

8-7-2024

# CARTA DE SERVEIS



Residència 3a Edat Sant Jaume

# 0. ÍNDEX

0.	ÍNDEX.....	1
1.	PRESENTACIÓ.....	2
2.	INFORMACIÓ GENERAL.....	3
3.	MISSIÓ, VISIÓ I VALORS. OBJECTIUS.....	5
3.1.	Objectius generals.....	6
3.2.	Objectius específics .....	6
4.	OFERTA DE SERVEIS I REQUISITS PER SOL·LICITAR-LOS .....	7
4.1.	Servei de residència .....	7
4.2.	Servei de centre de dia .....	8
4.3.	Requisits per sol·licitar els serveis .....	9
5.	PROGRAMA D'ATENCIÓ INDIVIDUAL I VIDA (PAIV) .....	10
6.	FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DELS USUARIS.....	11
7.	INDICADORS .....	12
8.	GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS.....	13
9.	NORMATIVA.....	13
9.1.	Legislació catalana .....	13
9.2.	Legislació estatal .....	15
10.	DRETS I DEURES DELS USUARIS DELS SERVEIS .....	15
10.1.	Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns .....	15
10.2.	Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns .....	21
11.	COMPROMÍS DE TRANSPARÈNCIA .....	23

# 1. PRESENTACIÓ

El servei a l'usuari i el seu entorn ha de ser el principi en què es basa l'actuació de les entitats que prestem serveis a les persones i el seu objectiu permanent de la seva activitat.

Els nostres usuaris tenen dret tant a conèixer amb detall els serveis que oferim, com a rebre'ls amb una gran qualitat.

Per aquest motiu, la Residència 3a Edat Sant Jaume, ha elaborat una carta de serveis, com a compromís davants els usuaris i les famílies i és per aquest motiu que us presentem aquest document on la seva finalitat és informar dels serveis que tenim i del compromís de qualitat que tenim marcat i que avalua la prestació dels mateixos.

La Carta de Serveis la considerem un instrument de qualitat, ja que reflecteix una manera treballar i el compromís adquirit davant tots els usuaris i s'integra dins del conjunt d'accions per tal de millorar, de manera contínua, la qualitat dels serveis que oferim.

Així volem fer un pas més en l'excel·lència de la prestació de serveis, demostrant als nostres usuaris que hem desenvolupat la Carta de Serveis conforme a una metodologia exigent, seguint estàndards de qualitat i tractant d'assegurar el seu compliment, mitjançant la provisió dels recursos adequats.

La nostra responsabilitat i la nostra obligació és treballar per a millorar i donar resposta a les demandes que els nostres usuaris i el seu entorn espera i ens exigeix.

## 2. INFORMACIÓ GENERAL

La Residència Tercera Edat Sant Jaume, Fundació Privada, és una empresa amb personalitat privada i autònoma, gestionada per un patronat des de l'any 1988. Des d'aquell moment i fins a l'actualitat la fundació s'ha gestionat a través d'un patronat, i aquest està format per 11 membres, tots ells persones físiques. Actualment està format per:

- **President:** Ferran Estruch Torrents
- **Vicepresident:** Carles Pubill Gamisans
- **Secretari/a:** Cristina Morera Bel
- **Vocals:** Lluïsa Aliste Sánchez, Natalia Torrico Camps, Maria Dolors Vila Martínez, Josep Tristany Casals, Maria Carmen Pérez Carreño, Trinitat Guix Corominas, Ramon Mora Sala, Josep Ramon Pujol Bancells.

La Residència 3a Edat Sant Jaume, és un centre assistit situat a la localitat de Cardona, a la província de Barcelona en un entorn privilegiat. Proper i comunicat amb Manresa i Solsona, permet gaudir dels avantatges de la tranquil·litat, de l'entorn rural i de la naturalesa.

Amb experiència en el sector des de l'any 1988, disposem d'unes instal·lacions que ens permeten gaudir d'àmplies zones comunitàries exteriors, amb molta lluminositat i amb espais acollidors per el dia a dia.

