

Carta de Serveis

Llar d'Avis Sant Pol

Cusan Sant Pol, S.L

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.- Sistemes d'informació i comunicació del centre
- 8.- Marc legal

1. -Presentació

□ La Llar d' Avis Sant Pol és un centre per la gent gran, la seva titularitat és privada amb places Col·laboradores i PEVS, amb un total de 45 places. Inscrita en el Reses amb número S06721.

La Residència va començar la seva activitat al 2006 i té com objectiu oferir els nostres serveis juntament amb una atenció centrada integral a l'usuari/a tant d' acollides residencials de caràcter permanents com temporals, estades de recuperacions, vacances o centre de dia, on podem assegurar una qualitat òptima i un gran benestar.

El nostre objectiu, és entre d' altres, crear un entorn familiar, ja que casa nostra és també casa de qui hi conviu, i entre tots formen part de la convivència de la llar. Cada persona s' ha de sentir com a casa seva sense descuidar-nos de les activitats de la vida quotidiana d' una persona gran, de que realitzi les tasques personals diàries d' una manera conjunta, i el més entretingudes possible per la seva autonomia i el seu esforç personal, amb la finalitat d'aconseguir la màxima satisfacció dels residents i familiars.

Dades d'Entitat

Nom de l'Entitat Cusan Sant Pol, S.L
Contacte Anna Cussó
Contacte: 937600114 – 616987111
Web info@llarsantpol.com

Carta de Servei

Data d'aprovació: 25 juliol de 2023
Responsable: Anna Cussó
Data Actuació: 25 de Juliol 2023
Versió: 1

.1. Missió, Visió i Valors.

La Llar té com a objectiu acollir a avis majors de 65 anys, sense límit d'edat.

- Atendre als avis en totes les seves necessitats, tant físiques com psíquiques o socials, tenint com a objectiu, la millora o/i manteniment de les seves activitats de la vida diària, basant-nos en l'Atenció centrada a la persona integral.
- Promoure la igualtat de sexes, treballà la vellesa con una etapa de plenitud de vida i experiències en totes les seves dimensions.
- Afavorir les bones relacions socials entre els residents, familiars i personal del centre, mantenint i assegurant igualtat de tracte.
- Afavorir les bones pràctiques per la integració efectiva del resident i del familiar en el nostre entorn.
- Desenvolupament professional i treball en equip.
- Participació activa del nostre entorn i societat en activitats que potenciïn la solidaritat i el factor humà.
- Oferir una dieta sana, equilibrada, i amb tots els nutrients necessaris per la gent gran, intentant a l'hora que siguin aliments de fàcil digestió, fàcil masticació i el més atractiva possible, pel seu paladar i visualitat.
- Mantenir el centre amb totes les dependències i instal·lacions amb un òptim estat.
- Oferir uns espais acollidors, adequats a les seves necessitats, amb còmodes dependències, amplies i molt lluminoses i airejades.
- Col·laboració permanent amb les administracions.

2.- Els nostres serveis

L'atenció que es presta a les persones usuàries i el seu grup familiar pels diferents serveis i àrees de la residència és integral e indiscriminada, inspirada en el model d'atenció centrada a la persona que promou l'autonomia en la presa de decisions, respectant la seva dignitat i els seus principis ètics de la qualitat assistencial. Dita atenció es realitzada pels professionals del centre.

Els programes i els serveis que s'ofereixen en la Residència Llar d'Avis Sant Pol es realitzaran pel desenvolupament precís del Pla Interdisciplinari d'Atenció Personalitzada i al d'Atenció Centrada a la Persona que són els següents:

2.1. Serveis d'atenció residencial:

- Acollida i convivència
- Allotjament
- Manutenció
- Bugaderia i repàs de la roba
- Higiene personal
- Atenció personal a les AVD
- Hàbits d'autonomia
- Dinamització soci cultural
- Manteniment de les funcions físiques i commutatives
- Suport social
- Atenció familiar adreçada a afavorir les relacions familiar i d'integració social i en l'entorn
- Garantir l'assistència sanitària

• **Assistència Sanitària.** Visites periòdiques de l'infermer/a per avaluar i fer el seguiment dels residents, a l'hora de les visites setmanals necessàries del metge per casos rutinaris o d'urgències.

