

CARTA DE SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA SANTA EULÀLIA

PRESENTACIÓ

La Carta de Serveis és un document públic a través del qual una organització informa a les seves persones usuàries dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com drets i les obligacions que assisteixen als usuaris en relació a aquests serveis. Representa el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions, segons la tipologia de servei a prestar, sota criteris de qualitat i millora contínua.

El contingut de la Carta de Serveis ve determinada en el document del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya " Guia per a emplenar la sol·licitud per obtenir l'acreditació com entitat proveïdora de serveis de la xarxa de serveis socials d'atenció pública", essent el següent : Qui som, quins serveis oferim, quins compromisos adoptem, com mesuram els compromisos, com gestionem les queixes i suggeriments, normativa aplicable i com les persones usuàries es poden adreçar i comunicar amb l'entitat.

MARC IDENTITARI DE LA RESIDÈNCIA SANTA EULÀLIA

TITULARITAT

La titularitat de la residència Santa Eulàlia correspon a la Fundació privada Santa Eulàlia, entitat d'iniciativa social que té com a finalitat "contribuir a la millora o al manteniment del benestar i la qualitat de vida de les persones grans i llurs famílies", registrada amb el número 357 en el Registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya, i amb el núm. E00220 en el registre d'entitats, serveis i establiments socials del Departament competent de la Generalitat.

CLASSIFICACIÓ REGISTRAL

La Residència Santa Eulàlia és un servei social inscrit en el registre d'entitats, serveis i establiments socials del Departament de Drets Socials, amb el núm. S00200, i que es regula segons les disposicions del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000 de 15 de maig. La seva catalogació és la de residència assistida per a gent gran.

Així mateix, la residència té la qualificació de centre col·laborador del programa d'acolliment residencial de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS).

MISSIÓ

La comesa de la residència SANTA EULÀLIA és proporcionar l'acolliment residencial amb caràcter permanent o temporal, i l'atenció integral a les activitats de la vida diària per a les persones grans amb dependències en un entorn equivalent la llar, adequat i adaptat per respondre a les necessitats d'assistència i afavorir la recuperació o el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.

VISIÓ

La residència pretén ser un servei de referència qualitativa per a les persones grans i les seves famílies, compromès i particip amb les polítiques socials i assistencials de l'administració competent i vinculada i integrada amb la dinàmica i vida del seu barri, ciutat i comunitat.

VALORS

Els valors determinen la nostra conducta, constitueixen les normes de capteniment en la prestació dels serveis, a l'hora de treballar i relacionar-se els membres (usuaris – familiars -treballadors) del centre.

Valor	Conductes esperades que potencien el valor
<i>Sol·licitud</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Estem amatents i diligents enfront a les necessitats i demandes de l'altra; accessibles al tracte, afables, amb delit de servir i complaure.
<i>Honestedat</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Oferim solament allò que podem complir i ens esmercem en fer-ho el millor que sabem i podem. possible▪ Obrem amb un sentit conscient del que és just, sense doble moral. No ens aprofitem de la bona fe dels altres▪ Expressem les nostres opinions des de la franquesa i veracitat, defugint dels rumors.
<i>Responsabilitat</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Actuem amb rigor professional, en funció de coneixements i procediments contrastats. Posem atenció i cura especial en la presa de decisions, valorant les avantatges i sobre tot els inconvenients que poden generar.▪ Responem per allò que fem o deixem de fer. Reconeixem els nostres errors, busquem la forma d'esmenar-los i acceptem que se'ns corregeixi.
<i>Respecte</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Mostrem consideració i deferència amb els sentiments dels altres.▪ Desestimem els insults i els maltractaments ni físics, ni verbals.▪ Tenim en compte els valors i la capacitat de decisió de l'usuari.▪ Evitem els prejudicis i no fem judicis de valors i defugim d'etiquetar als altres per el que diuen o fan. Tractem a les persones amb dignitat i mirament.▪ Acceptem, sense desqualificacions personals, els punts de vista i les opinions de les altres persones que no compartim.▪ Acceptem amb respecte les opinions contraries a les nostres.
<i>Superació</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Ens esmercem en millorar constantment nodrits de l'experiència diària, la reflexió, l'estudi i la recerca, per la qual cosa ens capacitem de manera permanent.▪ Estem oberts innovar-nos, disposats a incorporar nous procediments, habilitats i conductes tendents a millorar el nostre afer diari. Ens adaptem als canvis.
<i>Cooperació</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Ens impliquem amb en la construcció de decisions per l'aconseguit dels objectius assistencials.▪ Busquem la bona entesa entre els professionals i no eludim fer equip amb altres membres amb qui tenim menys afinitat.▪ Considerem que el millor resultat és producte de què tots en l'equip facin el millor per a si mateixos i pel grup.▪ Propiciem i valorem els actes de participació i voluntariat social que efectuen els membres del centre (usuaris -familiars -treballadors) més enllà de les seves obligacions.

