

2024

# CARTA DE SERVEIS

RESIDENCIA I CENTRE DE DIA

AMANECER

Estudios y Recursos Globales, S.L.

Carrer Sant Jaume, 28A situat al centre de Rubí

Telf. 93 697 09 75



**AMANECER**  
Centre Residencial per a Gent Gran

## **ÍNDEX**

- 1. -Presentació**
- 2.- Organització del servei**
- 3.- Estàndards de qualitat del servei i compromís d'acompliment**
- 4.- Equip professional**
- 5.- Drets i deures de les persones usuàries**
- 6.- Mecanismes d'avaluació del servei: circuit de queixes i suggeriments**
- 7.- Vies d'informació, participació i comunicació del centre/servei**
- 8.- Condicions d'accés al servei**
- 9.- Règim Econòmic Aplicable**
- 10.- Marc legal**



## 1.- PRESENTACIÓ

La Carta de Serveis és un **document escrit que informa públicament sobre els serveis que es presten, els estàndard de qualitat i els seus mecanismes d'avaluació, les vies de participació** de les persones usuàries que s'hi apliquen i els **drets i les obligacions** que els assisteixen.

La missió fonamental de la Carta de Serveis és definir i difondre els compromisos de servei que assumeix el centre, per tal de donar resposta als requeriments de les persones usuàries, així com fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicar els resultats.

Podem resumir els **objectius de la carta de serveis** en aquests quatre punts:

- Garantir l'exercici dels drets de les persones.
- Explicitar compromisos de qualitat del servei a les persones usuàries.
- Fixar expectatives de les persones usuàries pel que a fa la presentació del Servei.
- Estimular iniciatives de millora dels serveis.

### PRESENTACIÓ DEL CENTRE RESIDENCIAL

Es una Residència situada al centre del poble de Rubí, en un edifici de 5 plantes, inaugurada a l'any 2003. Totes les habitacions són dobles i sense lavabo; tots els WC són als passadissos. Es pot pactar una habitació d'ús individual, excepcionalment. Hi ha dues unitats de convivència, per a l'atenció més ajustada a les necessitats particulars de cada persona. Una unitat situada a la planta 0 amb menjador per a persones autònomes per a l'activitat dels àpats i a l'altre a la planta 3 amb menjador assistit per professionals i/o per familiars acompanyants. L'edifi disposa d'una àmplia terrassa amb plantes, flors i hortet urbà. Les persones poden disposar d'un espai més tranquil per lectura i/o per veure la televisió. L'horari de visites es ampli, segons les necessitats, sense coincidir amb hores dels àpats i/o descans nocturn.

Les 6 places de Centre de Dia, integrat al centre residencial, són públiques i també són de règim de concert social amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. Les persones usuàries queden repartides a les dues unitats de convivència, segons les seves necessitats.

Té una capacitat de 60 places residencials i 6 places de centre de dia integrat. És un centre acreditat i en concert social amb la Generalitat de Catalunya. De les 60 places residencials, 13 són de caràcter privat i 47 són places públiques, concertades amb la Generalitat de Catalunya, de la mateixa manera que les 6 places de Centre de Dia Integrat, que les ocupen les persones usuàries amb dret a una plaça pública, per rigorós ordre de llista d'espera, o per prioritització de cas de risc social, instruïda des de SS.TT. del Departament de Drets Socials.

Com a Residència assistida de Gent Gran, té caràcter permanent o temporal i ofereix assistència a les activitats de la vida diària a les persones grans amb diferents graus de dependència.



El servei residencial és permanent les 24hores del dia i els 365 dies de l'any.

## DADES ENTITAT I RESPONSABLE DE GESTIÓ

<b>Nom Entitat</b>	ESTUDIOS Y RECURSOS GLOBALES, S.L.
<b>Serveis</b>	RESIDENCIA DE GENT GRAN I CENTRE DE DIA INTEGRAT
<b>RESES</b>	S05469 / S05595
<b>Àmbit actuació</b>	Gent Gran en situació de Dependència
<b>Contacte</b>	93 697 09 75 - treballsocial@residenciaamanecer.com
<b>Web</b>	residenciaamanecer.com
<b>Carta de Serveis</b>	pública i vinculada a la Web <b>residenciaamanecer.com</b>
<b>Data aprovació</b>	25 de Juliol de 2024
<b>Responsable</b>	SOLEDAD PEÑA GUADARRAMA
<b>Contacte Persona Responsable</b>	dirección@residenciaamanecer.com
<b>Data actualització</b>	25 de Juliol de 2024
<b>Versió</b>	3.0

## CULTURA ORGANITZATIVA ( Com som?)

**MISSIÓ:** Mantenir Obert i en funcionament un Servei Social residencial de Qualitat, per a la Gent Gran, amb necessitat d'atenció integral, per estar en situació de dependència i no poder mantenir-se al domicili habitual.

**VISIÓ:** Donar una alternativa de lloc per viure en comunitat i atès professionalment, a les persones majors de 65 anys, que es troben en situació de dependència, per poder seguir amb el seu projecte vital, convivint amb altres persones del seu àmbit a una Residència, mantenint els vincles familiars i al seu entorn social habitual, per estar situada al centre del poble de Rubí.

**VALORS:** Malgrat ser una empresa mercantil l'entitat que gestiona el Servei, no hi ha més que una persona propietària i representant legal de l'empresa, que va iniciar aquest projecte al Febrer de 2003, amb l'esperit de Servei Social i amb l'ànim de generar una auto ocupació per al seu present i futur d'ella i de la seva família, no amb ànim de lucre. La Filosofia de l'entitat és oferir un Servei Social per proporcionar Qualitat de Vida a les persones grans en situació de dependència, tan com la situació personal ho permeti, amb una atenció centrada en la persona, humana, professional, respectuosa i digna.



