

Hotel Residència Prudenci

— Tona —



CARTA DE SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA HOTEL PRUDENCI

El següent document recull els serveis que s'ofereixen, així com els compromisos per assolir-los, i, els drets i deures, entre altres.

Contingut

1. Introducció.....	2
1.1 Presentació de la carta de serveis.....	2
1.2 Presentació del centre	2
1.3 Missió, visió i valors	3
2. Compromisos de Qualitat.....	4
3. Mesura i Control dels Compromisos de Qualitat	4
4. Serveis Multidisciplinaris.....	5
4.1 Servei de residència assistida. Requeriments d'accés.	5
4.2 Servei de residència assistida temporal	6
4.3 Servei de Teràpia Ocupacional.....	6
4.4 Servei de Psicologia	7
4.5 Servei d'Educació Social.....	8
4.6 Servei de Fisioteràpia.....	10
4.7 Servei de Treball Social	10
6. Instal·lacions	12
7. Metodologia d'Intervenció	12
8. Compromisos	16
9. Normativa reguladora i aplicable	17
10. Drets i obligacions dels i les residents	20
11. Normativa interna.....	27
12. Queixes i suggeriments	28
13. Consultes	28
14. Annex.....	29
14.1 Proposta Reunió Participativa.....	29

1.Introducció

1.1 Presentació de la carta de serveis

El centre posa el seu enfoc principalment en els residents i les seves famílies. És per això, que es creu necessari el recull d'un document on s'exposi qui som, els valors i missió, a partir dels quals treballarem, els serveis que disposem, quins compromisos adoptem, la forma en què els mesurem, la normativa que ens regeix i, les formes de comunicació que fem.

El document que es presenta s'ha procurat redactar, posteriorment a una anàlisi prèvia i revisió constant del funcionament del centre, tenint en consideració, tots els ens que son participatius en la residència (professionals interns que hi treballen, residents, familiars i, professionals externs amb els que es manté vinculació).

L'objectiu es tenir en compte tots els agents implicats, fent èmfasis en els residents, per tal de donar una resposta assertiva i efectiva a les necessitats i demandes presents i/o futures. I així garantir, un servei de màxima qualitat.

1.2 Presentació del centre

La Residència Hotel Prudenci es troba situada a la carretera de Manresa, número 55, en el municipi de Tona, província de Barcelona. Es tracta d'un centre col·laborador de la Generalitat de Catalunya, el qual disposa d'una capacitat de 95 places, d'aquestes 68 son places públiques i 27 places privades.

- El titular del servei és l'empresa VILA TONA, S.L
- La nostra web és: www.residenciaprudenci.com
- Prestem un servei residencials assistit de 24 hores al dia.

1.3 Missió, visió i valors

La **missió** del centre és oferir una atenció geriàtrica integral als residents, tenint en compte la persona com a un ésser integral, que presenta uns drets i vincles relacionals, tant amb persones (siguin familiars o amistats), com amb l'entorn, procurant per tant, per al seu benestar físic, psíquic i social. A més d'evitar l'exclusió de persones en risc de vulnerabilitat.

La **visió** és crear una xarxa col·laboradora amb els diferents agents socials, sanitaris i administratius, per tal de garantir aquest benestar integral.

Els **valors** que ens regeixen son:

- La **professionalitat** com a eix per a desenvolupar les tasques i accions escaients.
- El **treball en equip** per afavorir un vincle correcte i un ambient de qualitat i educació on residir.
- La **qualitat** i el **rigor** per desenvolupar de la forma més correcta i adient els serveis que s'ofereixen.
- El **respecte** i **responsabilitat** com a premisses claus per a garantir la **dignitat** de les persones.
- La **transparència**, la **creativitat** i la **innovació** per a garantir una dinàmica que fomenti l'autonomia i el vincle.
- La **participació** i **implicació** de totes les persones del centre, tant professionals com residents i familiars.
- L'**organització** i **coordinació** per tal d'assistir els recursos i requisits legals.