• **Servei de Psicologia.** Avaluació i seguiment del estat emocional dels residents, per la seva integració i adaptació.

• **Servei de Fisioteràpia.** El Fisioterapeuta és qui es fa càrrec de l'activitat física dels residents i valora les seves necessitats per les activitats de la vida quotidiana i la prevenció de possibles lesions. És qui controla conjuntament amb tot l'equip de la Llar, que els residents no perdin dins del possible la seves activitats de la vida diària donant suport setmanal a tots els nostres residents.

Hi ha un espai destinat a aquest servei on poden realitzar els exercicis necessaris per la rehabilitació personal o poder exercitar musculatura en general.

• **Animació.** Activitats dedicades als residents, tant per la celebració de festes culturals, com activitats diverses a la llar o al aire lliure, (Aniversaris, Sortides d'esbarjo i culturals, Cinema, Jocs d'oci i lúdics...)

• **Activitats d'oci o lúdic.** Gaudim d'uns espais totalment exteriors, es disposa de molta lluminositat a qualsevol espai de la sala per realitzar diferents jocs d'oci o lúdics on setmanalment es realitzaran activitats conjuntes. Comunica amb una sortida directa a la **terrassa** on els dies d'estiu es podrà gaudir d'aquest espai per realitzar diferents

- **Revisions dentals, premsa diària i altres,** Son altres serveis externs que s' ofereixen dins al centre.

- **Servei de Bugaderia.** S' encarreguen del manteniment de la roba diària, recollir, netejar, planxar i tornar la roba degudament plegada a les habitacions dels residents.

2.2. Serveis complementaris.

- **Servei de Perruqueria.** Servei que s'ofereix dins de la pròpia llar els dies estipulats.

- **Podologia.** També s'ofereix dins de la pròpia llar. Sols ser un servei necessari cada 30 ó 60 dies aproximadament.

- **Servei de rehabilitació específic.** S'ofereix la possibilitat de poder recuperar la mobilitat de les parts lesionades o malalties del residents, amb la finalitat de poder fer-se valer per ells mateixos, i no perdre l' autonomia.

- **Servei de Tintoreria.** Servei personalitzat d'algun tipus de roba especial, que no es pugui realitzar a la pròpia llar.

- **Servei d'auxiliars extern.** Servei d'acompanyament als residents fora de la Llar. (Hospital, Metge, etc...)

3.- El nostre compromís amb la qualitat del servei

a) Compromís amb la satisfacció de persones usuàries i/o famílies.

- Anualment s'avalua la satisfacció de les persones usuàries i dels seus familiars respecta als serveis prestats i el tracte rebut. Les consultes, queixes i suggeriments, una vegada analitzades i avaluades, són contestades en un termini de màxim 12 dies des de l'entrada en el registre.
- Reunions periòdiques amb els usuaris o familiars.
- L'observació i el seguiment mitjançant el professional de referència.

b) Compromís d'aplicació d'un model d'atenció centrat en la persona.

- L'equip de professional del centre realitza una valoració geriàtrica integral i un pla interdisciplinari personal (PIA), a cada persona usuària en un termini de no superior a 40 dies des del seu ingrés en la residència. Posteriorment s'efectuaran valoracions anuals ordinàries i valoracions extraordinàries. Totes les valoracions són informades a les persones usuàries i/o a les seves famílies.
- Seguidament realitzarem el registre de l'Atenció Centrada a la Persona ACP el qual anirem complimentant al llarg dels anys.

c) Compromís amb oferir una qualitat del servei.

- La residència facilita l'adaptació de les persones grans usuàries del seus serveis, dintre del període de prova establert en la normativa vigent.
- L'hàbitat de la residència es manté accessible i es garanteix, mitjanct revisions semestral, el bon estat dels immobles, instal·lacions i equipaments.
- La residència disposa de menús diaris adaptats a les necessitats dietètiques i nutricionals de les persones usuàries, tenint en compte l'estacionalitat dels productes.
- La Direcció i l'equip professional realitzaran seguiments de la qualitat assistencial en el centre com a mínim un cop trimestral.
- La residència prestarà els serveis de perruqueria i podologia no inclosos en el preu de l'estança, sent aquests uns serveis a facturar a part.
- Els professionals del centre realitzaran el seguiments de les incidències produïdes.
- Mantenir el nivell de Qualitat dels serveis prestats, demanant als residents i familiars que:
 - o Respectin les normes establertes.
 - o Us adequat de les instal·lacions de la Residència

d) Compromís d'oferir unes garanties de qualitat en el treball als professionals.