## 2.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

### QUÈ FEM? ELS NOSTRES SERVEIS

#### **Presentació genèrica dels serveis que s'ofereixen a la residència i al Centre de Dia Integrat.**

El centre treballa amb una coordinació Interdisciplinària i amb una visió Integral vers la persona resident, amb un model de l'Atenció Centrada en la Persona (A.C.P.) i amb una formació continuada dels professionals, que els manté amb una perspectiva actualitzada de les necessitats del moment i de les noves persones usuàries del futur.

Els serveis que presta la residència assistida Amanecer són:

- Allotjament
- Alimentació i manutenció
- Acolliment i convivència
- Atenció personal de les activitats bàsiques de la vida diària (higiene, vestit, menjar, deambular, anar al WC, etc...)
- Marcatge amb etiqueta nominal de la roba personal, rentat, planxat i col·locació a l'armari de la seva roba.
- Manteniment de les habilitats motrius amb el Fisioterapeuta
- Manteniment de l'autonomia per a les ABVD (Activitats Bàsiques de la Vida Diària) i Estimulació de les habilitats funcionals per part la T.O. (Terapeuta Ocupacional) així com l'Estimulació Sensorial.
- Animació socio-cultural i Activitats lúdiques i rehabilitadores amb l'E.S. i Auxiliars
- Atenció, comunicació i relació amb la família, per part de professionals referents.
- Elaboració de PIAI's (Pla interdisciplinari d'atenció individual i integral) amb establiment d'objectius i plans terapèutics, tot seguint el model ACP
- Suport de Treball Social (LAPAD)
- Atenció psicològica
- Consulta i cures d'infermeria
- Coordinació amb l'assistència sanitària pública (EAR)
- Tramitació i gestió de la recepta electrònica i farmàcia
- Neteja i manteniment del seu entorn i mobiliari

### CÓM HO FEM - LES NOSTRES ACTIVITATS

Cada any s'actualitza el document del Pla d'Activitats, tant lúdiques com a terapèutiques. El quadre resum d'aquestes activitats està exposat al taulell públic del centre.



Per exemple, una vegada al mes, ve una Terapeuta d'una entitat que es diu Miliunapotes, que treballa i porta 2 gossos, per donar a totes les persones residents que volen, el contacte amb aquests animals, des d'una besant terapèutica.

Com activitat també es considera el Servei Religios mensual del Mn. de la Parròquia de Sant Pere, que mensualment visita als seus feligresos i els dona la comunió.

Una altre activitat que fomentem és la Relació Intergeneracional, amb alumnes de les escoles del Maristes, del Regina Carmeli i/o de l'IES de La Serreta, que proposen activitats diverses, per treballar dinàmiques relacionals amb les persones residents, que els donen alegria. També hi ha un grup de persones voluntàries de la Organització *Adopta un Abuelo*, que venen a visitar i treure a passejar a persones residents que ho necessiten.

Com a serveis complementaris i opcionals, amb cost apart de la quota mensual, la residència ofereix el servei de perruqueria, podologia, servei d'acompanyament a gestions o passeig, servei d'acompanyament a hospital (consultes mèdiques o urgències), adquisició d'ajudes tècniques (gestió del P.A.O.) i/o material ortopèdic necessari per a la persona usuària, gestions diverses, etc. L'espai de perruqueria del centre està obert i a disposició de qualsevol familiar que vulgui fer-li ell o ella mateixa la perruqueria al o a la seva familiar resident (p. ex. quan vol venir un fill a passar el tallador de cabell al seu pare, perquè ja era un hàbit adquirit al seu domicili)

## COM S'ORGANITZA LA CONVIVÈNCIA AL CENTRE

A l'establiment hi ha una planta arran de carrer, on està situada una unitat de convivència, en principi per a persones amb autonomia suficient pels àpats i que tinguin un estat cognitiu preservat o lleugerament deteriorat. A aquesta planta s'organitzen un tipus d'activitats diàries, adequades al grup de persones residents, per a que participin activament, segons les seves capacitats.

A la planta 1 y 2 estan distribuïdes les habitacions i hi ha una saleta a cada planta per llegir, veure la TV i/o per rebre visites de familiar i amics. També es pot organitzar un àpat a aquestes sales que disposen de taula de menjador.

A la planta 3 només hi ha dues habitacions dobles, una de senyors i l'altre de senyores, que per les seves característiques de salut, aquestes persones necessiten restar enllitades, unes hores al dia.

A la planta 3 hi ha l'altre unitat de convivència de les persones amb un deterior cognitiu moderat o sever. Normalment són persones que necessiten ajuda o supervisió a les hores dels àpats i per això es disposa allà el menjador assistit per professionals. Al costat hi ha una saleta per veure la TV, rebre visites i per fer els àpats acompanyats de l'ajuda de familiars, que vulguin participar de la cura del seu o seva familiar resident. A aquesta planta s'organitzen un tipus d'activitats diàries, adaptades al grup de persones residents i cadascú participa a la seva manera i possibilitats.

A aquesta planta 3 hi ha la Terrassa on es fan activitats diverses, hi ha plantes i flors i un petit hortet urbà i la poden gaudir totes les persones residents i familiars que ho desitgin.



Els diferents horaris de les Activitat Bàsiques de la Vida Diària, es troben exposat al tauló públic del centre.

L'horari de visites al centre va des de les 9:30h fins les 19h, tenint en compte que fora d'aquest horari, també es poden fer visites a les persones residents, pactades amb la professional referent o responsable i convingudes a necessitat de les persones familiars.

