de les persones usuàries a l'exterior del centre quan sigui necessari.

Disposarà de la titulació requerida i/o experiència pel desenvolupament de les seves funcions en funció del que es reguli en la normativa vigent.

Una terapeuta ocupacional

- Participar en el pla general d'activitats del centre.
- Realitzar intervencions pròpies de teràpia ocupacional, com són l'entrenament, manteniment i desenvolupament de les activitats de la vida diària bàsiques i instrumentals, el treball, l'educació, l'oci i la participació social. Així com la rehabilitació/habilitació de les persones usuàries, la recuperació i/o manteniment de les seves capacitats de relació amb l'entorn o de les activitats ocupacionals, així com l'elaboració, adaptació i entrenament en l'ús d'òrtesis, pròtesis i productes de suport.
- Participar en les àrees d'oci i temps lliure de les persones usuàries del centre.
- Participar juntament amb la resta de l'equip multidisciplinar en l'avaluació i seguiment del procés recuperador o assistencial de les persones usuàries del centre.
- Col·laborar en les matèries de la seva competència (rehabilitació de les àrees d'ocupació, prescripció de productes de suport, adaptacions, accessibilitat, ergonomia, economia articular, mobilització funcional i informació a les famílies de les persones usuàries de les institucions) en els programes que es realitzin de formació i informació a les famílies de les persones usuàries a les institucions.
- Definir el programa d'intervenció de teràpia ocupacional vers la persona usuària; fer-ne la valoració, planificació, execució i avaluació.
- Informar, orientar i assessorar a la persona usuària, família o persona de referència del programa d'intervenció.
- Establir pautes d'intervenció en les àrees ocupacionals (automanteniment, productivitat i temps lliure) per prevenir i millorar les disfuncions ocupacionals.
- Reforçar, mantenir i millorar els dèficits específics dels components d'execució (sensoriomotriu, cognitiu i psicosocial), mitjançant l'anàlisi i l'aplicació d'ocupacions seleccionades.
- Afavorir i facilitar un bon posicionament i control postural de cada persona atesa.
- Formar al personal assistencial en tècniques específiques del seu àmbit d'actuació i orientar-lo sobre les activitats que pot dur a terme, segons les capacitats de cada persona usuària.

Una educadora social.

- Conèixer, proposar i fer operatius els processos d'intervenció cultural en les seves vessants de gestió i educativa.
- Establir relacions entre els àmbits culturals i educatius amb els processos socials i econòmics.
- Accedir a les fonts d'informació i procediments per obtenir recursos necessaris i posar en marxa processos culturals.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 13 de 30

- Coordinació amb professionals de diversa qualificació a l'hora de dissenyar i implementar estratègies d'intervenció cultural.
- Execució i realització de pressupostos de projectes i programes variats, així com realització dels informes i avaluacions pertinents. Realització de programes i projectes específics.
- Fomentar el desenvolupament integral de les persones usuàries mitjançant l'acció lúdico-educativa.
- Desenvolupar i executar les diverses tècniques d'animació, individuals i/o grupals, que impliquin a les persones usuàries en l'ocupació del seu temps lliure i promoure així la seva integració i desenvolupament personal i grupal.
- Motivar a les persones usuàries davant la importància de la seva participació per aconseguir la seva integració i relació positiva amb l'entorn.
- Responsabilitat davant qualsevol incidència que surti, en qualsevol tipus de tasca pròpia o del personal d'animació sociocultural.
- Reunions periòdiques amb la resta de l'equip, així com amb responsables dels diferents centres on es realitzi la tasca d'animació cultural.
- Coordinar el voluntariat i alumnes en pràctiques d'animació sociocultural.
- Realitzar activitats de docència, xerrades i ponències que guardin relació amb aquesta categoria professional.
- Participar en el pla general d'activitats i pressupostos dels diferents centres.
- Coordinar grups de treball, activitats i pressupostos d'animació sociocultural.
- Comunicar al seu immediat/a superior les incidències o anomalies observades en el desenvolupament de les seves funcions.