- Tenim dos Objectius principals:
- La qualitat de l'ocupació
 - Participació dels Treballadors.

La Qualitat de l'Ocupació

- Contractes indefinits sense fer diferències entre edat, sexes, races, etc.

- Salaris segons conveni com a mínim.
- Els dies laborals Manutenció gratuïta.
- Seguretat laboral, fem formació: de prevenció de riscos, autoprotecció, formació continuada d'àmbit seguretat postural entre d'altres.
- Conciliació familiar i la flexibilitat (facilitat per obtenir permisos per necessitats personals i exigències de treball en temps de lleure).
- Ambient social. Són el comportament social advers (assetjament, violència, discriminació), les relacions personals (tracte amb els companys) i el suport social (rebut dels caps i els companys)
- Formació capacitació professional rebuda de l'empresa.

Participació Salut Laboral dels treballadors

Informació als treballadors sobre:

- Riscos específics que afecten el seu lloc de treball o funció.
- Les mesures de protecció i prevenció a aplicar.
- El pla d'emergència.
- Les activitats de vigilància de la salut.
- La comunicació d'accidents de treball i malalties professionals ocorreguts a l'empresa.
- Participació en l'organització del treball.
- Comunicació activa amb direcció.
- Enquestes anònimes sobre el benestar laboral.

e) Compromís de transparència en la informació.

Complim "La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix una sèrie d'obligacions en matèria de transparència i informació a les entitats que es relacionen amb les administracions Públiques.

f) Compromís d'un model participatiu

- Tenim per objecte la promoció de la participació com a membres actius de la societat civil en el qual hi seran representats el/la director/a del servei, les persones ateses al servei o els/les representants legals, els/les professionals que treballen al servei, els familiars de les persones usuàries i la titularitat del servei i o l'administració local.
- Pla estratègic de l'establiment, amb referència a la qualitat assistencial de les persones usuàries.
- Participació activa dels usuaris, familiars, treballadors i treballadores.
- La canalització de demandes i aspectes de millora perquè els usuaris trobin el Centre com a "lloc de vida" i participació.

"El Quadre de Comandament de l'entitat (requisit també del procés d'acreditació) 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

4.1 Estructura Organitzativa:

El nostre centre s'organitza a través d'un organigrama, tot l'equip humà està format en diferents àmbits per atendre les necessitats dels nostres usuaris.

4.2 Equip Professional: (Estructurat com l'organigrama)

a. Director/a:

Aquest/a professional ha de tenir com a mínim una diplomatura universitària.

És la figura que assumeix més responsabilitat del nostre centre, té unes característiques personals que faciliten d'entrada la bona realització de les funcions pròpies d'aquest lloc de treball.

És la persona encarregada de gestionar i organitzar el centre, el personal, i altres serveis.

En relació al usuaris, treballadors, familiars i organització del Centre haurà de tenir:

- Capacitat de promoure i aconseguir el benestar general.
- Capacitat motivadora, d'escolta i de seguiment de les persones ateses, familiars i treballadors, establint unes relacions interpersonals que afavoreixin la comunicació, l'afecte i la confiança.
- Capacitat dinamitzadora, d'innovació.
- Capacitat per resoldre problemes i prendre decisions de forma àgil i eficaç.
- Capacitat de planificació i coordinació.
- Capacitat per establir les relacions interpersonals de forma positiva.
- Capacitat d'optimització dels recursos humans

b. Responsable Econòmic – Financer:

És la persona que desenvolupa funcions de supervisió i control dels processos pressupostaris i financers de l'empresa, i gestiona, controla i supervisa l'elaboració dels estats comptables i financers .