## COM ÉS EL NOSTRE MODEL D'ATENCIÓ

El nostre model d'intervenció i servei és l'Atenció Integral Centrada en la Persona (A.C.P.). El mecanisme d'actuació és a través de reunions de PIAI'S (Pla Interdisciplinari d'Atenció Individual i Integral) amb la persona usuària i el familiar referent, per establir uns objectius i plans terapèutics, seguint el MODEL ACP, prenent en compte els desitjos i preferències de la persona resident.

### Com a centre ens caracteritza:

- a) Tracte personalitzat a la Recepció a l'establiment
- b) Tracte respectuós, humà i professional vers les persones residents, atenent les seves preferències, així com les dels seus familiars
- c) Centre Obert, amb finestres a peu de carrer, amb accés controlat i deixant entrar a qui vol accedir-hi, per realitzar una visita o demanar informació
- d) Model de relació propera amb les famílies i possibilitat de participació dins el centre.
- e) Situació privilegiada al centre del poble de Rubí, amb zona peatonal per passejar i possible permís d'accés amb vehicle a l'Illa Peatonal de la zona.
- f) Centre que col·labora amb la comissió de les Festes del Carrer Sant Jaume.
- g) La nostra trajectòria de 21 anys, passant les inspeccions anuals del departament d'Inspecció de la Generalitat de Catalunya.
- h) Pel que tenim entès i ens arriba, al poble de Rubí es parla bé del nostre servei. .

## 3.- ESTÀNDARDS DE QUALITAT DEL SERVEI

### OBJECTIUS/COMPROMISOS AMB LA QUALITAT DEL SERVEI

La residència ha de ser un lloc per viure per a les persones grans que necessiten assistència professional i ajuda per a desenvolupar les seves Activitats Bàsiques de la Vida Diària i puguin estar ben ateses, amb respecte, dignitat i en benestar, en un entorn agradable i net, mantenint la relació amb la seva xarxa social i familiar, per poder seguir amb el seu procés vital. Aquest és el nostre compromís principal. Donar una qualitat de vida a les persones residents. Tal com es treballa amb el model ACP, es procura que les persones visquin de manera més semblant a com ho farien a casa seva. Sempre que logísticament es pugui organitzar, la residència s'adapta a les necessitats, desitjos i preferències de les persones residents



(p.ex. una senyora es renta ella la roba més delicada i l'estén al pati, per a que se sequi i després ella se la guarda a l'armari)

Disposem d'una Escala (Test) de Qualitat de Vida, que es va passant periòdicament a algunes de les persones residents, per avaluar el seu grau de Benestar. Fem uns registres de qualitat, que periòdicament es van realitzant, a través de la supervisió de la RHS (Responsable Higiénico Sanitària) per comprovar el compliment dels estàndars mínims de qualitat assistencial. S'ha introduït la figura del Professional Referent, per a una atenció més individualitzada i personalitzada. Així, cada persona resident té la revisió més continuada d'un tècnic professional, assignat a un grup de Gerocultores i persones residents.

Dia a dia, tot l'equip professional, persona resident i/o familiar pot donar avís de qualsevol anomalia o mal estat de qualsevol naturalesa, a la persona professional responsable o a la professional referent, per corregir o reparar el més aviat possible i amb la màxima satisfacció.

Aquests tests, registres i revisions fan referència a:

**Les Persones Residents** : higiene íntima i corporal, boca, ulls, cabell, barba, mans, ungles, aspecte del vestit, tracte personal vers ella, estat d'ànim i salut en general, demandes de voluntat personal, atendre preferències a l'hora dels àpats i/o a l'hora que es vol aixecar o anar a dormir, etc...

**Les Gerocultores:** tracte personal amb persones residents i amb companyes, puntualitat, higiene personal, uniforme, utilització de guants, barret, davantal, EPI en general, execució acurada dels protocols assistencials... realització de registres a GdR (Aplicació Informàtica de Gestió de Residència)

**Altres Professionals:** treball interdisciplinari i en coordinació amb tot l'Equip gerocultor i resta de personal d'atenció indirecte, tracte amb les persones residents, tracte amb les famílies, Cura del Clima laboral...

**L'Establiment** (Entrada, WC, Habitacions, Sales...)

WC : estat i neteja de miralls, prestatges, WC, dutxes, dispositiu d'avís "alarma", llum, portes, terra, papereres, olors, la utilització de grua de bipedestació amb intimitat, tancant cortines, el tancament de portes WC per intimitat, etc...

Habitacions: estat i neteja de llits i llençols, tauletes de nit, cadires, armaris, prestatges, cortines d'intimitat, terra, cortines, finestres, parets, llum, dispositiu d'avís "alarma", olors, ventilació, temperatura, tancament de portes per intimitat, etc...

Sales/menjadors: estat i neteja de les taules, butaques, cadires, reposapeus, papereres, cortines, pica, armaris i calaixos, terres i parets, olors, ventilació, temperatura, etc...

Els compromisos són:

- a) Compromís amb la satisfacció de persones usuàries i/o famílies.
- b) Compromís d'aplicació d'un model d'atenció centrat en la persona.
- c) Compromís amb oferir una qualitat del servei.