Un psicòleg

- Realitzar els tractaments psicoterapèutics, tant individuals com de grup a totes les persones usuàries.
- Seguiment i avaluació de l'aplicació del tractament que es realitzi.
- Participar amb l'equip interdisciplinari en l'elaboració de les valoracions psicològiques i en l'atenció que precisin les persones usuàries.
- Realitzar el programa d'estimulació cognitiva.
- Fomentar la integració i participació de les persones usuàries en la vida del centre i en l'entorn.
- Fer l'avaluació psicològica de la persona en les vessants emocional, cognitiva i psicopatològica.
- Derivar la persona atesa al recurs assistencial pertinent quan no es pugui atendre adequadament en el centre i establir la coordinació necessària per tal de mantenir la continuïtat assistencial.
- Fer el tractament, la intervenció, el seguiment i la prevenció de les àrees específiques que puguin estar afectades (emocional, relacional, cognitiva, conductual, psicològica) tant des del punt de vista individual com grupal.
- Fer la intervenció amb el familiar responsable de la persona usuària amb dificultats psicològiques.
- Atendre a la persona usuària i a la seva família, en el procés d'atenció al dol i d'acompanyament a la mort.
- Proporcionar pautes d'intervenció i orientació psicològica a l'equip interdisciplinari, en els casos que presentin una problemàtica psicològica, tant de manera individual com grupal.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/2022
		Pàgina 14 de 30

- Formar al personal assistencial en tècniques específiques del seu àmbit d'actuació i orientar-lo sobre les activitats que pot dur a terme, segons les capacitats de cada persona usuària.

Una fisioterapeuta

- Realitzar els tractaments i tècnica rehabilitadora que es prescriuin.
- Participar, quan se li demani, en l'equip multiprofessional del centre per a la realització de proves o valoracions relacionades amb la seva especialitat professional.
- Fer el seguiment i l'avaluació de l'aplicació de tractament que realitzi.
- Conèixer, avaluar i informar i canviar, en el seu cas, l'aplicació del tractament de la seva especialitat, quan es doni, mitjançant la utilització de recursos aliens.
- Conèixer els recursos propis de la seva especialitat en l'àmbit territorial.
- Participar en juntes i sessions de treballs que es convoquin en el centre.
- Col·laborar en les matèries de la seva competència en els programes que es realitzin de formació i informació a les famílies de les persones usuàries i institucions.
- Assessorar a professionals que ho necessitin sobre pautes de mobilitzacions i els tractaments en els que tinguin incidència les tècniques fisioterapeutes.
- Assistir a les sessions que es facin en els centres per a la revisió, el seguiment i l'avaluació de tractaments.
- Fer la valoració de la persona en el moment del seu ingrés identificant els problemes, i establint els objectius terapèutics.
- Revisar periòdicament l'estat funcional de les persones usuàries, fer l'avaluació dels objectius i dels tractaments aplicats i registrar-ho en el seguiment de la persona.
- Valorar i proposar la necessitat d'ajuts tècnics (cadira de rodes, caminadors...), i assessorar en la seva utilització de manera coordinada amb la resta de l'equip.
- Valorar, dissenyar, confeccionar, adaptar i fer el seguiment de les ortesi amb coordinació amb el/la terapeuta ocupacional, si escau.
- Elaborar les pautes d'adaptació a l'entorn de cada persona, tant en l'àmbit individual com comunitari, en col·laboració amb la resta de l'equip.
- Assessorar, supervisar i fer el seguiment al personal gerocultor/cuidador sobre les tècniques específiques indicades o contraindicades en cada cas, en coordinació amb el personal d'infermeria.
- Comprovar periòdicament l'adequació i el bon funcionament de la dotació mobiliària i dels aparells utilitzats en la prestació dels seus serveis.

Un treballador social.

És el personal proveït de la titulació corresponent i amb capacitat legal per a l'exercici de la seva professió. Desenvoluparà les funcions que es detallen a continuació, així com aquelles que li siguin sol·licitades i que tinguin relació amb les mateixes i/o amb la seva titulació o competència professional.

- Planificar i organitzar el treball social del centre mitjançant una adequada programació d'objectius i racionalització del treball.
- Atendre en el procés d'ingrés i realitzar la història i fitxa social de la persona usuària.
- Col·laborar i realitzar aquells estudis encaminats a investigar els aspectes socials relatius a les persones usuàries.
- Executar les activitats administratives i realitzar els informes socials de les persones usuàries i els que li siguin demanats per la direcció del centre.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 15 de 30