És la responsable de desplegar el pla operatiu de l'empresa, de dur a terme la gestió i el seguiment econòmic i administratiu del projecte, la coordinació i presentació de la justificació econòmica davant dels diferents socis.

c. Responsable de Qualitat:

És responsable del sistema de qualitat a l'empresa. Assumeix la direcció de les fases de desenvolupament, implantació, execució i manteniment del pla de qualitat i s'encarrega de l'aplicació de pràctiques de qualitat.

d. Metge:

Aquest/a professional ha de tenir la llicenciatura en medicina, han de tenir unes característiques personals que facilitin d'entrada la bona realització de les funcions pròpies del lloc de treball d'aquesta professió.

Tenen per objectiu tenir cura de la salut de les persones usuàries que atenen, alleujant o eliminant el seu patiment. Per aconseguir-ho treballen, per un costat, en la prevenció i promoció de la salut en el medi social i, per l'altre, en l'assistència i rehabilitació de la persona malalta, intentant mantenir i recuperar la seva salut mitjançant l'estudi, el diagnòstic i el tractament de la malaltia o lesió del/de la pacient.

Principals capacitats:

- Capacitat de promoure i aconseguir el benestar general.
- Resoldre problemes i prendre decisions de forma àgil i eficaç.
- Afrontar nous reptes i adaptar-se a noves situacions.
- Coordinar-se amb altres serveis i professionals del seu àmbit de treball.
- Establir relacions interprofessionals de forma positiva.

e. Responsable Assistencial / Responsable Higienic Sanitari:

EL responsable higienicosanitari ha de tenir la com ha mínim una diplomatura de l'àrea de sanitat, normalment assoleixen aquest rol, l'infermer/a o metge/ssa.

Es responsabilitzen juntament amb el director tècnic dels aspectes següents:

Funcions Principals:

- Accés dels usuaris als recursos sanitaris públics sens perjudici de l'existència d'altres recursos sanitaris.
- Correcta organització i administració dels medicaments.
- Supervisió dels menús que se serveixin i del seu ajustament a les pautes.
- Actualització de les dades, Condicions higièniques.
- Elaboració dels protocols necessaris per una correcta atenció dels usuaris i de la seva aplicació.

Les capacitats principals seran les mateixes de la dels metges.

f. Infermer:

El diplomad en infermeria és aquell professional dedicat a donar atenció a les persones i acompanyar-les en aquelles situacions de salut de les quals no poden sortir-ne per elles mateixes". Per tant, aquesta figura professional ajuda la persona, a fer aquelles activitats que contribueixen a mantenir o recuperar la salut, per fomentar-ne l'autonomia i procurar-li el màxim benestar físic, psíquic i social, incorporant a la pràctica els principis ètics i legals que guien la professió.

g. Psicòloga:

Aquesta figura professional en l'àmbit gerontològic incorpora com a funcions més

característiques l'avaluació psicològica en les àrees cognitiva, afectiva i neuropsicologia, la intervenció preventiva i terapèutica individual i grupal de les persones usuàries dels serveis de centres residencials de gent gran, així com també la recerca i la docència professional.

h. Treballadora Social:

Aquesta professional té la titulació universitària de diplomatura en treball social. La treballadora Social, té unes característiques personals que facilitin d'entrada la bona realització de les funcions pròpies d'aquest lloc de treball.

Principals capacitats:

- Adaptar-se a les noves situacions.
- D'escoltar i d'establir relacions interpersonals de forma positiva.
- Tenir empatia.
- Ser creatiu.
- Tenir capacitat d'observar i analitzar.
- Saber organitzar.
- Treballar en equip.

i. Fisioterapeuta:

Aquesta professional té la titulació universitària de diplomatura en fisioteràpia, té unes característiques personals que facilitin d'entrada la bona realització de les funcions pròpies d'aquest lloc de treball.

Principals capacitats:

- Adaptar-se a les noves situacions.
- D'escoltar i d'establir relacions interpersonals de forma positiva.
- Tenir empatia.
- Ser creatiu.
- Tenir capacitat d'observar i analitzar.
- Saber organitzar.
- Treballar en equip.

j. Terapeuta Ocupacional:

En teràpia ocupacional, la finalitat d'aquest tipus d'intervenció és aconseguir i mantenir el màxim nivell d'autonomia en relació amb la capacitat funcional de la persona usuària. És important facilitar i fomentar la participació de les persones ateses en aquestes activitats per evitar una ruptura brusca amb el seu estil de vida anterior i per mantenir, en la mesura del possible, la independència, l'activació, la participació, la relació i la integració en el seu entorn.