SERVEIS, COMPROMISOS EN LA PRESTACIÓ I INDICADORS DE MESURA

Els serveis i prestacions que ofereix el servei de residència assistida són les definides en les funcions establertes per aquest servei que es recullen en la cartera de serveis socials (Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011).

En els compromisos adoptats s'especifiquen les obligacions concretes en relació als serveis oferts. El compromís es mesura i comprova, essencialment, mitjançant la verificació del compliment de la normativa reguladora del servei i els criteris de qualitat establerts en "Indicadors d'avaluació de qualitat. Avaluació externa de qualitat dels centres de l'ICASS. Residències assistides de gent gran. Desembre 1999", referenciats en la Cartera de Serveis Socials de Catalunya.

SERVEIS:

- a) **Allotjament:** Suposa la possibilitat de considerar la residència com a domicili, d'usar l'habitació com a espai personal i de gaudir de les prestacions i de les estances comunes.
- b) **Acolliment i convivència:** Suposa propiciar la incorporació satisfactòria de la persona gran en la residència i afavorir les relacions interpersonals.
- c) **Manutenció:** Suposa servir els àpats d'esmorzar, dinar, berenar, sopar i complements alimentaris, amb la qualitat, quantitat, varietat i textura adient a les necessitats nutricionals particulars del resident.
- d) **Bugaderia i repàs de la roba:** Implica el rentat, planxat i repàs de roba d'ús personal.
- e) **Higiene personal:** Comporta l'aplicació d'accions per a mantenir a la persona en la situació de salut més satisfactòria.
- f) **Atenció personal en les activitats de la vida diària:** És la prestació de cures de suport, ajut o suplència en aquelles necessitats que la persona gran no satisfaci autònomament.
- g) **Els hàbits d'autonomia:** Suposa l'estimulació de les capacitats funcionals d'acord amb les condicions biopsicosocials individuals.
- h) **Dinamització socio-cultural:** Consisteix en la proposta d'activitats per mantenir la vinculació del resident amb el seu entorn relacional i comunitari i atendre les necessitats de desenvolupament social i cultural.
- i) **Manteniment de les funcions físiques i cognitives:** Suposa incidir i treballar les potencialitats que tenen les persones grans.
- j) **Suport social:** Orientació per l'afrontament de les contingències socials..
- k) **Atenció familiar:** adreçada a l'afavoriment de les relacions de la família de la persona usuària amb el seu entorn.
- l) **Garantir l'assistència sanitària :** Assegurar el dret a percebre una atenció adequada front les alteracions de la salut.