- Facilitar informació sobre els recursos propis, aliens i efectuar la valoració de la seva situació personal, familiar i social. Realitzar atenció directa, tant a nivell individual, grupal i comunitària.
- Fomentar la integració i participació de les persones usuàries a la vida del centre i del seu entorn.
- Participar en la preparació i posada en marxa de programes d'adaptació de les persones usuàries en el centre.
- Coordinar els grups de treball i activitats d'animació sociocultural.
- Participar en la comissió tècnica.
- Realitzar les gestions necessàries per a la resolució de problemes socials que afectin les persones usuàries, principalment amb les entitats i institucions.
- Promoure la coordinació amb professionals i recursos del sistema de serveis socials i sanitaris a l'objecte d'establir vies de comunicació.
- Participar, amb l'equip multiprofessional o departament mèdic, en l'elaboració de les orientacions o de l'atenció que necessitin les persones usuàries.
- Participar en l'assignació i canvi d'habitacions i taules del menjador amb el departament d'infermeria i la direcció.
- Fer el seguiment i en el seu cas realitzar les visites necessàries a les persones usuàries en centres sanitaris.
- Informar, orientar, assessorar i acompanyar a la família durant el procés d'atenció social a la persona usuària en el centre.
- Establir el primer contacte amb la persona gran, família o persona de referència per identificar les expectatives i ajustar-les a la realitat del centre.
- Coordinar, quan sigui necessari, conjuntament amb el servei d'infermeria, l'acompanyament de les persones usuàries a consultes externes o a l'hospital i fer-ne el seguiment.
- Intervenir en situacions de pèrdues i conflicte de la persona atesa, en coordinació amb la resta de l'equip.
- Intervenir en l'acompanyament a la mort.
- Informar a la persona i tramitar, si escau, sobre aspectes de tutela, el document de voluntats anticipades (testament vital), així com també registrar i garantir les darreres voluntats de les persones que ho hagin expressat.
- Fer els tràmits necessaris en cas d'alta (trasllat a una altra residència, al seu domicili o per defunció). En aquest darrer cas, s'actuarà quan no hi hagi familiars.

Una metgessa.

- Realitzar el reconeixement mèdic a les noves persones usuàries i complimentar la corresponent història mèdica i certificacions professionals, en què constaran les indicacions de tipus de vida més adequat, la rehabilitació necessària i el tractament a seguir si es precisa.
- Atendre les necessitats assistencials de les persones usuàries.
- Fer els exàmens mèdics, diagnòstics, prescriure els tractaments més adients, en cada cas, per dur a terme les teràpies preventives, assistencials i de rehabilitació dels diagnòstics clínics i funcionals de les persones usuàries.
- Informar els familiars sobre l'estat de salut de la persona usuària.
- Dirigir el programa de mobilització i rehabilitació de les persones usuàries, tot fixant en equip els programes a desenvolupar de forma individual i en grup.
- Realitzar el seguiment i avaluar els programes, conjuntament, amb l'equip format per totes les persones que hi intervenen.
- Assistir el personal destinat en el centre en els casos de necessitat i d'urgència.

- Com a màxim responsable del seu departament mèdic, en el cas que el centre no pugui tractar degudament les persones usuàries, derivar-les a un centre hospitalari o de salut.
- Participar en la comissió de supervisió i seguiment de les persones usuàries pel que fa a les necessitats assistencials i de la vida diària de les persones usuàries que realitzaran en col·laboració amb la direcció, treballador/ora social, psicòleg/ega i altres professionals, d'acord amb la situació física de les persones usuàries, els objectius a aconseguir i les característiques del centre.
- Programar i supervisar els menús i dietes alimentàries de les persones usuàries. Supervisar el treball del personal sanitari.
- Supervisar l'estat sanitari de les dependències del centre.
- Definir els objectius d'atenció mèdica periòdicament i determinar els nivells d'atenció que necessiti cada persona.
- Aplicar els programes de prevenció i promoció de la salut de les persones ateses al centre, en col·laboració amb altres professionals de l'equip interdisciplinari.
- Elaborar els informes mèdics que li siguin requerits en relació amb l'estat de salut de les persones usuàries del centre.
- Assessorar el personal assistencial en tot allò que pugui conduir a la millora de la qualitat de l'atenció prestada.
- Informar la direcció del centre i el/la professional responsable higienicosanitària de qualsevol circumstància que pugui comportar risc per a la salut del col·lectiu de les persones usuàries o dels treballadors del centre i assessorar en la presa de mesures destinades a la prevenció o pal·liació dels seus efectes.