2. Compromisos de Qualitat

1. Iniciar la prestació del servei, sempre que hi hagi places vacants, en un termini no superior a 5 dies laborables des de la sol·licitud de plaça privada o la notificació de la resolució de la concessió de plaça pública -en cas d'estar disponibles- i acceptació per part de la persona usuària, llevat que ho impedeixin causes alienes al Centre.
2. Elaborar un programa d'atenció individual per al 100% de les persones usuàries dins dels primers 10 dies hàbils d'estada continuada al Centre.
3. Revisar el Programa d'Atenció Individual de les persones usuàries trimestralment durant el primer mig any d'estada al centre i, com a mínim, semestralment a partir dels 6 mesos i sempre que es produeixin canvis significatius en la seva evolució.
4. Contestar les queixes i els suggeriments presentats que no requereixin coneixement o participació d'una altra entitat o Unitat de l'Administració, en el termini de 10 dies hàbils des de la recepció.

3. Mesura i Control dels Compromisos de Qualitat

1. Percentatge de persones usuàries a les quals, existint places vacants, s'ha començat a prestar-los el servei en un termini no superior a 5 dies des de la sol·licitud de plaça privada o la notificació de la Resolució de la concessió i acceptació del mateix, llevat que ho hagin impedit causes alienes al Centre.
2. Percentatge de persones usuàries a les quals se'ls ha elaborat el programa d'atenció individual en els terminis previstos.

3. Percentatge de persones usuàries a qui se'ls ha revisat el programa individual amb la periodicitat prevista.
4. Percentatge de queixes i suggeriments contestats abans dels 10 dies hàbils.

4. Serveis Multidisciplinaris

A continuació es desglossen els diferents serveis multidisciplinaris que s'ofereixen dins del Servei de Residència Assistida. El centre disposa permanentment de personal sociosanitari. De forma diürna, compta també amb professional d'infermeria. I, entre setmana disposa d'un Equip Tècnic Multidisciplinari, format per:

- Terapeuta Ocupacional
- Educadora Social
- Fisioterapeuta
- Psicòleg
- Treballadora social

4.1 Servei de residència assistida.

Requeriments d'accés.

Servei d'acolliment residencial amb caràcter permanent. El o la resident ingressa, oferint-li atenció global per afavorir el seu benestar i autonomia, tant a mitjà, com a llarg termini. Mitjançant suport en les activitats bàsiques de la vida diària i una cartera de tallers dirigits per un equip multidisciplinari de professionals.

Els **requeriments d'accés són:**

- Accés **plaça pública:**

Usuari que estigui apuntat a la nostra llista d'espera de plaça pública.

- Accés **plaça privada:**

*Tenir 65 anys o mes

*Ingrés voluntari o amb autorització familiar, a través d'una Fundació Tutelar, o per ordre judicial

*Complimentar la sol·licitud del centre, aportant la documentació necessària (tant per plaça privada com pública):

-Informe mèdic actualitzat en els últims tres mesos

-Recepta electrònica vigent

-Fotocòpia DNI del usuari i fotocòpia DNI del familiar o referent responsable del usuari que ingressa a la residència.

-CIP original

-Portar la roba marcada amb el nom i cognom del usuari.

4.2 Servei de residència assistida temporal

Servei d'acolliment residencial amb caràcter temporal. El o la resident ingressa per a un període de temps concret, oferint-li atenció global per afavorir el seu benestar i autonomia, a curt termini. Mitjançant suport en les activitats bàsiques de la vida diària i una cartera de tallers dirigits per un equip multidisciplinar de professionals.

4.3 Servei de Teràpia Ocupacional

El servei de Teràpia Ocupacional compta amb un professional graduat en teràpia ocupacional. Des d'aquesta àrea s'ofereixen sis tallers.