- d) Compromís d'oferir unes garanties de qualitat en el treball als professionals.
- e) Compromís de transparència en el servei i la informació.
- f) Compromís d'un model de servei participatiu i comunicatiu
- g) Compromís de comunicació amb tècnics i responsables professionals

## COM HO GARANTIM

Per avaluar el grau d'assoliment dels objectius i l'acompliment dels compromís descrits, ho mesurem mitjançant els següents mecanismes:

- Reunions periòdiques amb la persona usuària i/o els seus familiars referents.
- Enquestes anuals de satisfacció a familiars i/o persones usuàries.
- L'observació i el seguiment mitjançant el professional de referència.
- Supervisió del processos de treball i revisió de tots els aspectes rellevants.
- Reunions de PIAI (Pla Interprofessional d'Atenció Individualitzada i Integral)

El centre disposa d'una àmplia quantitat de protocols de treball i funcionament, per garantir els compromisos del servei residencial i de Centre de Dia, p.ex. el Protocol d'informació, Protocol d'acollida i estada, Protocol d'atenció a les diferents activitats de la vida diària, Protocols d'Alimentació, Protocols d'higiene, Protocols d'infermeria, Protocols de neteja de l'establiment, etc...

## MECANISMES DE CORRECCIÓ DELS ESTÀNDARDS DE QUALITAT

Per garantir l'assoliment dels objectius i compromisos amb la qualitat, el centre disposa d'un sistema d'avaluació i seguiment dels objectius recollits en el **Quadre de Comandament**. Aquesta eina permet a l'organització disposar d'un sistema d'indicadors per poder fer un seguiment del nostre model de gestió i intervenció.

Sempre que es generen senyals d'alerta procedim a promoure accions de millora i de restitució de la qualitat del servei.

### **Indicadors d'estandars de Qualitat del nostre servei, de percepció immediata:**

- Olor agradable o inolora a l'entrar a l'establiment
- La majoria de persones residents reben visites, durant el dia; algunes són setmanals i poques són mensuals.
- Aspecte de l'establiment, es respira vida i activitat diària.
- Aspecte i Benestar de les persones residents
- Aspecte i Benestar de les persones treballadores
- La participació de les persones residents i usuàries del Centre de Dia en varietat d'activitats adaptades a les necessitats i l'estat funcional de la persona resident

- La participació continuada, dins el centre, d'algunes persones familiars en la cura diària de la seva o seu familiar resident. Això dóna satisfacció a la família de seguir sent elles les cuidadores emocionals.
- Bon ambient laboral entre les treballadores i treballadors del centre residencial
- Queixes i/o suggeriments de residents, familiars i/o persones treballadores
- Agraïments de residents, familiars, persones treballadores i/o alumnes de practiques.
- A les reunions de PIAI, quan el grup de professionals comparteix amb la persona resident o usuària del Centre de Dia i els seus familiars, la Història de Vida i tota la informació que es recull per a l'ACP, i es marquen uns objectius tenint en compte les preferències de les persones residents, es mostra una esperança i satisfacció general.
- Amb la incorporació dels professionals referents es dóna més confiança de comunicació a les famílies i atenció més propera.
- Sensació que les persones interessades, expressen quan se'ls informa i se'ls ensenya per primera vegada, tota la Residència
- Informació que rep el personal de la residència, del veïnat de Rubí i de les persones interessades, que han sentit a parlar favorablement del nostre servei o coneixen a alguna persona resident o familiar que els ha parlat bé de la nostra atenció.

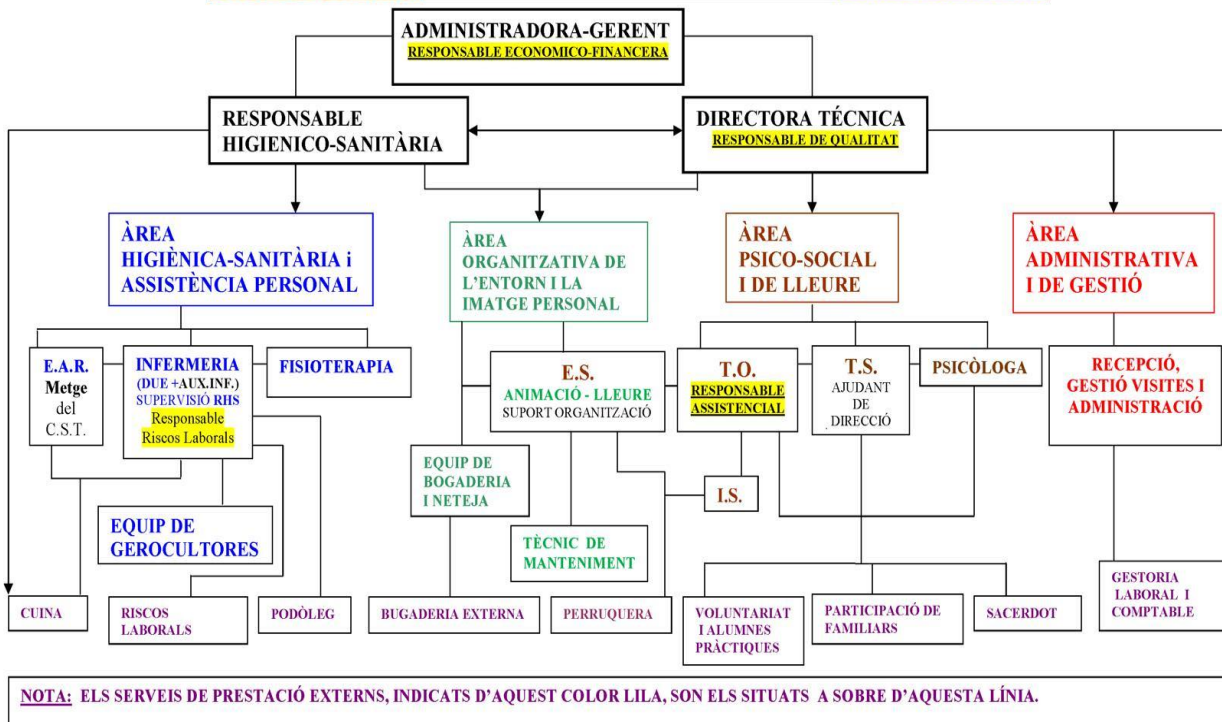
### **Les mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment d'estàndars de Qualitat**