Oferim els serveis de residència assistida i centre de dia per a persones majors de 65 anys. El nostre Servei de residència assistida i centre de dia està acreditat pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya fet que ens permet disposar de **45 places públiques concertades**.

També disposem de:

- 22 places privades (PEV) de residència
- 10 places privades de Centre de dia

Treballem des del respecte i la integritat per oferir un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats assistencials de tots els nostres usuaris, afavorint la recuperació i/o el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.

Comptem amb els serveis de residència assistida per a gent gran de caràcter permanent (amb número de registre S00224) amb 67 places i de servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal (amb número de registre S03508).

<b>Nom del servei</b>	<b>Residència Tercera Edat Sant Jaume, Fundació Privada</b>
<b>CIF</b>	G08884843
<b>Responsable</b>	Queralt Perarnau Ribera Directora Tècnica <a href="mailto:direccio@residenciastjaumecardona.cat">direccio@residenciastjaumecardona.cat</a>
<b>Responsable Higiènic Sanitari</b>	Florencia Anahis Moreno Firmapaz
<b>Ubicació</b>	Plaça Compte Viladomat, 2 08261 – Cardona
<b>Contacte</b>	Telèfon: 93 869 11 68 <a href="mailto:info@residenciastjaumecardona.cat">info@residenciastjaumecardona.cat</a>
<b>Horari</b>	Permanent

### 3. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS. OBJECTIUS

La nostra principal activitat es dirigeix a totes aquelles persones que pateixen dependència, situacions de vulnerabilitat i qualsevol mena de dificultats per viure soles. El principal objectiu és que els nostres residents es trobin com a casa, en un ambient familiar i adequat a les seves característiques personals.

La nostra raó de ser és oferir un entorn substitutiu de la llar amb serveis socials i sanitaris que permetin millorar el benestar dels nostres residents en qualsevol moment del seu procés vital tot aplicant el model d'atenció centrada en la persona. Ajudem a fer més fàcil el dia a dia dels nostres residents i ells són qui més ho valoren.

Els nostres valors constitueixen la nostra guia en el nostre objectiu diari, que no és un altre que el de continuar millorant.

Els compromisos que caracteritzen en el nostre servei són:

- La qualitat dels serveis com un dret de la persona atesa, mitjançant el treball d'un equip multidisciplinari que persegueix sempre l'assoliment de les seves expectatives, treballant amb respecte, transparència, creativitat i innovació.
- L'orientació a l'usuari del nostre sistema de gestió, aplicant el model d'atenció centrada en les persones (ACP), en la seva capacitat i participació.
- La gestió dels recursos necessaris i suficients per tal de garantir el compliment dels requisits legals, així com altres requisits aplicables a totes les activitats professionals, instal·lacions i serveis prestats.
- Consensuar amb els usuaris tots els aspectes del seu dia a dia com les activitats mensuals i la planificació dels àpats.
- El desenvolupament personal i professional de les persones de la nostra organització, artífexs del nostre èxit i pilar fonamental del nostre sistema i forma d'operar.
- La responsabilitat social en les nostres activitats, per assolir un pacte en la societat.
- Reunions mensualment amb l'equip multidisciplinari per mesurar el grau d'assoliment dels compromisos.

Disposem d'un equip multidisciplinari de professionals dels àmbits assistencial, clínic i social, amb l'objectiu de donar un servei integral de qualitat i humà atenent les necessitats de les persones usuàries.

La nostra **MISSIÓ** és: **prestar atenció** a les persones que estan en situació de fragilitat i el seu entorn, oferint-los **autonomia, confort i benestar** mitjançant una atenció integral.

La nostra **VISIÓ** és: volem ser referents per les persones i pels professionals, fomentar el **sentiment de pertinença** dels nostres professionals. Volem estar oberts a la **comunitat**.

Els nostre **VALORS** són: som una residència amb un fort compromís social, ètic i moral, que reivindica l'ofici d'atendre, cuidar i curar, i que vol ser útil i participar en el nostre entorn.