- **Taller de Jocs i Activitats Motrius:** activitats tant en gran o petit grup, i de forma individualitzada. S'inclouen trencaclosques, peces d'encaix, jocs de cartes, jocs diversos (el penjat, el bingo, el dòmino),

jocs orals (endevinalles, refranys, jocs de preguntes), exercicis de memòria visual i dictat, entre altres.

- **Taller d'Estimulació Cognitiva:** activitats tant en gran o petit grup, i de forma individualitzada. S'inclouen passatemps diversos (sopes de lletres, buscar les diferències, crucigrames, Sudoku), fitxes de paraules, fitxes d'escriptura, fitxes de càlcul, fitxes de series numèriques i problemes de matemàtiques, entre d'altres.
- **Taller d'Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD):** activitat individualitzada on es fomenta l'autonomia de la persona practicant diferents escenaris de la vida diària, tals com suport en els àpats.
- **Taller d'Estimulació Especial:** activitats tant en gran o petit grup, i de forma individualitzada. S'inclouen la manipulació d'objecte senzills (espumes, pilotes, etc.), jocs de manipulació manual (peces d'encaix, etc.), força amb pilotes, preguntes senzilles (d'orientació, memòria, etc.).
- **Taller de Naturoteràpia:** activitats tant en gran o petit grup. S'inclouen la cura i manteniment de l'exterior del centre (jardineres, herbes, entre altres), cura i manteniment de l'hort terapèutic i, activitats relacionades amb la natura (construcció d'abeuradors, jocs, etc.).
- **Taller de Musicoteràpia:** activitats en gran grup. S'inclouen escoltar i cantar cançons i jocs relacionats amb la música.

4.4 Servei de Psicologia

El servei de Teràpia Ocupacional compta amb un professional llicenciat en psicologia. Des d'aquesta àrea s'ofereixen tres tallers.

- **Taller de Jocs i Activitats Motrius:** activitats tant en gran o petit grup, i de forma individualitzada. S'inclouen trencaclosques, peces d'encaix, jocs de cartes, jocs diversos (el penjat, el bingo, el dòmino), jocs orals (endevinalles, refranys, jocs de preguntes), exercicis de memòria visual i dictat, entre altres.
- **Taller d'Estimulació Cognitiva:** activitats tant en gran o petit grup, i de forma individualitzada. S'inclouen passatemps diversos (sopes de lletres, buscar les diferències, crucigrames, Sudoku), fitxes de paraules, fitxes d'escriptura, fitxes de càlcul, fitxes de series numèriques i problemes de matemàtiques, entre d'altres.
- **Taller d'Atenció Psicològica Individual:** activitat individualitzada on es realitzen sessions psicològiques amb la persona el temps que es considera necessari.

4.5 Servei d'Educació Social

El servei d'Educació social compta amb una professional graduada en educació social i postgraduada en gestió i resolució de conflictes. Des d'aquesta àrea s'ofereixen vuit tallers.

- **Taller de Jocs i Activitats Motrius:** activitats tant en gran o petit grup, i de forma individualitzada. S'inclouen trencaclosques, peces d'encaix, jocs de cartes, jocs diversos (el penjat, el bingo, el dòmino), jocs orals (endevinalles, refranys, jocs de preguntes), exercicis de memòria visual i dictat, entre altres.
- **Taller d'Estimulació Cognitiva:** activitats tant en gran o petit grup, i de forma individualitzada. S'inclouen passatemps diversos (sopes de lletres, buscar les diferències, crucigrames, Sudoku), fitxes de paraules, fitxes d'escriptura, fitxes de càlcul, fitxes de series numèriques i problemes de matemàtiques, entre d'altres.