COMPROMISOS EN LA PRESTACIÓ I INDICADORS DE MESURA

AMBIT DELS SERVEIS	COMPROMÍS	INDICADORS DE MESURA
Hostatgeria	Ofert allotjament amb caràcter permanent o temporal i proporcionar l'acolliment i convivència en un entorn d'assistència i relació orientat a les necessitats funcionals i afectives de la tipologia de beneficiaris.	<ul style="list-style-type: none"> Compliment de la normativa d'autorització administrativa per a la prestació dels serveis socials. Formalització del contracte assistencial. Empadronaments voluntaris. Assignació d'una habitació fixa com espai d'ús personal, i ús lliure de les estances comunes, amb la disponibilitat d'equipament i espais adaptats a la dependència de les persones residents.
	Proporcionar manutenció completa, equilibrada i variada, contemplant dietes especials.	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilitat i execució d'un programa d'atenció nutricional adequat per cobrir les necessitats dels residents.
	Proporcionar un servei de bugaderia i repàs de roba.	<ul style="list-style-type: none"> Rentat, planxat i repàs de la roba personal en funció del seu ús i de la roba d'hostatgeria (de llit i tovalloles), setmanalment, com a mínim.
	Mantenir totes les dependències perfectament netes, ben ventilades i ordenades.	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilitat d'un programa de neteja, desinfecció i ventilació dels espais, mobiliari i equipament d'execució diària de l'habitació i espais comuns, i serveis higiènics i setmanal de fonsos.
	Mantenir les instal·lacions i l'equipament de l'establiment en unes condicions d'ús adequades	<ul style="list-style-type: none"> Registre de les actuacions de manteniment preventiu i correctiu.
Assistència	Afavorir la satisfacció de les necessitats de la vida diària dels usuaris, en especial les de cura personal.	<ul style="list-style-type: none"> Les persones residents són valorades de manera integral en el seu ingrés i periòdicament utilitzant escales validades d'identificació de la seva situació funcional, cognitiva i afectiva. Les persones residents tenen elaborat un pla interdisciplinari d'atenció individualitzada (PIAI) actualitzat, que identifica les seves dificultats front les activitats de la vida diària (AVD) i les intervencions de suport, ajut o suplència per donar-hi resposta. Les persones residents tenen un seguiment periòdic de la situació i/o estat funcional, cognitiu, emocional i relacional, i també de les síndromes geriàtriques detectades. Es registre diàriament la execució de la pauta d'intervencions professionals de cada resident.
	Propiciar els hàbits d'higiene personal.	<ul style="list-style-type: none"> El centre té establert un protocol d'higiene i registre actualitzat de l'activitat efectuada.
	Afavorir els hàbits d'autonomia i el manteniment de les funcions físiques i cognitives.	<ul style="list-style-type: none"> Les persones residents amb alteració de l'autonomia participen en programes individuals i/o grupals per al manteniment i la promoció de les capacitats funcionals (físiques, cognitives, emocionals i relacionals). El centre residencial promou la utilització de productes de suport per contribuir a millorar l'autonomia de la persona amb dependència i/o discapacitat. El PIAI de les persones residents amb deteriorament cognitiu inclou accions per potenciar i/o mantenir les capacitats preservades.
	Foment de la protecció front a noxes que incideixen en la salut.	<ul style="list-style-type: none"> El centre té establert un sistema de prevenció i millora de les incontinències, de prevenció de caigudes, de prevenció de les lesions per pressió, de mobilització segura. La contenció mecànica i química que requereix una persona resident es motiva mèdicament i disposa de la conformitat del usuari/usuària i del seu familiar de referència.
	Facilitar la prestació de l'assistència sanitària i la prestació farmacològica necessària per a la promoció de la salut.	<ul style="list-style-type: none"> El centre té establert un procediment d'interconsulta amb el centre d'atenció primària i per tal que els residents puguin exercir el seu dret a accedir a l'atenció sanitària i farmacèutica en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans. Les persones residents tenen un expedient de l'evolució de la seva situació de salut actualitzat cada quatre mesos i cada vegada que hi ha canvis significatius amb les accions mèdiques i terapèutiques requerides. El centre disposa d'un sistema de registre de la prescripció farmacològica i que permet deixar constància per escrit de la medicació administrada a les persones usuàries i de les incidències.

ÀMBIT DELS SERVEIS	COMPROMÍS	INDICADORS DE MESURA
Suport Social	Facilitar a les persones residents la satisfacció de les seves necessitats de desenvolupament i creixement personal amb un programa de dinamització socio-cultural .	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El centre disposa i executa un programa per afavorir la dimensió relacional, recreativa, religiosa, i d'ocupació de la persona resident. ▪ El centre disposa d'un registre del seguiment de la participació dels usuaris en el programa d'activitats on hi consti el nom dels usuaris que hi participin.
	Foment de les relacions de convivència (interpersonal) i de relació amb l'entorn	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El centre disposa i executa un programa d'activitats socials grupals internes, i de participació comunitària : veïnals (passeig pel barri, sortides i excursions, trobades familiars..), visites d'entitats, escoles.
	Oferir l'orientació i el suport social per l'afrontament de les contingències socials.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El centre disposa d'un taulell d'anuncis amb els dies i horari d'atenció a familiars i usuaris per part de la treballadora social, RHS i direcció tècnica.
	Oferir l'atenció familiar adreçada a l'afavoriment de les relacions de la família de la persona resident al seu entorn.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El centre disposa d'un horari ampli de visites (de les 9 del matí a les 7 de la tarda). Sens perjudici de efectuar-ne fora d'aquest horari en cas de necessitat. ▪ El centre disposa d'un programa de celebracions i actes socio-familiars.