- El primer que fem és escoltar i atendre a la persona que necessita expressar qualsevol neguit o malestar vers el nostre servei, sigui resident o familiar i estem oberts a totes les crítiques constructives, així com suggeriments, propostes de millora, desitjos i preferències.
- Es canalitza, normalment, a través de la persona que està a la recepció del centre, que deriva a la persona cap a la Treballadora Social, la Educadora Social, la Terapeuta Ocupacional, la Infermera-RHS o la Directora Tècnica, depenent del que es tracti la queixa, reclamació o suggeriment.
- També es pot adonar de la manca de compliment de la qualitat desitjada un o una professional i serà ell o ella qui faci en conseqüència, parlant amb la responsable.
- Es fa un recull de la informació necessària per avaluar la situació.
- Es prenen les mesures de reparació i/o correcció, implicant als professionals necessaris. Si és una proposta de millora, es pren nota i s'estudia la viabilitat.
- S'arriba a pactes i/o compromisos amb la persona afectada, que ens informarà de l'evolució de la situació
- Es demana disculpes a la persona afectada i comprensió davant la situació.
- S'avaluarà si las mesures adoptades han estat efectives o no, amb la finalitat de donar solució.

## 4.- EQUIP PROFESSIONAL

### ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

#### ORGANIGRAMA DE LA RESIDENCIA I CENTRE DE DIA AMANECER 2024





## L'EQUIP PROFESSIONAL

L'equip professional està format per 35 empleat en Règim General de la Seguretat Social:

- la Gerent de l'Entitat i Directora Tècnica del Servei,
- 1 Infermera (D.U.E) i Responsable Higienic-Sanitària del Servei,
- 4 tècnics professionals Diplomats (Grau mig Universitari), que són: la Treballadora Social (T.S.), la Terapeuta Ocupacional (T.O.), la Educadora Social (E.S.), el Fisioterapeuta,
- 1 tècnica professional Llicenciada Universitària que és la Psicòloga,
- 2 tècnics de Mòdul Grau Superior que són la Integradora Social (I.S.) i l'Oficial de Manteniment,
- 4 tècnics Auxiliars de Cures d'Infermeria de Mòdul de Grau mig (T.A.C.I),
- 2 tècnics de Mòdul de Grau Mig d'Atenció a Persones en Situació de Dependència,
- 18 Gerocultores amb Certificat de Competències Professionals d'Atenció a Persones en Situació de Dependència,
- 1 empleada de Bugaderia
- 2 empleades de neteja

A aquestes persones se sumen els

- 4 professionals que treballen a la Cuina a jornada completa, per subcontractació d'una empresa externa (2 cuiners i 2 aux. de cuina + el supervisor del servei de cuina amb visita quinzenal)
- 1 netejadora (quinzenal)
- 1 podòloga (quinzenal)
- 1 perruquera (mensual)

Tot l'equip aporta valor al servei i incideix en la qualitat de vida de la persona resident, per la seva amabilitat, simpatia, humanitat i cooperació.

No sumem els diferents operaris de revisió i manteniment, de visita periòdica a les instal·lacions, com per exemple: Tècnic de la caldera, Tècnic dels extintors i alarmes de fum, Tècnic de Legionel·la, Tècnic de Plagues, Tècnic de l'ascensor, Tècnic del Montacàrrega, Tècnic del sistema d'osmosis de l'aigua per veure-hi, etc..., que després de molts anys de servei, ja acaben sent uns companys més.

## 5.- DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

### DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

La Directora del centre i tots els professionals vetllen perquè es respectin els Drets de les persones residents i usuàries dels serveis residencials, que són:

- Que es respecti la seva dignitat, intimitat. llur benestar i llur autonomia.
- La confidencialitat de les seves dades i de les informacions que constin en llurs expedients. Secret

de les comunicacions.

- Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si s'escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- Accedir a llurs expedients individuals.
- Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l' establiment .
- Conèixer i rebre el Reglament de Règim Intern del servei.
- Rebre una atenció personalitzada i integral.
- Accedir a l' atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sense perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin en els contractes d'assistència.
- Comunicar i rebre lliurement informació.
- Dret a no ser discriminat en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social
- Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Considerar com a domicili l' establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- Rebre informació i participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment a les persones usuàries o llurs representants legals.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- Exercir lliurement els drets polítics i la practica religiosa.
- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
- No ésser sotmesos 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 pròpia o de terceres persones.
- Conèixer el cost dels serveis que reben.
- Afavorir la continuació i les relacions amb familiars
- Rebre la informació general de l'establiment que l'incumbeixi
- Consideració a la seva situació personal i familiar
- Conèixer els seus drets
- Rebre tutela de les autoritats públiques
- Absències voluntàries de menys de 30 dies i reserva de placa
- Absències forçoses i reserva de placa
- Rebre factura i/o rebut mensual
- Facilitar-li al màxim les sortides
- Rebre contracte assistencial a l'ingressar
- Rebre liquidació de baixa definitiva, màxim en un mes
- Morir amb dignitat i acompanyat

Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.

L'exercici d'aquests drets també implica el respecte pel funcionament del servei el seu personal, així com a la llibertat de les altres persones.