- **Taller d'Estimulació Especial:** activitats tant en gran o petit grup, i de forma individualitzada. S'inclouen la manipulació d'objecte senzills (espumes, pilotes, etc.), jocs de manipulació manual (peces d'encaix, etc.), força amb pilotes, preguntes senzilles (d'orientació, memòria, etc.).
- **Taller de Naturoteràpia:** activitats tant en gran o petit grup. S'inclouen la cura i manteniment de l'exterior del centre (jardineres, herbes, entre altres), cura i manteniment de l'hort terapèutic i, activitats relacionades amb la natura (construcció d'abeuradors, jocs, etc.).
- **Taller de Maquillatge:** activitats tant en petit grup, com de forma individualitzada. S'inclouen la cura i manteniment de les ungles (esmaltar, llimar, pintar, etc.), i la cura de la higiene facial (celles, bigoti, etc.).
- **Taller d'Atenció Individual:** activitats de forma individualitzada. S'inclouen llegir i comentar el diari i/o revistes, exercicis de reminiscència, cura de plantes i totes aquelles peticions que realitzin els residents.
- **Taller de Manualitats i Pintura:** activitats tant en gran o petit grup. S'inclouen retallar, pintar amb pinzell, encolar i disseny y creació de manualitats.
- **Taller de Cuina:** activitats tant en gran o petit grup. S'inclouen pelar i tallar verdures i fruites, així com elaborar postres i berenars (sandwich, pa de pessic, etc.).

4.6 Servei de Fisioteràpia

El servei de Fisioteràpia compta amb una professional graduada en fisioteràpia. Des d'aquesta àrea s'ofereixen tres tallers:

- **Taller de mobilització i deambulacions individuals:** activitats tant en petit grup, com de forma individualitzada. S'inclouen la teràpia manual, la massoteràpia, el drenatge limfàtic, la manipulació específica global, caminar a l'interior i a l'exterior, fer paral·leles, i pujar i baixar escales, entre altres.
- **Psicomotricitat i gimnàsia:** activitats en gran grup. S'inclouen exercicis amb material (pilotes, aros, peses), exercicis de mobilitat global, exercicis de força muscular, exercicis de rang articular, i exercicis d'orientació espacial.
- **Teràpia Individualitzada:** activitats de forma individualitzada. S'inclouen la realització de teràpies adients i rehabilitació en funció de les necessitats de cada resident.

4.7 Servei de Treball Social

El servei de Treball Social compta amb una professional diplomada en treball social. Des d'aquesta àrea s'ofereixen tres tallers.

- Coordinació amb les àrees de serveis socials de la comarca d'Osona.
- Coordinació amb el Generalitat de Catalunya i amb els diferents centres hospitalaris de la província.
- Detecció i estudi previ de casos mitjançant la coordinació amb els agents anteriors.

- Entrevistes amb les famílies (primer contacte). Informació i explicació dels serveis del centre.
- Gestionar i tramitar ajuts econòmics atorgats per l'Administració Pública (govern central i Generalitat de Catalunya).
- Sol·licitud de la Llei de Dependència (gestió que afavoreix les ajudes econòmiques).
- Redacció de la història social (història de vida del resident) i informes socials i plà d'atenció individualitzat.
- Treball social extraresidencial en casos de risc social (reconeixement de l'habitatge, tramitacions bancàries, tramitacions d'hisenda, tramitacions de la seguretat social).
- Coordinació diària i/o setmanal amb les famílies (via telefonia o presencial).
- Tràmits econòmics i prestacions socials

5. Altres serveis

A més dels serveis professionals anteriorment, dins els serveis propis de la residència s'inclouen:

- El servei d'admissió, acollida i allotjament.
- El servei de restauració, amb menús elaborats per la dietista supervisats per l'higiènic sanitari del centre.
- El servei propi de bugaderia de dilluns a diumenge.
- Servei d'atenció sanitària.
- Servei d'atenció mèdica els dimarts de 9:00h a 14:00h i els divendres de 10:00h a 15:00h.

- Servei d'atenció d'infermeria de dilluns a diumenge de 8:00h a 21:00h.
- Servei religiós el primer dilluns de cada mes de 16:00h a 17:00h.

Altres serveis opcionals amb recàrrec serien:

- Servei de podologia, cada 15 dies.
- Servei de perruqueria, cada dimarts i dijous de 10:00h a 17:30h.

