

CARTA DE SERVEIS

Els Roures Centre Residencial



1. L'objecte de la carta de serveis

La carta de serveis d'Els Roures Centre Residencial representa el nostre compromís públic de desenvolupar les funcions encomanades sota criteris de millora contínua. S'elabora amb la voluntat que sigui un instrument de gestió de la qualitat centrat en la ciutadania.

Aquest document públic recull informació útil sobre els serveis que prestem Els Roures Centre Residencial, la nostra missió, visió i valors, i l'àmbit d'actuació i els drets dels usuaris. La carta de serveis s'integra en el compromís de la Generalitat de Catalunya per implantar progressivament cartes de serveis en els àmbits de la seva competència, com a part d'una estratègia per fer més efectiva la seva actuació i permetre més interacció amb la ciutadania.

És amb la finalitat de treballar en una millora contínua de la qualitat i en l'esforç de complir els objectius i compromisos del Govern i els d'Els Roures Centre Residencial, que s'elabora i es publica aquesta carta de serveis.

2. Introducció

a. La història d'Els Roures Centre Residencial

Els Roures Centre Residencial, neix al febrer de l'any 1997 a Matadepera sota el nom de Residència Els Roures de Matadepera. Fundat i regentat per l'Anna Roura i en Miquel Gelabert que, aleshores, érem dos joves amb un somni compartit: cuidar gent gran.

Inicialment vam començar amb 25 places de residència i 10 de centre de dia a l'antic hotel de Matadepera; al llarg dels anys i amb les modificacions pertinents, vam anar augmentant les places de residència a 40.

Després de 25 anys d'experiència hem pogut aprendre dia rere dia dels nostres usuaris i les seves famílies, així com dels professionals que ens han acompanyat durant aquesta trajectòria. Matadepera ens ha vist créixer i ens ha donat l'oportunitat de fer-nos un lloc al cor de cadascuna de les famílies que ha confiat en nosaltres, així com de fer-nos destacar en el sector de la cura de persones amb dependència.

Ara, després de quasi 30 anys, inaugurarem una nova llar a menys d'un kilòmetre de l'antiga residència, amb més comoditats, més espai i on seguir creixent i cuidant dels vostres familiars tal i com ens agradaria que ens cuidessin a nosaltres.

b. Identificació

| | |
|--|--|
| Nom del servei | Els Roures Centre Residencial |
| Adscripció en l'organigrama municipal | Regidoria de Serveis Socials |
| Responsable | Anna Roura, Directora Tècnica |
| Correu electrònic | info@residenciaelsroures.cat |
| Ubicació | Pg. de Matadepera 57, Terrassa |
| Telèfon | 93 787 16 62 |
| Web | www.residenciaelsroures.cat |
| Horari | De dilluns a divendres, de 8h a 20h |

c. Missió, visió i valors

Missió:

Les persones amb gran cor passen la seva vida cuidant dels altres, però arriba una edat en la qual es debiliten i necessiten que els cuidin a ells. Quan arriba aquesta etapa és important parar-se a buscar amb deteniment quins son els millors candidats per proveir aquestes cures. A Els Roures Centre Residencial, ens centrem en una atenció personalitzada per a cada cas amb l'ajuda de grans professionals compromesos amb els usuaris, així com amb unes instal·lacions ben equipades i acollidores on els vostres familiars es puguin sentir com a casa.

El nostre principal objectiu doncs és assegurar una òptima qualitat tant assistencial com de servei a tots els nostres residents i usuaris, posant especial atenció al tracte humà i l'atenció centrada en la persona.

Visió:

A Els Roures Centre Residencial ens hem proposat ser un centre de referència de l'atenció residencial per a gent amb dependència a la província de Barcelona, especialment a la zona del Vallés Occidental; per a vetllar pels teus éssers estimats ja que proporcionem a residents i familiars atenció de màxima qualitat.

Valors:

- Igualtat de tracte i atenció individualitzada tant a residents/usuaris com a familiars
- Consideració de la vellesa com una etapa de plenitud de vida i experiència en totes les seves dimensions.
- Implicació activa amb els nostres residents/usuaris.
- Desenvolupament professional i treball en equip
- Participació activa del nostre entorn i societat en activitats que potenciïn la solidaritat i el factor humà.
- Atenció centrada en la persona

I per sobre de tot, tractar als vostres familiars tal i com ens agradaria que ens cuidessin a nosaltres.

3. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

a. Servei de residència assistida

És un servei d'acolliment residencial amb caràcter permanent, que ofereix una atenció integral a les activitats de la vida diària, amb una supervisió constant, i que té com a objectiu garantir el manteniment del grau d'autonomia personal i social, i facilitar un entorn substitutiu de la llar.

Nombre de places: 47 (36 públiques i 11 privades amb dret a tramitar la Prestació Econòmica Vinculada).

b. Servei de residència temporal

És un servei d'acolliment residencial temporal adreçat a persones grans en situació de manca d'autonomia personal permanent, que són ateses en el seu entorn familiar o de relació, i que serveix quan els cuidadors principals necessiten temps de descans.

Nombre de places segons disponibilitat.

c. Servei de centre de dia

És un servei adreçat a persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i que complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

Nombre de places: 10 (1 pública i 9 privades amb dret a tramitar la Prestació Econòmica Vinculada).

Requisits per sol·licitar els serveis

Plaça pública: col·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, pot fer la sol·licitud de la 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, seguint les pautes marcades en el Reglament de règim intern, concretament a l'apartat d'admissions i baixes, que sosté que per fer efectiu l'ingrés en el centre s'ha d'haver fet prèviament una sol·licitud del servei. Per fer efectiva la sol·licitud, cal complir unes condicions mínimes necessàries, que són:

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).
- 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.
- Estar vacunat amb les 3 dosis de la vacuna de la COVID-19.
- No presentar dependències funcionals superiors als mínims establerts.

Altres condicions:

- Valoració de la treballadora social del centre per determinar la prioritat d'ingrés (urgència social).

4. Compromisos de qualitat i indicadors

Els Roures Centre Residencial ha adquirit el compromís de liderar un pla de millora continuada mitjançant un sistema de gestió de qualitat propi, així com de satisfer tots els requisits legals i necessitats dels nostres usuaris.

| Els nostres compromisos | Indicadors per mesurar-los |
|--|--|
| Activitats individualitzades i grupals dirigides a l'aire lliure i l'entorn del barri. | Satisfacció de l'usuari al gaudir dels espais externs. |
| Prevenició i promoció de la salut | Reducció de necessitat de visites mèdiques. |
| Promoció de l'autonomia i seguretat. | Satisfacció de l'usuari. |
| Accions formatives i difusió d'articles i documents formatius entre els treballadors. | Millora en l'atenció a l'usuari i satisfacció dels treballadors. |
| Facilitar la comunicació família/centre/usuari. | Satisfacció de la família de l'usuari. |
| Oferir atenció integral per a les necessitats físiques, psíquiques, sanitàries, socials-relacionals i culturals als nostres usuaris. | Satisfacció de l'usuari i millora en la qualitat de vida. |
| Proporcionar als residents un entorn estable, professional, càlid i comprensiu que els doni comoditat. | Satisfacció de l'usuari. |
| Promoure medis i recursos que ajudin a mantenir l'autonomia personal. | Satisfacció de l'usuari. |
| Vetllar pel compliment dels drets de l'usuari, la seva lliure elecció, privacitat i intimitat. | Satisfacció de l'usuari. |

5. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i promoure millores del servei, Els Roures Centre Residencial disposem de tres canals preferents:

- Bústia de queixes i suggeriments. S'hi pot accedir al centre.
- Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), situada a l'Ajuntament de Terrassa (rambla de Francesc Macià, 189, 08226, Terrassa, Barcelona). Número de telèfon: 93 739 70 00. Adreça web: <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte acordades del nostre centre.

6. Normativa específica del servei

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

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.*

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*

Legislació estatal

- 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.*

7. Drets i deures dels usuaris dels serveis

Drets específics dels usuaris de serveis residencials i centre de dia

Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007, tenen dret a:

- Exercir 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.
- 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 gent gran, infants i adolescents.
- Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- Mantenir el secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- Preservar 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.
- 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.
- 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.
- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Exercir lliurement els drets polítics, i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Exercir la pràctica religiosa, i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per Reglament.
- 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.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

Deures específics dels usuaris de serveis residencials i centre de dia

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

- 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.
- 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.
- Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- 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.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- 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.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

Data d'elaboració de la carta de serveis: 12/08/2022

Persona responsable de la redacció: Anna Roura Igartua, *Directora Tècnica*