Un operari de manteniment

- Realitzar les operacions definides en els reglaments de les instal·lacions o en les instruccions tècniques que les desenvolupin i que els valors corresponents dels diferents paràmetres es mantinguin dins dels límits exigits a aquests.
- Elaborar plans de manteniment preventiu i correctiu en les instal·lacions, equips, vehicles i infraestructures del centre, controlant i/o executant les revisions periòdiques dels diferents elements de la infraestructura del centre.
- Guardar i custodiar els llibres de manteniment, manual d'instruccions, llibre de visites establertes en la legislació vigent o les que en un futur puguin establir-se.
- Anotar les operacions que es realitzin a les instal·lacions i revisar les que executi el personal de firmes alienes al centre.
- Mantenir en adequat estat de neteja i funcionament la sala de màquines, instal·lacions, quadres elèctrics, transformadors, taller i aquells materials que corresponguin.
- Tenir control de muntatge, funcionament i desmuntatge de tarimes, escenaris, seients, projector de cinema, altaveus, etc... que siguin necessaris per al normal desenvolupament de les activitats del centre.
- Realitzar totes les funcions que tinguin assenyalades els/les oficials dels serveis tècnics, i com encarregat/ada d'aquest departament, responsabilitzar-se directament dels treballs efectuats i de la seva distribució, de la realització i compliment de les ordres que li doni l'empresa, de rebre els comunicats d'averies dels respectius caps de secció.
- Tenir en compte que el personal al seu càrrec compleixi amb regularitat la seva activitat professional i comunicar a la direcció les faltes que vegi.
- En l'exercici del seu càrrec, donar les màximes facilitats per a l'obtenció d'una perfecta formació professional.
- Mantenir en bones condicions totes les instal·lacions del centre.
- Controlar les visites i el treball realitzat per les firmes contractades per al manteniment d'aquelles instal·lacions on està establert.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 17 de 30

- Realitzar treballs senzills de pintura i carpinteria.
- Reparar les ajudes tècniques dels usuaris sempre que sigui possible.
- Comprovar el bon funcionament dels llits, baranes i grues.

Dues cuineres

- Preparar els menús segons l'establert ajustant-se sempre a les indicacions que, per escrit, es passin des de l'àrea social i sanitària o nutricionista. Vigilància especial de les dietes.
- Disposar entre el personal de cuina, el muntatge dels carros amb els menús elaborats. Cuidar la qualitat i la presentació de menús.
- Ajustar la quantitat a allò prescrit pel personal mèdic.
- Recepció dels aliments, emmagatzematge, supervisant la quantitat i la qualitat.
- Presentar les comandes a el/la coordinador/a de serveis generals o governant/a, portant a terme la seva gestió quan així estigui previst.
- Supervisió, juntament amb el seu immediat/a superior/a, de dades econòmiques derivades de la gestió de queviures quan així estigui previst.
- Vigilar diàriament la caducitat dels aliments i la seva correcta distribució en les càmeres frigorífiques, segons les característiques de cada aliment i d'acord a la normativa establerta per l'autoritat sanitària.
- Guardar les mostres de menús que es cuinen diàriament d'acord a la normativa vigent.
- Supervisar igualment que la maquinària i utensilis que hi hagi a la cuina estiguin nets.
- Organitzar, supervisar i controlar la neteja, el manteniment i l'ordre de les instal·lacions, equipaments i utensilis gastronòmics.
- Quan sigui necessari, participarà en les tasques de neteja de les mateixes.
- Cuidar el bon ús i l'estat dels utensilis i maquinària de cuina.
- Controlar i supervisar les escombraries segons les normes vigents.
- Traslladar residus fins el lloc indicat dins el centre per a la seva futura evacuació.
- Emplatar els menús a les hores dels menjars.
- Col·laborar en el seu àmbit funcional, a petició de l'equip tècnic, en aquelles necessitats educatives de les persones usuàries, relacionades amb la seva professió.
- Comunicar al seu superior/a les incidències o anomalies observades en el desenvolupament de la seva tasca.
- Vigilar per la correcta uniformitat de tot el personal de cuina, així com del compliment de les mesures higièniques adequades.
- Control i registres d'higiene alimentària mitjançant l'observació de riscos de contaminació dels aliments, segons el seu envasat i la manipulació dels mateixos en base al sistema preventiu APPCC i a les operacions realitzades.
- Elaborar i condimentar els menjars seguint les pautes establertes pel responsable higiènic-sanitari del centre.

Dues persones encarregades de la neteja i de la bugaderia

- Realitzar les tasques pròpies de menjador-office, posant una cura especial en l'ús dels materials encomanats.
- Realitzar les funcions pròpies de bugaderia, llenceria, ús i atenció de la maquinària, tenir cura de la roba de les persones usuàries i de centre, i donar la millor utilització als materials.
- Realitzar les tasques pròpies de neteja de les habitacions i zones comunes (llits, canvis de roba, banys, finestrals i balconades, mobiliari etc.) procurant ocasionar les menors molèsties a les persones usuàries.
- Mantenir sempre neta i a punt la roba de les persones usuàries, tant la personal com la roba de llit, tovalloles, etc., així com la seva recollida, classificació i repartiment posterior.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 18 de 30

- Comunicar al seu comandament immediat les incidències o anomalies observades en el desenvolupament de les seves tasques.

Una persona encarregada de la perruqueria

- Treball amb el tractament i la higiene del cabell.
- Realització de tallat, pentinat, permanent, decoloració, tints
- Realització de depilació i manicura
- Sondeja les preferències del usuari i assessora respecte als pentinats.
- Aconsella sobre l'adquisició de productes adients a les seves necessitats.