6. Instal·lacions

El centre és un edifici situat a quatre vents amb una ampla zona enjardinada. Està distribuït en cinc planes i soterrani. A la planta baixa hi ha disponible una sala de visites, un menjador, tres sales polivalents, les quals disposen de televisió i ordinadors pels residents. A més d'un despatx d'infermeria i una consulta mèdica.

També s'hi troben banys geriàtrics adaptats, la sala de rehabilitació, on treballa la fisioterapeuta i el despatx de direcció. La zona de cuina, acompanyada d'un office pel personal i zona de rentavaixelles. I, la zona de bugaderia.

A la primera, segona i tercera planta s'hi troben les habitacions dels residents, junt amb vestidors pels professionals. Les habitacions poden ser dobles (37) o individuals (21).

7. Metodologia d'Intervenció

Més enllà del dia a dia, en què els i les residents poden gaudir de totes les instal·lacions i serveis desglossats anteriorment, es realitzen un conjunt d'actuacions, les quals es consideren necessàries de plasmar:

- **Reunions participatives:** anualment es realitzen dues reunions participatives. Aquestes són organitzades i executades per l'Equip

Multidisciplinar. Hi participen tots els residents i l'objectiu és tractar diferents temàtiques, les quals engloben el dia a dia i benestar dels usuaris. Se'ls demana la seva satisfacció, experiència i suggeriments de millora, quant a l'atenció rebuda, tant pel personal sociosanitari, com els professionals de l'equip multidisciplinar i infermeria.

Se'ls pregunta sobre els àpats, el servei de bugaderia, com son atesos, quan els lleven, els fan les higiènes, els enlliten i/o els porten al bany¹.

Un cop es recull tota la informació pertanyent, l'Equip Multidisciplinari corrobora el que s'ha exposat per part dels residents. Per exemple, si afirmen menjar molt pollastre, es contrasta amb els menús de cuina.

Tot seguit en un document, es plasma; en primer lloc, el buidatge recollit. I, en segon lloc, el contrast d'aquest buidatge.

Per acabar, es fa un retorn als residents i s'arriba a acords per a promoure el seu benestar i el bon funcionament del centre.

- **Plans Individuals d'Atenció (PIAI):** mensualment es reuneixen l'Equip Multidisciplinar amb l'objectiu d'elaborar i redactar el PIAI de cada resident.

En aquest es parla dels objectius que es proposen per a cada persona, des d'un enfoc global. Considerant per tant, com afavorir una millora tant, des d'una vessant motriva (àrea de fisioteràpia), psicològica (àrea de psicologia), relacional i de tràmits (àrea de treball social), lúdica, cognitiva i sensorial (àrea d'educació social), funcional (àrea de teràpia ocupacional), de salut (àrea d'infermeria)

¹ Per a major informació veure proposta de reunió participativa Annex 10.1

i general del dia a dia (auxiliar socioeducatiu denominat com a tutor/a del resident).

Es procura que la persona estigui present durant la redacció del PIAI, de manera que pugui participar i opinar dels objectius que es proposen per al seu benestar.

Els PIAI queden plasmats en carpetes individuals de cada resident i poden ser consultats sempre que es requereixi pels professionals. En ells consten l'història social i dades bàsiques de la persona, així com els objectius i mesures per aconseguir-los marcats des de les àrees esmentades anteriorment i les respectives escales de valoració de cada professional.

- **Entrevistes personals:** la directora realitza entrevistes personals, de manera que tot el personal contractat, presenti un perfil adequat a les necessitats del lloc de treball, així com la formació necessària per a desenvolupar-lo.
- **Enquestes de satisfacció²:** una altra manera de tenir en compte l'opinió dels residents i poder dignificar-los són les enquestes de satisfacció.