k. Animadora Sociocultural:

Aquesta figura professional parteix d'un pla marc d'atenció a la persona que ha de tenir

cada centre. Actua en la persona, mitjançant el grup, a partir de quatre pilars bàsics:

- Atenció a la persona segons les capacitats, les habilitats, les destreses i els desitjos per fonamentar el seu benestar general i facilitar la seva relació grupal.
- Potenciar les relacions, facilitar l'adaptació,
- Promoció de la participació a tots els àmbits

I. Auxiliar Infermeria:

Es considera que les persones que vulguin ser auxiliars de gerontologia han de tenir unes característiques personals que facilitin d'entrada la bona realització de les funcions pròpies d'aquesta professió.

Hi ha dos àmbits que vertebrin les funcions de l'auxiliar de gerontologia en relació als usuaris:

- Àmbit assistencial i tasques d'hosteleria
- Àmbit educatiu i preventiu.

m. Personal de Neteja:

És la persona que portarà a terme la neteja i desinfecció del centre per tal de garantir la salubritat de les instal·lacions on conviuen persones amb alt nivell de fragilitat.

n. Cuiner:

És el professional de la restauració que s'encarrega de la preparació, la conservació i la presentació de tots els aliments que conformen els nostres menús. La seva feina ha de tenir en compte la qualitat dels productes, la rendibilitat econòmica acordada i l'aplicació de les normes de seguretat i higiene exigibles en tot el centre.

o. Manteniment:

El cap de manteniment és responsable de gestionar el manteniment global de l'empresa.

p. Serveis Complementaris:

Com poden ser Podòleg, perruqueria, servei d'acompanyament, tintoreria, dentista, etc.

4.3 Com treballem:

Oferim l'atenció necessària als nostres usuaris/es i facilitem la continuïtat del projecta de vida de cadascun d'ells, afavorint la seva vinculació al grup familiar y el seu entorn habitual, en un procés personal d'adaptació activa a la realitat, prestant les cures professionals que siguin precises per cada resident a partir de les seves capacitats i no de les seves limitacions.

Pretenem reunir les característiques que recordin la seva llar habitual en tot lo possible, amb espais personalitzats i de convivència que facilitin les relacions humanes entre les persones amb diferents grau de dependència funcional, cognitiu i social, on la vida en col·lectivitat i la necessitat de la cura professional promoguin el respecte pels drets, la dignitat i per l'autonomia del resident/a.

La visió dels professional està centrada amb la persona (ACP) i en els vincles que s'estableixen en tots els implicats de les cures, establint una relació de confiança i bon tracte.

Organitzem diferents activitats en el centres.

4.4 Voluntariat:

Cada d'any tenim alumnes de l'institut de Sant Pol que venen a passar unes hores amb els nostres residents, jugant a jocs de taula, llegint-los la presa diària, intercanviant vivències, etc.

De l'escola de Sant Pol els alumnes de Quart venen a cantar nades, recitar poemes, etc.

En cas necessaris la greu roja també en ha proporcionat voluntaris per casos específics.

5.- Drets i deures de les persones usuàries

5.1 Drets de la persona beneficiària.

Drets a la informació suficient i entenedora adequada respecte la seva situació assistencial, sanitària i global, com també altres fets que li incumbeixin. A més, podrà accedir a les publicacions i als mitjans d'informació.

- Dret a la participació en la presa de decisions, en l'adaptació i en l'execució de les mesures que l'afectin.
- Dret a la participació democràtica de les persones beneficiàries o llurs representants legals en el funcionament de la residència.
- Dret a la intimitat i a la confidencialitat de totes les dades i informacions que constin en els seus expedients.
- Dret a considerar-s'hi com a casa seva.
- Dret a rebre una assistència personalitzada, d'acord amb la seva situació personal i les seves necessitats i a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes.
- Dret a ser tractat amb respecte i dignitat d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Dret a accedir en condicions d'igualtat amb altres persones, sense cap discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- Dret a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- Dret a continuar mantenint amb la major fluïdesa possible la relació amb el seu entorn familiar, afectiu i social, propiciant la comunicació amb l'exterior de l'habitatge.
- Dret a tenir la llibertat d'entrada i sortida del centre, sempre informant al personal del centre de l'horari, excepte indicacions facultatives.
- Dret a participar en les activitats i programes de oci que s'organitzin.
- Dret a decidir lliurement el seu ingrés, a continuar (renunciar) a traslladar-se.
- Dret a no ser sotmès/ssa a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per la seguretat física de la persona o terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona.
- Dret al secret en les seves comunicacions.
- Dret a poder tenir en l'entorn més proper les pertinències o objectes de més valor emocional per a la persona beneficiària, procurant cercar un entorn reconegut com a propi.
- Dret a presentar suggeriments i efectuar queixes i reclamacions.
- Dret a que tothom conegui els seus drets i es respectin.