Una persona encarregada de la podologia.

- Aconsella fàrmacs apropiats per el tractament dels peus.
- Col·labora amb altres professionals sanitaris per a l'ús i adaptació de pròtesis i ajudes tècniques.
- Gestió clínica centrada en l'usuari.
- Ús eficient dels productes sanitaris.
- Tracta les malalties dels peus utilitzant tècniques mèdiques com: quiropodia, cirurgia podològica o ortopèdica.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 19 de 30

COM TREBALLEM

El centre treballa amb un model de gestió basat en la distribució dels usuaris per unitats de convivència. Aquesta distribució es realitza tenint en compte l'estat general de cada usuari. A partir d'aquesta valoració, es decideix quina és la unitat de convivència més adient per a cadascú.

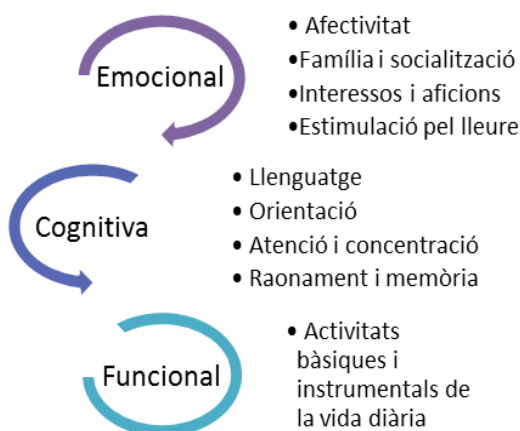
D'altra banda, també comptem amb un model d'atenció basat en la visibilitat i l'autonomia dels usuaris, condicionant el seu entorn segons les seves indicacions, directes i indirectes, per fer del centre casa seva. Aquest model afavoreix que l'usuari sigui protagonista de la seva vida, i decideix quin tipus d'atenció i acompanyament vol tenir al centre. Tot això s'aconsegueix a través d'uns principis bàsics: individualitat, intimitat i empoderament de la persona.

Oferim un pla d'activitats integral on l'usuari participa en la tria de les activitats, amb l'objectiu de què l'usuari pugui intervenir, s'integri i prengui consciència de la seva pròpia realitat, dinamitzant el seu entorn i implicant-los en l'acció quotidiana.

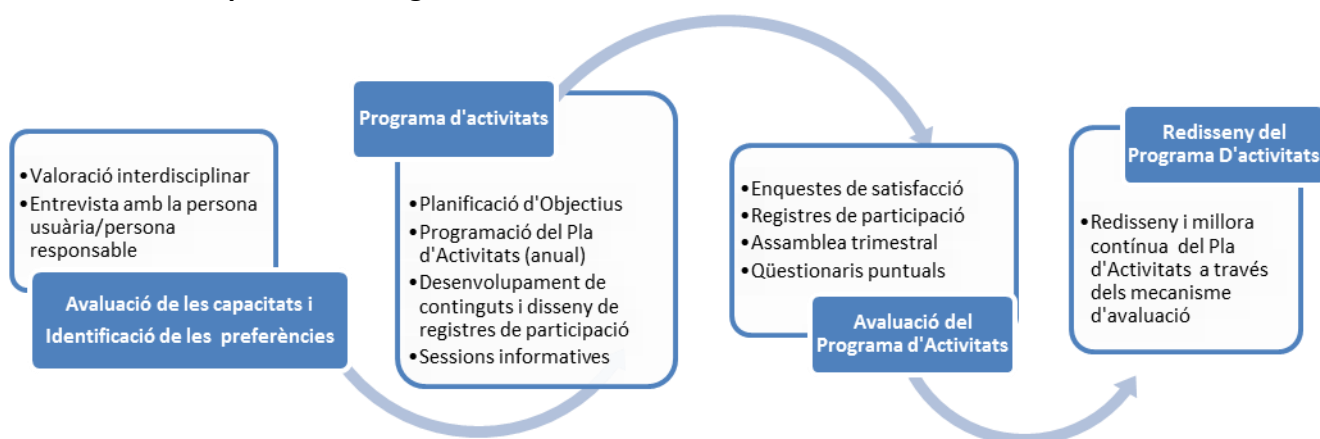
Les diferents activitats en què participa la persona usuària han de tenir en compte els conceptes de:

- Participació voluntària i activa de la persona usuària, respectant sempre la decisió lliure de no participar.
- Autoajuda, per potenciar que la persona gran utilitzi els seus propis recursos.
- Estimulació de l'entorn comunitari de la residència i centre de dia.
- Invitació a la participació família o persona responsable.
- Programació interdisciplinària de les activitats, sempre que sigui possible.