Anualment es realitza el mateix model d'enquesta i s'amplia en funció de les necessitats. Aquestes es duen a terme per l'Equip Multidisciplinari de forma individual amb tots els residents del centre. També es realitzen amb una part representativa de les famílies, per incloure-les i tenir en compte el seu pensament.

Un cop realitzades les enquestes, aquestes es plasmen en un document i s'analitza el que s'ha recollit, per tal d'implementar noves mesures i dur a terme els canvis necessaris.

² Per a major informació veure model enquestes de satisfacció Annex 10.2

- **Valoració integral:** mensualment es realitzen escales de valoració cognitiva, per a veure l'evolució que realitzen els residents. El test que s'utilitza és el Pfeiffer i la professional encarregada és l'educadora social.

També es realitza la valoració anual, a través de diverses escales com ho son:

- Índex de Barthel – Terapeuta Ocupacional
 - Activitats Instrumentals de la vida diària (AVDI) – Terapeuta Ocupacional
 - Escala de valors de caigudes - Fisioterapeuta
 - Avaluació de la marxa (Tinetti) – Fisioterapeuta
 - Avaluació de l'equilibri (Tinetti) – Fisioterapeuta
 - Dades Funcionals Psíquiques – Psicòleg
 - Mini mental (Folstein) – Psicòleg
 - Mini examen cognitiu o MEC (1979) – Psicòleg
- **Coordinació amb altres entitats:** anualment el centre es coordina amb ens exteriors, per tal d'afavorir una connexió amb l'exterior i la vessant més social i lúdica dels residents.

Cal anomenar, que actualment no es fa des que va iniciar-se la pandèmia de la covid, com a precaució. Quan les mesures en els àmbits sanitaris s'aboleixin es reprendrà de nou.

Primerament, es realitza una jornada de domino anual, que sol celebrar-se al casal d'avis del poble. Aquell dia s'escullen un nombre de residents, els quals els agradi jugar el domino i disposin de les facultats mentals per a poder fer-ho. Aquests es distribueixen amb

el psicòleg, la fisioterapeuta, el terapeuta ocupacional, l'educadora social i la treballadora social.

L'equip de professionals anterior, son els encarregats d'acompanyar-los fins on es realitzen les jornades i acompanyar-les en tot moment. Allà, per taules es barregen amb residents de les dues altres residències del poble i el casal. Realitzen diferents partides i es compten els punts.

En acabar es reparteixen diplomes, premis i es fa un petit aperitiu.

En segon lloc, dos cops a l'any se celebra a la Canal de Tona, dues festes; una per nadal i una per la pasqua. De nou els professionals esmentats en les jornades de domino, s'encarreguen d'acompanyar-los on es realitzen les actuacions i vetllar pel seu benestar, mentre dura l'actuació.

A la canal es realitzen actuacions de cant i ball, mentre els residents gaudeixen de begudes i algun menjar (pastís, coca, mona, torrons, etc.).

8. Compromisos

D'acord a les línies d'actuació establertes es marquen uns compromisos i uns indicadors per assolir-los.

- **Disponibilitat i acompanyament:** atenció integral 24 hores 365 dies a l'any. Es registra diàriament a un llibre d'incidències.
- **Serveis específics:** per part d'un Equip Multidisciplinar en funció de les seves necessitats i demandes. Es registra diàriament en fulls de registres. Anualment en una memòria.
- **Atenció individualitzada:** per tot el personal del centre. Es registra diàriament en fulls de registre. Així com, en el PIAI del resident.