5.2 Deures de la persona beneficiària

La persona beneficiària i el/la seu/va representant legal, guardador/a de fet i/o familiar de la referència s'obliguen als següents:

- Deure de complir el reglament de règim interior.
- Deure de facilitar les dades personals i familiars verdaderes i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a l'atenció a la seva situació.
- Deure de tenir cura de la seva salut, la qual cosa inclou el compromís de seguir el tractament prescrit.
- Deure de complir els acords presos voluntàriament i de seguir els tractaments prescrits i participació en les activitats que li siguin recomanades.
- Deure de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal i familiar.
- Deure de pagar el servei i els serveis opcionals que utilitzi, així com deure de pagar el servei rebut indegudament.
- Els residents hauran de portar la seva roba personal, al igual que altres objectes d'ús personal per la seva estada, així com renovar-ho quan estigui deteriorat.
- Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració a fi de facilitar la convivència amb els residents i el personal, tant a l'interior de la llar com a l'entorn.
- Deure d'utilitzar i tenir cura d'una manera responsable de les instal·lacions.
- Permetre l'entrada en el dormitori per fer la neteja, dintre d'un horari establert.
- L'absència temporal del resident per vacances o qualsevol altre índole. El segueix obligant a aportar la mateixa quantia mensual, exceptuant el 25 % de la totalitat en concepte de la pensió alimentària.
- No podran ser admesos aquells usuaris afectats per trastorns psíquics que provoquin incompatibilitat social, perillositat o toxicomania.

5.3 Drets de la residència.

- Dret a la contraprestació, la residència té el dret a la contraprestació econòmica pels serveis prestats.
- Dret a l'organització dels serveis, la residència té el dret d'organitzar els serveis i els seus horaris de la forma que cregui millor per a la seva correcta prestació, d'acord amb el disposat en el seu Reglament de règim interior i amb la normativa vigent d'aplicació.
- Dret a la convivència, la residència té el dret a disposar i de fer complir unes normes de convivència que afavoreixin la correcta prestació dels serveis.
- Dret a poder comportar la resolució del contracte, prèvia comunicació a la direcció general d'affers social de la Generalitat de Catalunya i, en el seu cas, a la persona responsable en cas d'incompliment provat per part de l'usuari/usuària, de les obligacions esmentades al pacte anterior o per conductes que afectin greument a la convivència respecte la resta d'usuaris, personal del centre o que impedeixin l'activitat normal de la residència.

5.4 Obligacions de la residència

La residència s'obliga a complir els requisits previstos al Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, sobre matèria d'assistència i serveis socials, el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de

regulació del Sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig i la resta de normativa vigent que li sigui d'aplicació, i especialment a:

- Respectar i fer efectius els drets dels usuaris reconeguts a l'article 5.1 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.
- Prestar els serveis inclosos amb els recursos estructurals, materials i humans necessaris per a la correcta prestació d'aquests. Així mateix s'obliga a prestar els serveis complementaris en els termes establerts en el RRI.

6.- Mecanismes d'avaluació del servei: circuit de queixes i suggeriments.

Sistema de Queixes, Suggeriments i Felicitacions.

En primer lloc donem molta importància a la participació i col·laboració de les persones usuàries i familiars de com mantenir i/o millorar el servei. Posem a la seva disposició l'opció de presentar reclamacions, suggeriments i felicitacions com a medi eficaç per la millora dels serveis.