Les persones usuàries del Centre de Dia gaudiran de tots aquests drets, excepte del de “considerar com a domicili propi el centre residencial”

## DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- Deure a facilitar la informació i documentació que li sigui requerida per a l'ingrés a la residència i per a l'adequada prestació del servei.
- Deure a portar els estris, vestuari i objectes personals que li siguin necessaris.
- Deure a complir el reglament del règim intern del centre
- Deure a signar el contracte assistencial
- Deure a anticipar el 50% de la quota mensual, com a garantia de pagament.
- Deure a respectar i facilitar la convivència.
- Deure a tractar amb respecte a les persones residents i professionals del centre
- Deure en guardar la correcció en la higiene, el vestit i el tracte amb la resta de residents i amb el personal.
- Deure a col·laborar en els tractaments prescrits facultativament i en les activitats que li siguin recomanades.
- Deure a abonar el preu que correspongui al servei rebut, a mes vençut

L'incompliment provat d'aquest darrer deure **-el no pagament del rebut mensual-** per part de la persona resident o en el seu cas del seu representant familiar o legal, podrà comportar la suspensió de la prestació del servei o el **cessament del seu ingrés al centre**, sempre que sigui una plaça privada. S'iniciarà els tràmits legals oportuns per reclamar el pagament del deute.

Si es tracta d'una plaça pública, i **no es realitza el co-pagament per part de l'usuari**, les reclamacions legals seran a través del Departament de Drets Socials o l'organisme jurídic que designi la Generalitat de Catalunya.

## 6.- MECANISMES D'AVUACIÓ DEL SERVEI: CIRCUIT DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

### CONSELL DE PARTICIPACIÓ DEL CENTRE – CPC

El Centre Residencial i Centre de Dia integrat AMANECER té constituït un CPC des de l'any 2010, que cada any es reuneix amb tots els seus membres vocals, per fer una valoració anual del funcionament del servei, dels objectius assolits, de les inversions realitzades, dels nous projectes, etc... i es recullen les aportacions de millora proposades.

Els membres d'aquest Consell de Participació del Centre, són 10 persones vocals, una presidenta, que



és la Directora Tècnica i una secretària, que és la T.S. del Centre i són representats els diferents sectors:

- ❖ 1 representant de l'Entitat Titular (la Gerent de l'empresa Estudios y Recursos Globales, S.L..)
- ❖ 1 representant de l'Administració (de la Generalitat de Catalunya)
- ❖ 1 representant de l'Administració Local (de l'Ajuntament de Rubí)
- ❖ 4 representants dels/de les residents (elegits per votació entre els/les residents)
- ❖ 1 representant dels familiars dels/de les residents (elegits per votació entre ells/elles)
- ❖ 2 representants dels/de les treballadors/res (elegits per votació entre ells/elles)

Hi ha un propi Reglament de Funcionament del Consell de Participació del Centre a disposició de qui el demani i penjat al tauló públic.

Si una persona usuària, familiar, professional, vol transmetre al seu representant vocal, qualsevol petició o suggeriment per exposar i plantejar al CPC, sempre es podrà sol·licitar una reunió extraordinària del CPC a la Secretària del CPC.

Cada quatre anys se celebraran les eleccions dels nous candidats a vocals representants de persones usuàries, familiars i professionals. Les properes eleccions les tenim a l'octubre de 2026.

## COMUNICACIÓ A TRAVÉS D'ESCRITS

- A la recepció de la Residència, al costat del tauló públic, hi ha una bústia de suggeriments per a persones residents i/o familiars, que obre diàriament l'administrativa-recepcionista i que tothom que ho desitgi, pot deixar una nota de queixa o suggeriment, nominal o anònima.
- Si són familiars, també poden enviar un correu electrònic directament a Direcció, Administració i/o Infermeria de la Residència.
- En cas extrem, si el centre no manifestés la bona voluntat de reparació, existeix un Full Oficial de reclamació/queixa relacionat amb els serveis socials a la web de Gencat, que va dirigit directament al Servei d'Inspecció i Registre de la Generalitat de Catalunya.

## COMUNICACIÓ VERBAL, VIA DIRECTE

- Les queixes o suggeriments en persona, normalment, es fan sol·licitant una cita amb la Directora Tècnica o amb la Treballadora Social del centre, trucant per telèfon a la recepció o fent un comunicat per correu electrònic, directament a la Direcció del centre, per sol·licitar hora d'entrevista.
- D'altra banda, si la interessada és una persona resident o un familiar que acudeix al centre per visitar al seu familiar resident, només picant a la porta del despatx que comparteixen la Directora Tècnica i la Treballadora Social del centre, que hi són de dilluns a divendres, amb cobertura d'horari de matí i tarda, la persona ja pot ser atesa i escoltada en aquell moment, per una de les dues professionals, si tot va bé i si així ho desitja ella.



- Amb la incorporació de les professionals, hi ha més facilitat de comunicació, tant amb les persones residents com amb els familiars, per recollir queixes, propostes i/o suggeriments.