- **Promoure el seu estat cognitiu, funcional i físic:** Es registra diàriament en fulls de registres. Mensualment a través de test de Pfeiffer. I, anualment a través de les escales de valoració realitzades per l'Equip Multidisciplinar, exposades en l'apartat anterior. Així com, en el PIAI del resident.
- **Promoure la vessant lúdica i connexió amb l'entorn:** es realitzen diverses sessions, tals com jornada de dòmino i festes de Nadal i Pasqua. Es registra a les memòries anuals.
- **Professionalitat i qualitat:** es garanteix la formació adequada i titulació exigida. Així com, una qualitat i transparència dels serveis i tracte rebut, i funcionament del centre. Es valora a través de les entrevistes personals, a més de les reunions participatives i enquestes de satisfacció.
- **Nutrició:** es garanteixen àpats supervisats per nutricionistes. Es registren en menús en funció adaptats a la temporada de l'any i a través de les reunions participatives i enquestes de satisfacció.
- **Seguretat dels residents:** únicament es col·loca subjecció contenció mecànica, quan és estrictament necessari i sol·licitat per un facultatiu mèdic en coordinació amb l'Equip Multidisciplinar. Es registra en un full de contencions.
- **Base documental:** es garanteix a través del registre de tot l'expedient de la persona, per mitjà de diversos documents, tenint en compte, la part social, mèdica, física, funcional, cognitiva i psicològica de la persona.

9. Normativa reguladora i aplicable

Com a centre residencial de gent gran ens regim per una normativa autonòmica i estatal.

Quanta la normativa autonòmica destaquen³:

- 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
- 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 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*.
- 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*

³ Per a major informació accedir a l'enllaç següent:

https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematicos/gent_gran/

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

Quant a la normativa estatal destaquen⁴:

- 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.*

⁴ Per a major informació accedir a l'enllaç següent:

https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematicos/gent_gran/

10. Drets i obligacions dels i les residents

Els i les residents disposen d'un conjunt de drets i deures, recollit en la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

En aquesta es plasmen els drets i deures en els articles, 8, 9, 10, 12 i 13.

Drets:

- **Article 8:** garantia dels drets i les llibertats fonamentals
 - 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.

- **Article 9:** dret a l'accés als serveis socials
 - 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.
 - 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:
 - 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 a 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.

Deures:

- **Article 13:** deures amb relació als serveis socials:
 - 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.

11. Normativa interna

A més dels drets i deures marcats en la llei, i als quals poden acollir-se i/o complir els residents. Cal anomenar algunes normes internes:

- Queda prohibit fumar dins les instal·lacions del centre. Per fer-ho cal sortir a la part exterior (zona enjardinada).
- Queda prohibit agafar objectes i/o pertinences d'altres residents.
- Cal respectar els horaris marcats pels àpats, a excepció de casos concrets.
- Cal respectar els horaris marcats a l'hora d'enllitar, a excepció de casos concrets.
- Cal respectar tota persona, sigui resident o professional. Per garantir un bon ambient de convivència.
- Cal respectar els horaris del centre, incloent-hi les visites, a excepció de casos concrets.
- Cal respectar el material i les instal·lacions del centre.
- Cal mantenir una conducta cívica, sempre que sigui possible (exemple: no exhibir-se, no escopir, etc.).
- Queda totalment prohibit qualsevol mostra de conducta violenta.
- Cal seguir els protocols establerts en casos d'emergència (exemple: incendis).
- No està permès tenir aliments a les habitacions que necessitin refrigeració, aquests seran etiquetats i guardats a la cuina.
- No està permès extreure material del menjador (coberts, plats, gots), a excepció de casos puntuals.

- Quan es facin sortides, tots els residents disposaran d'autorització firmada per la persona referent.
- Les famílies i/o tutors legals haurien d'aportar quan sigui necessari vestimenta i articles personals pel resident, identificats amb el nom i el cognom.
- La roba ha d'estar marcada amb el nom i cognom de cada resident.

12. Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments son sempre recollides i tractades amb respecte i confidencialitat. El protocol per ambdós consisteix en recollir-les per escrit, sigui de forma presencial o telemàtica a través de l'adreça electrònica de la direcció de la residència inforesidencia@gmail.com

En el redactat, cal incloure dades que identifiquin i permetin contactar amb el formulant, així com la seva signatura.