DRETS I DEURES DELS RESIDENTS

A. DRETS ESPECÍFICS DELS USUARIS DE SERVEIS RESIDENCIALS I DIÛRNS (ARTICLE 12 DE LA LLEI 12/2007, D'11 D'OCTUBRE, DE SERVEIS SOCIALS)

- 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.

B. DEURES AMB RELACIÓ ALS SERVEIS SOCIALS (ARTICLE 13 DE LA LLEI 12/2007, D'11 D'OCTUBRE, DE 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.

GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

En relació a la gestió de queixes i suggeriment s'observa les disposicions pertinents del DECRET 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

SISTEMA DE RECOLLIDA DE QUEIXES I RESPOSTES	
Concepte	Procediment que consisteix en recollir i treballar les queixes, reclamacions i suggeriments que arribin per escrit dels usuaris, familiars o qualsevol altra persona amb vincle, sobre els serveis del centre i donar-ne resposta
Regulació en els Serveis Socials	L'article 18.5 del Decret 284/1996 de 23 de juliol de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, estableix que als establiments de serveis socials hauran de disposar de fulls de reclamació, els quals estaran a disposició dels usuaris, o qualsevol persona interessada que els demani.
Objectiu.	Tenir constància escrita de les queixes i suggeriments dels usuaris per tal de donar-ne resposta i millorar la qualitat de servei.
Població a qui va dirigit:	A totes les persones vinculades a la residència d'una forma o altra : usuaris, familiars, personal, voluntaris, etc.
Material mínim	<ul style="list-style-type: none"> • Full de reclamacions • Bústia de suggeriments • Registre intern per suggeriments/reclamacions verbals
Descripció de l'actuació:	<ul style="list-style-type: none"> • La persona que vol fer una queixa o suggeriment dirigeix aquesta a la direcció tècnica del servei, sens perjudici de presentar-la en el servei d'inspecció de serveis socials de la Generalitat. • Un cop rebuda la queixa o el suggeriment amb constància escrita, es registra en el full específic. La presentació pot ser en un full normal o bé en els que estan a disposició del departament d'inspecció de benestar social. • La queixa es presenta a la reunió multidisciplinària i es canalitza cap al responsable del tema presentat: social/ treballadora social; assistencial i relacions mèdiques/ infermeria; compres, manteniment, finances/ administració; personal, relacions públiques/ direcció. • S'elabora la resposta i si s'escau es posa a la pràctica la millora. La resposta també es dona per escrit amb el vist i plau de la direcció. No ha de superar els 30 dies a partir de la data de la rebuda. • Es guarda còpia de la resposta i la queixa o suggeriment original e la carpeta destinada. • La queixa o reclamació queda a la disposició del servei d'inspecció de la Generalitat.

FORMES DE COMUNICACIÓ DELS USUARIS AMB EL SERVEI

Els canals de comunicació habituals són:

- Escrits dirigits al servei.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts pel centre.
- Opinions a través de les xarxes socials.

Altres formes comunicació:

- *Reunions PIAI*: On interactuen l'usuari del servei, familiar de referència i professionals del centre.
- *Enquestes de qualitat del servei*: On els familiars i els usuaris reflexen les seves opinions sobre la prestació de serveis.
- Reunions individuals amb usuaris i famílies.

En el taulell d'anuncis del centre consta l'horari d'atenció als familiars i usuaris per part del director tècnic i la forma de contacte amb el mateix:

- Correu electrònic fundacio@fsantaeulalia.org
- Telèfon al núm. 93 432 23 80
- WhatsApp al núm. 696 32 17 71

NORMATIVA ESPECÍFICA D'APLICACIÓ

- LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya.
- DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- 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.
- DECRET 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.