### 3.1. Objectius generals

- Facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència en el conjunt de les activitats de la vida diària, atenent les necessitats individuals de rehabilitació i terapèutiques.
- Proporcionar una bona qualitat de vida a les persones usuàries i atendre totes les necessitats individuals, mitjançant els tractaments corresponents.
- Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.

### 3.2. Objectius específics

- Garantir el servei residencial, amb el màxim nivell de qualitat (allotjament, manutenció, acolliment i convivència).
- Establir i aplicar un programa d'activitats adequat a les seves capacitats i habilitats afavorint l'atenció integral i la inclusió social.
- Afavorir les relacions familiars establint una atenció familiar individualitzada.

## 4. OFERTA DE SERVEIS I REQUISITS PER SOL·LICITAR-LOS

### 4.1. Servei de residència

El servei de residència està pensat per persones que necessiten una supervisió permanent. És un servei adreçat a persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària.

Nombre de places: 67 (45 de públiques i 22 de privades).

Els serveis que presta la residència són els següents:

- Servei d'allotjament
- Servei de manutenció
- Servei d'acolliment i convivència
- Servei d'higiene personal
- Servei d'atenció a les activitats de la vida diària i hàbits d'autonomia
- Servei de metge
- Servei d'infermeria
- Servei d'atenció psicològica
- Servei de suport social
- Servei de fisioteràpia
- Servei d'activitats i tallers
- Servei de dinamisme sociocultural
- Servei de bugaderia
- Servei de podologia
- Servei de perruqueria
- Serveis religiosos



## 4.2. Servei de centre de dia

El servei de Centre de Dia té com a finalitat l' estada diürna dels usuaris combinant les cures diàries entre el centre de dia i el domicili del usuari.

Nombre de places: 10 places privades

Horari: de dilluns a divendres de 9:00 h a 18:00 h.

















Els serveis que presta la residència als usuaris de centre de dia són els següents:

- Servei de manutenció
- Servei d'acolliment i convivència
- Servei d'higiene personal
- Servei d'atenció a les activitats de la vida diària i hàbits d'autonomia
- Servei de metge
- Servei d'infermeria
- Servei d'atenció psicològica
- Servei de suport social
- Servei de fisioteràpia
- Servei d'activitats i tallers
- Servei de dinamisme sociocultural
- Servei de bugaderia
- Servei de podologia
- Servei de perruqueria
- Serveis religiosos

Les activitats que es realitzen al centre pretenen ser divertides per proporcionar poder passar una estona agradable complint alhora els principals objectius:

- Mantenir les condicions mentals, la capacitat de comunicació i la capacitat de relació amb els altres fomentant la participació i la integració.
- Estimular els processos cognitius: la memòria, el llenguatge, l'atenció, l'orientació, entre altres.
- Mantenir i millorar la salut física i la capacitat de moviments, millorant així la condició física i la capacitat d'autonomia.

Les activitats que es realitzen són les següents:

-  Gimnàstica grupal
-  Taller de memòria
-  Animació sociocultural
-  Bingo
-  Musicoteràpia
-  Estimulació cognitiva
-  Taller de cuina
-  Artteràpia
-  Dansa teràpia
-  Teatre
-  Passeig
-  Cinema
-  Conversa
-  Jocs de taula
-  Celebració de festes tradicionals
-  Sortides

### 4.3. Requisits per sol·licitar els serveis

- **PLAÇA PÚBLICA:** cal sol·licitar a l'Àrea Bàsica Serveis Socials (ABSS) de cada població la sol·licitud de reconeixement de dependència. Un cop reconegut el grau de dependència (grau II i III), pot fer la sol·licitud de plaça. La nostra Treballadora Social obrirà un document de sol·licitud i l'inclourà a la corresponent llista d'accés i ho comunicarà al professional de referència de l'ABSS. Aquesta llista serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.
- **PLAÇA PRIVADA:** cal fer la sol·licitud directament al centre, on se l'inclourà a la llista corresponent, que serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre. Per fer efectiva la sol·licitud, cal complir unes condicions mínimes necessàries, que són:
  - A.1.) Característiques del sol·licitant:

- Tenir complerts els 65 anys (excepcionalment seran admeses persones menors de 65 anys quan els informes mèdics i socials manifestin que la situació d'atenció de la persona no pot ser atesa per cap altre recurs o servei. Sempre haurà de ser aprovat per la Comissió de Direcció i la aprovació del Consorci de Serveis Socials de Barcelona).
  - No patir trastorns mentals greus o quadres psiquiàtrics que impedeixin la convivència.
  - No patir malalties greus que requereixin atencions mèdiques i sanitàries continuades.
  - No patir estats físics pal·liatius i/o terminals que requereixin atencions sanitàries continuades.
  - No estar afectat per malalties infeccioses i contagioses.
- A.2.) Valoració del treballador social del centre per determinar la prioritat d'ingrés (urgència social).

## **5. PROGRAMA D'ATENCIÓ INDIVIDUAL I VIDA (PAIV)**

Es disposa d'un programa d'atenció individual elaborat per l'equip tècnic del centre. Aquests Programes d'Atenció Individuals i Vida (PAiV) presenta un disseny centrat en la persona per a una intervenció rehabilitadora i s'hi defineixen objectius i una intervenció individualitzada.

Es tracta de fer una programació de treball sobre els objectius a complir i les estratègies psicosocials d'intervenció dissenyades per aconseguir els objectius establerts i centrats en la persona.

## 6. FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DELS USUARIS

A continuació es detallen totes les formes de col·laboració i participació que tenen els usuaris, les seves famílies, els treballadors i les Administracions per tal de comptar amb una millora del servei i ho poden fer a través de:

- **Reunions PIAI:** Aquest pla individual és la millor eina per millorar la qualitat del nostre centre i establir una via de comunicació directa entre tots els col·lectius implicats que en formen part (usuaris del servei, familiars dels usuaris, professionals del centre). Amb aquestes reunions interdisciplinàries mensuals aconseguim arribar acords entre usuaris, familiars i professionals implicats en la consecució d'objectius.
- **Enquestes de qualitat del servei:** Enquestes fetes a les famílies i usuaris per analitzar la qualitat del servei que es dona dia a dia.
- **Reunions individuals amb usuaris i famílies:** Reunions amb Treball Social amb familiars i usuaris a fi de escoltar les seves peticions per millorar el servei.
- **Consell de participació:** eina per millorar la qualitat dels nostre centre i establir una via de comunicació directa entre tots els col·lectius implicats que en formen part ( usuaris del servei, familiars dels usuaris, professionals, direcció, treballadors, representats de l'administració local ,representants de la Generalitat).
- **Directament amb la Direcció del centre amb una visita, a través de la bústia, per correu electrònic o altres mitjans de comunicació:** els familiars i usuaris poden contactar amb la direcció del centre per fer propostes de millora o suggeriments. El despatx de direcció té les portes obertes per escoltar suggeriments de tots els nostres usuaris, dels seus familiars i de tots els seus treballadors.

## 7. INDICADORS

A continuació volem mostrar-vos alguns dels indicadors que nosaltres tenim en compte per tal de valorar aspectes que considerem claus per garantir una atenció de qualitat:

ÀREA DE COMPROMÍS	DEFINICIÓ	INDICADOR	VALOR OBJECTIU
Disponibilitat i acompanyament	Oferim atenció integral i acompanyament 24h al dia, 365 dies a l'any	% d'ocupació	100%
Atenció individualitzada	Oferim el Pla Individualitzat d'Atenció i Vida per cada resident	% total anual de persones usuàries que compten amb un pla d'atenció individualitzat	100%
Professionalitat	El nostre equip està format per persones qualificades i competents que ofereixen un tracte personalitzat en un ambient de convivència familiar.	% professionals que compleixen amb els requisits de titulació exigida.	100%
		% anual de persones usuàries satisfetes amb el tracte rebut per part de les persones que treballen en el servei.	85%
Comunicació	Informem als familiars de qualsevol canvi significatiu en l'estat dels nostres residents	% famílies satisfetes amb la informació que reben del servei	85%
		% famílies satisfetes amb la comunicació amb les persones de l'equip tècnic de la residència.	85%
Qualitat	Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori	% total anual persones satisfetes en general amb el recurs	85%