## 7.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DEL CENTRE

### LES VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC i/O PRIVAT

- Via presencial, entrant a la recepció del centre i demanant informació de 10h a 20h.
- Visitant la pàgina web de la Residència Amanecer
- Via Telefònica, trucant al centre al telèfon 93 697 09 75 de la centraleta i es derivarà la trucada a la Treballadora Social del centre o es prendrà nota del telèfon per ser informats de seguida que es pugui
- Via correu electrònic, a [administracion@residenciaamanecer.com](mailto:administracion@residenciaamanecer.com) o a l'altre correu que indica la pàgina web
- Entrant a la pàgina web de Gencat a l'apartat de Consulta de Centres Residencials de Gent Gran.
- Entrant a la pàgina web d'ACRA, a l'aparta de la Xarxa Gran per consultar centres residencials i fent un contacte.
- A través de les Treballadores Socials d'Atenció Primària de SS.SS. de l'Ajuntament

### MITJANS DE COMUNICACIÓ EXTERNS

- ❖ Pàgina web [www.residenciaamanecer.com](http://www.residenciaamanecer.com)
- ❖ Codi QR situat a la porta de la façana principal de l'Establiment. Que connecta amb la pàgina web
- ❖ Xarxes socials (instagram i facebook)
- ❖ El "boca a boca" entre veïns del poble (venen moltes persones assabentades per aquesta via)

### MITJANS DE COMUNICACIÓ INTERNS

- ❖ Personalment dins el centre (C/ Sant Jaume, 28A de Rubí)
- ❖ Trucades telefòniques (al nostre telèfon de centraleta al número 93 697 09 75 de 9 a 21h)
- ❖ Codi QR situat a la porta, dins la recepció, per connectar amb l'app de l'aplicatiu informàtic per avisar de la visita o recollida de la persona usuària per part d'un/a familiar
- ❖ Correus electrònics a [administracion@residenciaamanecer.com](mailto:administracion@residenciaamanecer.com) o a altres professionals
- ❖ Circular escrites, enviades per correu electrònic des de l'administració del centre a totes les persones familiars i usuàries amb bon nivell cognitiu. També exposades físicament i temporalment a la recepció del centre, per a persones que no tinguin el costum d'obrir el correu.
- ❖ Avisos i Documentació penjada al tauló públic del centre





- ❖ Reunions, xerrades, visites informals, trobades entre passadissos del centre...
- ❖ Formació continuada entre i pels professionals
- ❖ Reunions de PIAI (Pla Interprofessional d'Atenció Individual i Integral)
- ❖ Reunions del Consell de Participació del Centre

## 8.- CONDICIONS D'ACCÉS AL CENTRE

### CRITERIS D'ACCÉS AL CENTRE

Les diferents vies per les quals una persona pot esdevenir usuària del servei i els requisits que ha de complir, estan contemplats a Cartera de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya. La Treballadora Social del Municipi, sempre és una bona opció per informar-se d'aquests criteris, davant una necessitat d'ingrés residencial d'una persona gran..

Els requisits per accedir al servei de residència assistida, per les persones beneficiàries d'ajudes públiques estan recollits legalment en el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, i són els següents:

- a) L'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb allò establert en els articles 3, 4, 5, 6 i 7 i l'Annex de l'Ordre BEF/468/2003, de 10 de novembre.
- b) Si és el cas, l'acreditació de la situació de dependència, Grau II, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril.
- c) El requisit d'edat establert en el Decret 142/2010 i que és de 65 anys.
- d) La residència en un municipi de Catalunya, almenys dos anys abans de la data de presentació de sol·licitud d'ajuda pública i, si és el cas, el requisit de residència establert en la Llei 39/2006, de 14 de desembre;
- e) Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
- f) Si és el cas, l'abonament del preu públic, d'acord amb el Decret 394/1996, de 12 de desembre i l'Ordre ASC/432/2007, de 22 de novembre.
- g) La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

## 9.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Quan es pacta una data d'ingrés residencial d'una persona, s'ha d'efectuar una transferència al compte de l'Entitat que gestiona la Residència, per part del familiar de referència, del 50% de la quota mensual que correspongui. Després enviarà el comprovant per correu electrònic per a que la plaça quedi reservada i aquesta quantitat quedarà de dipòsit a nom de la persona usuària.

## PLACES PRIVADES - 13 places residencials

El preu de la plaça residencial privada, varia segons el grau de dependència de la persona usuària. Les tarifes estan sempre exposades al tauló públic del centre i les del 2024 són:

2.273,09€ + (10% IVA) 227,31€ = **2.500,40€/mes Grau I**

2.388,25€ + (10% IVA) 238,82€ = **2.627,07€/mes Grau II**

2.517,03 + (10% IVA) 251,70€ = **2.768,73€/mes Grau III**

Si la persona usuària encara no té reconegut el Grau de Dependència oficial, l'import del preu de la quota mensual es determinarà pel centre, d'acord amb l'estat de salut, el grau de dependència física i/o el nivell de capacitat cognitiva de la persona usuària.

Si la persona disposa de la resolució de la Generalitat de Catalunya que determina el seu Grau de Dependència, aquest marcarà el preu de la quota del servei, tenint en compte que si augmenta aquest grau, al llarg del temps, també s'augmentarà la quota de servei.

Si la persona usuària té un Grau II o III, tenen dret a sol·licitar la Prestació Econòmica Vinculada al Servei de Residència (P.E.V.S.) que atorga la Generalitat de Catalunya. Si la quantitat econòmica mensual que la Generalitat de Catalunya resolgui que li correspon d'ajuda, supera el 10% del preu base de la seva quota residencial, llavors s'aplicarà el 4% de IVA súper reduït en lloc del 10% d'IVA. D'aquesta manera les tarifes quedarien:

2.388,25€ + (4% IVA) 95,53€ = **2.483,78 €/mes Grau II**

2.517,03 + (4% IVA) 100,68€ = **2.617,71 €/mes Grau III**

**El pagament mensual** de l'estada a la residència assistida **es realitzarà a mes vencut** i a través de domiciliació bancària, els darrers dies del mes en curs.

La persona resident haurà d'abonar **els serveis complementaris opcionals** que hagi utilitzat, d'acord amb la tarifa de preus establerta pel centre i exposada públicament al tauló d'anuncis. Aquest import anirà sumat a l'import de la quota mensual i es podrà sol·licitar la factura corresponent.