- A l'entrada del menjador hi ha una bústia on es podrà expressar la queixa, suggeriment o felicitació, també es podrà fer per correu electrònic, telèfon o presencial.
- Anualment s'avalua la satisfacció de les persones usuàries i dels seus familiars respecta als serveis prestats i el tracte rebut.
- Les consultes, queixes i suggeriments, una vegada analitzades i avaluades, són contestades en un termini de màxim 12 dies des de l'entrada en el registre.

Participació de les persones usuàries i famílies.

- Les persones usuàries i les seves famílies participen en el funcionament del centre, a través d'òrgans de participació com:
 - o PAI
 - o Participació en les activitats.
 - o Participació en els grups de millora.
 - o Enquestes de satisfacció, suggeriments, etc.
 - o Consell de participació.

7.- Sistemes d'informació i comunicació del centre

Informació de la residència:

Es pot obtenir informació més detallada sobre la residència i els serveis de les següents maneres:

Comunicació Externa:

- En la pròpia residència.
- En la pàgina Web: www.llarsantpol.es
- Serveis Socials pròxims a Sant Pol de Mar.
- Tríptics informatius, targetes, etc.
- Memòria anual

Comunicació Interna:

- Reunions.
- Trucades telefòniques.
- Grups de difusió whatsapp.
- Correus electrònics.
- Programa informàtic.
- Assemblees.
- Consells participatius.
- Enquestes de satisfacció.
- Bústia de suggeriments i queixes
- Quadern diari d'incidències.
- Comunicats interns.
- Manual d'acollida dels professionals del centre/servei
- Tauler d'anuncis principal.
- Memòria anual d'activitats.

Atenció a persones usuàries i famílies.

- Els Usuaris podran sortir del centre en qualsevol moment, però sempre amb preavis a l'equip disciplinari de la Llar i en el cas de que l'usuari/usuària sigui autònom per fer-ho, d'acord amb les prescripcions mèdiques, però aquest és plenament responsable dels seus actes fora de la residència, excepte en cas de sortides programades per la mateixa i sempre i quan l'usuari/usuària compleixi les instruccions del personal que l'acompanyen.
- Els residents que d'acord amb les prescripcions mèdiques no puguin efectuar sortides del centre sols, hauran de efectuar-les acompanyats, sense restriccions horaris, però procurant sempre que els horaris siguin adequats al seu funcionament diari per no desequilibrar el seu hàbit diari i sempre amb notificació prèvia a l'equip disciplinari de la Llar.
- Les visites es podran efectuar a qualsevol hora del dia, intentant que aquestes estiguin compreses en la franja horari de les 10'00 del matí i les 20'00 de la tarda, respectant al màxim les hores del àpat i les hores nocturnes per la comoditat dels altres residents i la del mateix usuari/a. Adaptant-nos a canvis per petició familiar.
- La Direcció del centre hi serà ordinàriament i sempre en cas que la necessitat ho requereixi, però per informes i avaluacions detallades dels residents, tant per demanda dels familiars com de la pròpia direcció, es faran amb cita prèvia i hores convingudes.
- El metge i la infermera passaran visita els dies assenyalats y en cas de malaltia sempre que la necessitat ho requereixi.

L'horari d'atenció als usuaris, familiars i/o altres interessats és:

DIRECCIÓ	De Dilluns a Divendres Diss - diug (localitzable)	9:00-20:00
INFERMERIA	De Dilluns a Dijous, i diumenge	07:30-15:30
METGE	Dilluns // Dimarts // Dimecres // Divendres	09:00 -11:00 13:00-14:30 16:30 - 19:30
	Urgències	
PSICÒLOGA	De Dilluns a Divendres//Dimc//Diss	16:00-17:00//17:00-21:00//11:00-14:00
ANIMADORA	Dill,Dim,Dij, Div i Diss o diumg	17,00-20,30 - 16,00-20,30
T.OCUPACIO.	De Dilluns a Divendres	13:00-14:30
T. SOCIAL	Dimarts // Dijous//Divendres	8:30-13:30 i 14:30-19:30(dv)
FISIOTERAPEU	De Dilluns a Divendres	10:30-13:00

Tant mateix, ens adaptem als horaris de cara a concertar alguna cita o informar sobre qualsevol cosa permanent.

8.- Marc Legal

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 garantirán 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.