Aquests són aquells que considerem primordials per mostrar que oferim una atenció de qualitat, però el nostre centre treballa per processos i procediments que ens permeten mesurar amb molt més detall cadascuna de les àrees de compromís i així mesurar la qualitat de tots els processos que s'ofereixen al centre.

## 8. GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

La nostra Entitat disposa d'un circuit per resoldre les queixes i suggeriments que poden fer les famílies o usuaris a través d'aquest canals:

- Es pot demanar dia i hora amb l'equip tècnic per parlar de qualsevol assumpte i/o escrits dirigits a la Direcció de la residència amb resposta en un termini de 48 hores. (Sense comptar festius i caps de setmana).
- Bústia de queixes i suggeriments.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts per Drets Socials a través d'instàncies genèriques i/o a través del formulari de suggeriments i queixes que tenim a la disposició dels usuaris i familiars.
- Escrit dirigit a la Direcció de la Residència per correu electrònic: [direccio@residenciastjaumecardona.cat](mailto:direccio@residenciastjaumecardona.cat).

## 9. NORMATIVA

### 9.1. Legislació catalana

- Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006. DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006. BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006.
- Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, DOCG 31 de desembre del 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.

## DECRETS

- 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.

## ORDRES

- 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.
- Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Resolució DSO/2883/2021, de 16 de setembre, per la qual s'inclouen a l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, els annexos que regulen les condicions d'execució i els criteris d'assignació per als serveis d'atenció diürna ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual o física, de residència per a persones amb discapacitat

intel·lectual i/o física, de residència assistida per a persones grans dependents i de centre de dia per a persones grans dependents.

- ANNEX31 Residències per a gent gran
- ANNEX 32 Centres de dia per a gent gran.

## 9.2. Legislació estatal

- Constitución Española, 1978 . BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978. Article 50.
- 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.

# 10. DRETS I DEURES DELS USUARIS DELS SERVEIS

## 10.1. Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

A continuació és detallen els drets i deures dels usuaris i que tots ells s'han extret del Reglament de Règim Intern que disposa el centre:

### CAPITOL PRIMER – DRETS DELS USUARIS

#### Article 34 – Drets dels usuaris/àries del centre residencial

1.- Els usuaris/àries del centre residencial tenen els drets reconeguts a la legislació vigent i, especialment els que reconeixen els articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre,



transcrits a continuació, i d'aquells que les modificacions legislatives posteriors puguin incorporar.

*Article 8. Garantia dels drets i les llibertats fonamentals*

1. S'ha de tenir una cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials.
2. Els professionals i les entitats que gestionen serveis socials han d'orientar llur activitat de manera que es garanteixi especialment la dignitat de les persones, llur benestar i el respecte a llur autonomia i intimitat.
3. L'Administració pública ha de vetllar per l'efectivitat dels drets dels destinataris dels serveis socials.

*Article 9. Dret d'accés als serveis socials*

1. Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
2. Els destinataris dels serveis socials, d'acord amb el que estableix l'apartat 1, tenen dret a:
  - a. Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha de d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
  - b. Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
  - c. Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei.

- d. Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.
- e. Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.
- f. Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- g. Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
- h. La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

*Article 10. Dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials*

En l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen dret a:

- a. Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.
- b. Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.