Les activitats que proposem contemplem el treball en les diferents àrees des d'un plantejament no únicament lúdic, sinó de millora de qualitat de vida, des d'una perspectiva integral de la persona.



Fases del procés de Programació de les Activitats



Objectius del Pla d'Activitats internes i externes

Els principals objectius del Pla d'activitats internes i externes són els que es descriuen a continuació:

- ✓ Afavorir l'autonomia
- ✓ Aportar benestar físic, psicològic i social
- ✓ Adquirir coneixements
- ✓ Desenvolupar cultura
- ✓ Assolir rols socials positius
- ✓ Incentivar l'autoconfiança
- ✓ Prevenir la desorientació temporal i espacial
- ✓ Relacionar-se amb l'entorn
- ✓ Combatre l'aïllament
- ✓ Reforçar la seva identitat
- ✓ Satisfer la necessitat de divertir-se
- ✓ Fomentar una imatge positiva d'un mateix
- ✓ Educar pel manteniment de la salut
- ✓ Evitar sedentarisme
- ✓ Potenciar el sentiment de participació
- ✓ Fomentar les relacions socials amb persones més enllà del seu entorn quotidià

Descripció del Programa d'activitats internes

El nostre programa d'activitats inclou una línia d'intervenció adreçada a les persones usuàries amb disminució de l'autonomia.

Planifiquem les activitats tenint presents les capacitats preservades de les persones usuàries per tal d'endarrerir el deteriorament de les funcions físiques, cognitives, relacionals i emocionals i, mantenir-les durant més temps amb un grau d'autonomia més bo i qualitat de vida més alta.

La proposta d'activitats es desenvolupa des d'una visió interdisciplinària, tenint en compte les següents àrees:



Programa d'Activitats Internes:



Programa d'Activitats Externes:

- Participació en el consell d'entitats del barri
- Col·laboració amb les associacions de veïns

RELACIÓ AMB LES INSTITUCIONS DEL BARRI



- Grups solidaris i bancs d'aliments
- Parròquia
- Associacions de malats, etc.

COOPERACIÓ



- Anar al teatre
- Anar al cine
- Activitats degustatives
- Excursions

OCI



- Caminades de salut
- Sortides a la platja

ACTIVITAT FÍSICA



- Taller de contacontes
- Cantada de nades

COL·LABORACIÓ AMB LES ESCOLES



- Tallers dels centres cívics
- Celebració de festes populars

CULTURAL



- Jornada de portes obertes del centre on els usuaris reben les persones interessades en conèixer el centre

D'ACOLLIDA



	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 23 de 30

5.- DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

1. Que es respecti la seva dignitat, llur benestar, autonomia i intimitat.
2. La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
3. Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, puguin donar llur consentiment específic i lliure.
4. Accedir a llurs expedients individuals.
5. Exercir la llibertat individual per ingressar i romandre a l'establiment i per sortir-ne llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
6. Conèixer el reglament de règim intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
7. Rebre una atenció personalitzada.
8. Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
9. Comunicar i rebre lliurement informació.
10. Secret de les comunicacions.
11. Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
12. Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana. Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
13. Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
14. Tenir objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viuen.
15. Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
16. Obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades.
17. Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
18. 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.
19. Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 24 de 30

L'exercici d'aquests drets també implica el respecte pel funcionament del servei i el seu personal, com també a la llibertat de les altres persones.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

1. Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
2. Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
3. Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat de les persones.
4. Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions i tenir-ne cura.
5. Complir el reglament de règim interior.
6. Abonar puntualment el preu establert.

6.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DEL CENTRE

INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

Els diferents mecanismes utilitzats per a la comunicació en el centre són:

Mitjans de comunicació externs: Pàgina web, xarxes socials (Facebook i Instagram) i dossiers informatius.

Mitjans de comunicació interns: Reunions, trucades telefòniques, videotrucades, correus electrònics i consells participatius.

CIRCUITS COMUNICACIÓ EXTERNA			
MITJÀ	DESCRIPCIÓ	RECEPTOR	SUPORT
Xarxes socials /Blog	Difondre notícies del centre i altres informacions d'interès	Grups d'interès	Informàtic
Memòria anual	Recollir tot el programa integral d'intervenció del centre.	Grups d'interès	Escrit, informàtic
Web	Presentació de la empresa, activitats i altres informacions d'interès	Grups d'interès	Informàtic