## PLACES PÚBLIQUES – 47 places residencials i 6 de Centre de Di

El servei de residència assistida pública i el servei de centre de dia al 2024 són:

**69,84 €/dia**, la plaça residencial de persones amb Grau II ó Grau III



- 34,65 €/dia**, la plaça de Centre de Dia integrat de Jornada completa (10h/dia)
- 20,79 €/dia**, la plaça de Centre de Dia integrat de Mitja Jornada (5h/día) amb àpat
- 13,86 €/dia**, la plaça de Centre de Dia integrat de Mitja Jornada (5h/día) sense àpat

Si hi hagués alguna prioritització de cas de risc social d'una persona que té resolt un Grau I o no té encara resolució de Grau, el preu de la plaça és de 49,75 €/dia.

El co-pagament del servei rebut, per part de la persona usuària, es troba subjecte a un preu fixat per la Calculadora del PIA. (Programa Individual d'Ajuda). d'acord amb la seva capacitat econòmica. La resta del preu l'assumeix el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb la Llei d'Atenció, Promoció i Ajuda a la Dependència (LAPAD) del 2007.

Aquesta calculadora la valida el servei corresponent del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya per a la plaça residencial. Per al Centre de Dia s'encarrega de tramitar el PIA i fer la Calculadora, la Treballadora Social de SS.SS. de l'Ajuntament de Rubí. En els dos casos es comunica a la Treballadora Social del centre residencial, l'import de la quota que ha de cobrar mensualment a la persona usuària, per compte de la Generalitat de Catalunya.

El cobrament mensual de l'estada a la Residència assistida de Gent Gran i del Centre de Dia es realitzarà a mes vencut i a través de domiciliació bancària d'un rebut que emetrà el centre residencial, els darrers dies del mes en curs. La persona resident i la persona usuària del centre de dia rebrà el rebut bancari del pagament. Si ho desitja i ho sol·licita a la recepció del centre, també pot rebre el rebut per correu electrònic per part de la residència, on consta l'import total de la plaça pública i la aportació per part de la Generalitat de Catalunya.

La persona usuària haurà d'abonar els serveis complementaris i els opcionals que hagi utilitzat, d'acord amb la tarifa de preus establerta pel centre i exposada públicament al tauló d'anuncis. Aquest import anirà sumat al cobrament de l'import de la quota mensual però amb factura apart.

Si la persona desitja una factura d'aquests serveis opcionals, l'haurà de sol·licitar a recepció i se li enviarà per correu electrònic..

La devolució d'un rebut girat al banc, genera unes despeses bancàries, que hauran d'anar a càrrec de la persona usuària. El centre podrà cobrar a més, el 5% d'interès sobre l'import, en concepte de demora, per cada dia d'impagament. El pagament d'aquest import deutor s'haurà abonar abans del dia 25 del mes en curs a través d'un transferència al nostre compte bancari o assegurant el pagament a la nova presentació del rebut a l'entitat bancària.

Si existeix una causa justificada, de força major, que impedeixi poder abonar, puntualment, la totalitat d'un rebut, es podrà pactar amb la direcció del centre, altres sistemes de cobrament.

## 10.- MARC LEGAL

A continuació es detalla tota la documentació vinculada amb Gent Gran que està en vigor en la normativa catalana. S'adjunta enllaç:

[https://dretssocials.gencat.cat/ca/el\\_departament/normativa/per\\_ambits\\_tematics/gent\\_gran/](https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematics/gent_gran/)

### **NORMATIVA CATALANA: LLEIS**

#### **Estatut Catalunya, 2006**

DOGCG 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**

DOGCG 31 de desembre de 2020, núm. 8307

#### **Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya**

DOGCG 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**

DOGCG 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**

DOGCG 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**

DOGCG 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**

DOGCG núm. 3304, de 12 de gener de 2001.

### **NORMATIVA CATALANA: DECRETS**

#### **DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública**

DOGCG 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 quals'estableix la Carta de Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya .**  
*DOGC núm 4021, d'1 de desembre de 2003.*

## **NORMATIVA CATALANA: ORDRES**

**Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública**  
*DOGC núm. 8300 de 21 de desembre de 2020*

**ORDRE TSF/219/2019, d'11 de desembre, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social mitjançant la gestió delegada.**  
*DOGC 16 de desembre de 2019, núm. 8024*

**Ordre TSF/8/2019, de 15 de gener, de modificació de l'annex de l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes**  
*DOGC 21 de gener de 2019, núm. 7792*

**Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes.**  
*DOGC 29 d'abril de 2014, núm. 6612.*

**Ordre BSF/35/2014, de 20 de febrer, per la quals'actualitzen els criteris funcionals dels serveis de centres residencials per a gent gran de la Cartera de Serveis Socials**  
*DOGC 26 de febrer de 2014, núm. 6570.*

**Protocol marc i orientacions d'actuacions contra els maltractaments a la gent gran**  
**Llei 14/2017, del 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania**  
*DOGC 24 de juliol de 2017, núm. 7418*

**Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol**



*DOGC 8 d'agost de 2017, núm.7429*

**Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol**

*DOGC 24 juliol de 2017, núm.7418*

**Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol**

*DOGC 6 novembre de 2017, núm.7488*

**NORMATIVA ESPANYOLA**

**Constitución Española, 1978 .**

*BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978.*

**Article 50**

"Els poders públics 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.*

Confecció del document:	Juliol de 2024
Persona que el redacta:	Lina Arranz, Treballadora Social i Ajudant de Direcció
Persona Responsable:	Soledad Peña, Directora Tècnica del Servei