La resposta es presentarà en un termini d'un màxim de 15 dies hàbils. Si es tracta d'una queixa, aquesta no es donarà per finalitzada, fins que ambdues parts quedin satisfetes, sempre tenint en compte les possibilitats.

Si es tracta d'un suggeriment s'estudiarà breument i es donarà resposta a la persona o persones que l'han formulat.

13. Consultes

Per a qualsevol consulta, el centre esta disponible a través de diferents mitjans. Personalment, adreçant-te al centre, sense cita prèvia per a qüestions de ràpida resposta i amb cita concertada amb el professional escaient per a qüestions més complexes.

A través de contacte telefònic, al 93 887 00 75. A través de correu electrònic. O bé, a través de la pàgina web, omplint un formulari, en el següent enllaç: <http://www.residenciaprudenci.com/ca/contacte/>

14. Annex

14.1 Proposta Reunió Participativa

Alguns dels punts que es tracten anualment i els quals es van desglossant en funció de cada grup de residents i les necessitats / demandes que exposen son els següents:

- Àpats

- T'agraden els àpats?
- Que canviaries del menú?
- És bo el menjar?
- Quins suggeriments faríeu?
- Us quedeu satisfets?
- Etc.

- Banys

- Amb quina freqüència sol anar al bany?
- L'atenen correctament?
- El fan esperar molt?
- Suggeriments?
- Etc.

- Higiene

- Està content amb la freqüència de dutxes?
- Considera que el dutxen correctament?
- Consideren que li fan la higiene correctament?
- Vostè s'escull la roba?
- Està content amb el tracte rebut?
- Respecten la seva intimitat?
- Suggeriments?

- Etc.
- **Aixecar**
 - Està content amb el cuidador que l'aixeca?
 - Respecta el seus desitjos?
 - Li deixa participar del procés?
 - El fa autònom durant el procés?
 - Li sembla correcte l'hora?
 - Rep un bon tracte?
 - Suggestiments?
 - Etc.
- **Enllitar**
 - Està content amb el cuidador que l'enllita?
 - Respecta el seus desitjos?
 - Li deixa participar del procés?
 - El fa autònom durant el procés?
 - Li sembla correcte l'hora?
 - Rep un bon tracte?
 - Suggestiments?
 - Etc.
- **Instal·lacions**
 - Li semblen adequades les instal·lacions del centre?
 - Té facilitat per moure's i accedir on desitja?
 - Disposa dels serveis necessaris?
 - Suggestiments sobre els espais d'activitats?
 - Suggestiments sobre els espais destinats a menjador?
 - Suggestiments sobre la zona enjardinada?
 - Suggestiments sobre les habitacions?
 - Suggestiments generals.

- Etc.
- **Tracte**
 - Se sent respectat al centre?
 - Com considera que se'l tracte?
 - Com li agradaria que fos el tracte rebut?
 - Què canviaria?
 - Se sent respectat?
 - Se'l tracta amb educació?
 - Suggestiments.
 - Etc.
- **Bugaderia**
 - Està content amb el servei de bugaderia?
 - Considera que se li retorna la roba neta?
 - Considera que se li retorna ben planxada?
 - Suggestiments?
 - Etc.
- **Activitats**
 - Està content amb els tallers que ofereix el centre?
 - Amb quina freqüència hi participa?
 - Troba en falta alguna activitat?
 - Els professionals que els realitzen en son competents?
 - Suggestiments?
 - Etc.
- **Propostes de millora**
 - Qualsevol cosa que els residents vulguin comentar o parlar-ne. Estem oberts a tractar qualsevol proposta de millora, estudiar-la i donar-hi una resposta adient.

- Si es considera que cal introduir qualsevol altre punt que no s'hagi tingut en compte, s'afegeixen i es tracten en aquest apartat.

- **Convivència**

- Se sent còmode vivint al centre?
- Se sent segur?
- El tracte que rep pels professionals que hi treballen es correcte?
- Presenta una bona relació amb els seus companys?
- Suggestiments?
- Etc.