- c. Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l'ingrés en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.
- d. Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.
- e. Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
- f. Disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

*Article 12. Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns*

- 1. Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10, tenen dret a:
  - a. L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
  - b. Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.
  - c. Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

- d. Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- e. Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- f. El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- g. La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- h. Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- i. Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
- j. Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k. Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- l. Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- m. Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- n. Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

- o. Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- p. No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.
- q. Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.
2. El reglament intern del servei pot desplegar i concretar la forma d'exercir els drets que reconeix l'apartat 1, respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que deriven de llur reconeixement per les lleis.
3. Altres drets de l'usuari/ària no contemplats en la Llei 12/2007
- Tot usuari/ària té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar el centre com el seu domicili a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa i filosòfica.
  - Previ lliurament del corresponent rebut, es farà dipositaria de quant diner metàl·lic lliuri l'usuari/ària per la seva custodia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositen en la forma prevista anteriorment. Reservant-se el centre, el dret a rebutjar, quantitats massa elevades o objecte de gran valor econòmic, per motius de seguretat.

## 10.2. Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

### CAPÍTOL SEGON – DEURES DELS USUARIS

#### Article 35 – Obligacions dels usuaris/àries de la residència

Els usuaris/es del centre residencial i el seu representant legal, guardador de fet i/o la persona o familiar de referència tenen els deures previstos a l'article 13 de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, transcrits a continuació, i aquells que les modificacions legislatives posteriors puguin imposar.

*Article 13. Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:*

- a. Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b. Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c. Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d. Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e. Retornar els diners rebuts indegudament.
- f. Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g. Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.

- h. Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- i. Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- j. Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k. Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- l. Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- m. Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

L'incompliment provat de les obligacions esmentades al pacte anterior, podran comportar la imposició de sancions fins la resolució del contracte. En el cas de les places públiques, la resolució del contracte sempre serà prèvia modificació de la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, o competent.

### **Article 36 – Obligacions dels representants legals o de fet dels usuaris/àries de la residència**

Són obligacions dels representants legals o de fet dels usuaris/àries del centre les següent:

- a. Facilitar la documentació legal, mèdica, i de tot tipus de l'usuari/ària, que li sigui demanada pel centre i, en cas necessari, signar els contractes d'assistència.
- b. Signar les autoritzacions i conformitats que siguin indispensables pel funcionament terapèutic de l'usuari/ària o la subvenció de les activitats i programes que es destinin al mateix.
- c. Comprometre's personalment a que l'usuari/ària assistirà amb regularitat i puntualitat al centre, que complirà les normes d'aquesta i les seves obligacions. Haurà de justificar les absències i la sol·licitud de permisos per escrit.

- d. Autoritzar expressament les sortides de l'usuari/ària del centre acompanyat/da o sol/a, com activitat terapèutica i d'integració social.
- e. Facilitar les medicacions, instruccions específiques, assistencials i mèdiques al centre, per poder ser incorporades en el seu programa individualitzat.
- f. Atendre a tots aquells requeriments que s'efectuïn des del centre, per tal de col·laborar en la tasca rehabilitadora i integradora de la persona assistida.
- g. Donar compliment a les directrius que per part de l'equip de professionals li siguin donades a efectes rehabilitadors i integradors de la persona assistida.
- h. Sol·licitar, en el seu cas, la baixa de l'usuari/ària, de la forma establerta reglamentàriament.

L'incompliment reiterat d'aquestes obligacions serà motiu d'imposició de sancions, podent-se determinar, en el seu cas, l'exclusió de la persona atesa, a la vista de la proposta de la Direcció del Servei, tenint en compte la normativa aplicable i la prèvia audiència de l'usuari/ària afectat o el seu representant legal o de fet. En el cas de les places públiques, la resolució del contracte sempre serà prèvia modificació de la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, o competent.

## 11. COMPROMÍS DE TRANSPARÈNCIA

A Residència Tercera Edat Sant Jaume Fundació Privada, la nostra filosofia des de la seva creació ha sigut la transparència de la nostra gestió diària tant per les famílies com per el usuaris. Com a eina tenim a la nostra "carta de presentació" en la qual presentem els principals punts tant de qualitat com de transparència.

**Data d'elaboració de la carta de servei:** 18/10/2020

**Darrera actualització:** 08/07/2024

**Persona responsable de l'actualització:** Queralt Perarnau (Directora Tècnica)

**Publicació de la Carta de Serveis:** [www.residenciacardona.cat](http://www.residenciacardona.cat)