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 25 de 30

CIRCUITS COMUNICACIÓ INTERNA			
MITJÀ	DESCRIPCIÓ	RECEPTOR	SUPORT
Manual d'acollida dels professionals del centre	Es dona quan una persona comença a treballar a l'organització.	Professionals	Escrit
Tauler d'anuncis principal	Es destinarà a facilitar informació d'interès per persones usuàries, famílies i col·laboradors.	Usuaris/familiars/tutors...	Escrit
Comunicats interns	Difondre informació sobre temes de particular interès	Tot l'equip	Paper, informàtic
Bústia de suggeriments i queixes	Permet a tots els integrants del centre que s'expressin en llibertat, per donar resposta de millora	Tot l'equip Usuaris/familiars/tutors...	Escrit
Programa informàtic	Explorar tota la informació i agilitzar la seva confecció i intercanvi	Direcció, equip tècnic i gerocultors	Informàtic
Telèfon	Comunicar de una manera ràpida i directa.	Tot l'equip	Telèfon
Correu electrònic	Comunicar de una manera ràpida	Direcció, equip tècnic	Informàtic
Memòria anual d'activitats	Donar a conèixer com s'han desenvolupat els objectius i quin ha estat el seu resultat	Equip tècnic	Escrit, informàtic
Reunions	Fomentar la comunicació entre les parts. Podran estar planificades o sorgir per un tema urgent.	Tot l'equip Usuaris/familiars/tutors...	Presencial
Enquestes de satisfacció	S'utilitzaran per mesurar la satisfacció de l'equip, dels usuaris i familiars	Tot l'equip Usuaris/familiars/tutors...	Escrit, informàtic

QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

Com hem expressat en el compromís del centre com en els nostres valors, per a la nostra entitat és de gran importància donar l'oportunitat, tant als usuaris com a les famílies, la d'expressar-se i tenir veu per a donar valor i poder millorar la qualitat del nostre servei.

Per a això, disposem de diversos mecanismes per a rebre aquestes queixes o suggeriments, com pot ser la bústia en un lloc visible, correu corporatiu, reunions amb direcció, coordinació o treball social, cartes o de manera presencial.

Una vegada rebuda aquesta informació, direcció disposarà de cinc dies per a la resolució del problema o del suggeriment. Per a això durà a terme una reunió amb la persona implicada o amb l'equip i resoldre d'una manera eficaç la proposta realitzada.

A més, disposem de les fulls de reclamacions reglamentàries, en el cas que siguin necessàries.

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 26 de 30

PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

La implicació dels familiars a les residències assumeixen una gran importància gràcies al suport que ofereixen als usuaris, tant a l'ingrés com posteriorment al centre.

Per tot això, en el nostre centre es valora i treballa molt la relació amb les famílies, ja que per a tot l'equip és d'una gran importància la relació dels usuaris amb els seus familiars, i per això la seva implicació en el seu dia a dia, tant en la integració com en les seves cures, es fomenta d'una manera activa per part de tots els professionals.

Per aquest motiu, sempre intentem implicar als familiars en les activitats que es realitzen en el centre, i, així, d'aquesta manera evitar el sentiment de solitud que poden patir per ambdues parts.

Per tot allò, les actuacions que es porten a terme per part del centre per implicar als familiars són les següents:

- Ampli horari de visites durant el dia
- Implicar als familiars en les reunions interdisciplinàries
- Valoració de la seva satisfacció, a través de les enquestes anuals
- Implicació en les activitats executades pel centre.
- Aconseguir que els familiars s'apropin al dia a dia del centre a través de les xarxes socials.
- Informació telefònica de qualsevol esdeveniment que pugui ocórrer, tant per part del centre com per part dels familiars.

ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

Els horaris de visites es comprenen entre les 9h a les 19h, de dilluns a diumenge.

Els horaris d'atenció als familiars i usuaris queden reflexes al taulell d'anuncis del centre, amb aquesta presentació:

HORARI D'ATENCIÓ ALS FAMILIARS I USUARIS	
Director tècnic - Alex Gomez	Dilluns de 11:00h a 12:00h
Responsable higiènc- sanitari – Noelia Couso	Dilluns de 16:00h a 17:00h
Metge – Dra. Carmona	Dilluns o dimarts, de 10:00h a 11:00h
Infermera – Vanessa Medel/ Noelia Couso	Dilluns de 16:00h a 17:00h
Treballadora Social – Manuel Areal	Dimarts de 17.00h a 18.00h
Terapeuta Ocupacional – Noelia Couso	Dijous de 16:00h a 17:00h
Educador Social – Mercè Espinosa	Dimarts de 11:00h a 12:00h

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 27 de 30

Fisioterapeuta – Cristina Burguillos	Dijous de 10:00h a 11:00h
Psicòleg – Alexandre G.	Dimarts de 13.00h a 14.00h

La distribució horària setmanal també es reflexa al taulell d'anuncis amb el següent quadre:

DISTRIBUCIÓ HORÀRIA SETMANAL						
DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES	DISSABTE	DIUMENGE
Higiene matinal 07:00 - 8:30	Higiene matinal 07:00 - 8:30	Higiene matinal 07:00 - 8:30	Higiene matinal 07:00 - 8:30	Higiene matinal 07:00 - 8:30	Higiene matinal 07:00 - 8:30	Higiene matinal 07:00 - 8:30
Esmorzar 07:00 - 8:45	Esmorzar 07:00 - 8:45	Esmorzar 07:00 - 8:45	Esmorzar 07:00 - 8:45	Esmorzar 07:00 - 8:45	Esmorzar 07:00 - 8:45	Esmorzar 07:00 - 8:45
Esmorzar 9:00-9:30	Esmorzar 9:00-9:30	Esmorzar 9:00-9:30	Esmorzar 9:00-9:30	Esmorzar 9:00-9:30	Esmorzar 9:00-9:30	Esmorzar 9:00-9:30
10h-19h Trell Social	10h-19h Trell Social	10h-19h Trell Social	10h-19h Trell Social	10h-19h Trell Social		
9h-13h Fisioteràpia	9h-13h Fisioteràpia	9h-13h Fisioteràpia	9h-13h Fisioteràpia	9h-13h Fisioteràpia		
11:00-11:30 Hidratacions	11:00-11:30 Hidratacions	11:00-11:30 Hidratacions	11:00-11:30 Hidratacions	11:00-11:30 Hidratacions	11:00-11:30 Hidratacions	11:00-11:30 Hidratacions
11:15-12:30 Drambulacions	11:15-12:30 Drambulacions	11:15-12:30 Drambulacions	11:15-12:30 Drambulacions	11:15-12:30 Drambulacions	11:15-12:30 Drambulacions	11:15-12:30 Drambulacions
Dinar 13:00- 13:30	Dinar 13:00- 13:30	Dinar 13:00- 13:30	Dinar 13:00- 13:30	Dinar 13:00- 13:30	Dinar 13:00- 13:30	Dinar 13:00- 13:30
Horari de migdiada 14:30 - 15:30	Horari de migdiada 14:30 - 15:30	Horari de migdiada 14:30 - 15:30	Horari de migdiada 14:30 - 15:30	Horari de migdiada 14:30 - 15:30	Horari de migdiada 14:30 - 15:30	Horari de migdiada 14:30 - 15:30
15.30h-18.30h Educ. Social	15.30h-18.30h Educ. Social	15.30h-18.30h Educ. Social	15.30h-18.30h Educ. Social	15.30h-18.30h Educ. Social		
Berenar 16:00 - 16.30	Berenar 16:00 - 16.30	Berenar 16:00 - 16.30	Berenar 16:00 - 16.30	Berenar 16:00 - 16.30	Berenar 16:00 - 16.30	Berenar 16:00 - 16.30
Sopar 19:00 - 19:45	Sopar 19:00 - 19:45	Sopar 19:00 - 19:45	Sopar 19:00 - 19:45	Sopar 19:00 - 19:45	Sopar 19:00 - 19:45	Sopar 19:00 - 19:45
Enlitar residents dependents 19:30 - 21:00 Els residents autònoms tenen horari lliure per anar a dormir.	Enlitar residents dependents 19:30 - 21:00 Els residents autònoms tenen horari lliure per anar a dormir.	Enlitar residents dependents 19:30 - 21:00 Els residents autònoms tenen horari lliure per anar a dormir.	Enlitar residents dependents 19:30 - 21:00 Els residents autònoms tenen horari lliure per anar a dormir.	Enlitar residents dependents 19:30 - 21:00 Els residents autònoms tenen horari lliure per anar a dormir.	Enlitar residents dependents 19:30 - 21:00 Els residents autònoms tenen horari lliure per anar a dormir.	Enlitar residents dependents 19:30 - 21:00 Els residents autònoms tenen horari lliure per anar a dormir.
Llet, suc o infusió 23h	Llet, suc o infusió 23h	Llet, suc o infusió 23h	Llet, suc o infusió 23h	Llet, suc o infusió 23h	Llet, suc o infusió 23h	Llet, suc o infusió 23h

NORMATIVA DE REFERÈNCIA: LLEIS DE CATALUNYA

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 DE REFERÈNCIA: DECRETS DE CATALUNYA

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 dóna 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 DE REFERÈNCIA: ORDRES DE CATALUNYA

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

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 29 de 30

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

	CARTA DE SERVEIS	EDICIÓ: 01
		data: 02/09/202
		Pàgina 30 de 30

NORMATIVA ESPANYOLA DE REFERÈNCIA

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.