



Aquest document informa dels serveis que ofereix la residència La Teva Llar i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets de les persones usuàries en relació a aquests serveis. Representa el compromís públic de l'Organització de desenvolupar les seves funcions sota criteris de qualitat i de millora continua.

1. QUI SOM

El centre residencial La Teva Llar és una empresa que ofereix serveis per a persones grans que valoren molt la seva independència, les relacions familiars, les amistats, un estil de vida saludable i l'atenció mèdica. La nostra missió és enriquir l'experiència de l'envelliment proporcionant oportunitats per a una vida saludable i amb propòsit. Això beneficia no sols les persones usuàries, sinó també les seves famílies, el nostre personal i la comunitat en general.

Tenim experiència en el sector, ja que donem atenció a la gent gran des de l'any 1992.

Posem a disposició de les persones usuàries i de les seves famílies un equip format per professionals qualificats, que donen resposta a qualsevol necessitat que es pugui plantejar i compromesos amb la qualitat del servei.

2. MISSIÓ I COMPROMÍS

El centre pretén oferir una atenció integral a la població de gent gran i contribuir a la millora de la seva qualitat de vida i la del seu entorn familiar a través de la prestació de serveis assistencials orientats a potenciar la seva autonomia.

Els compromisos que distingeix el nostre servei són:

- Afavorir el manteniment i potenciació de les capacitats socials i físiques i evitar que la dinàmica de relació entre la persona i el seu entorn quedi limitada a l'expressió de queixes, dolor, protestes, etc...
- Consensuar amb els usuaris/es tots els aspectes del seu dia a dia com les activitats mensuals i la planificació dels àpats.
- Crear un nivell d'infraestructura i recursos materials adaptats al conjunt de les necessitats psico-físiques de l'usuari.
- El desenvolupament personal i professional de les persones de la nostra organització.
- Fomentar un espai de convivència que realment s'apropi al d'una llar mitjançant conductes que promoguin la seguretat, la confiança, la intimitat, la tranquil·litat, la comoditat, el recolzament, etc.



- La qualitat dels serveis com un dret de la persona atesa, mitjançant el treball d'un equip multidisciplinari que pretén l'assoliment de les seves expectatives, treballant amb respecte, transparència, creativitat i innovació.
- L'orientació a l'usuari del nostre sistema de gestió, aplicant el model d'atenció centrada en les persones (ACP), en la seva capacitat i participació.
- La gestió dels recursos necessaris i suficients per tal de garantir el compliment dels requisits legals, així com altres requisits aplicables a totes les activitats professionals, instal·lacions i serveis prestats
- Potenciar un treball participatiu, dinàmic i avaluar la tasca diària.
- Reunions mensuals amb l'equip multidisciplinari per mesurar el grau d'assoliment dels compromisos.

Els principis bàsics del servei fan referència:

- Adaptar el resident a la nova situació, promovent la plena integració d'aquest, a nivell individual i amb el grup.
- Establir pautes de seguiment i valoracions d'acord criteris professionals i segons la percepció de la persona usuària i llurs famílies.
- Facilitar l'adaptació i integració de la persona resident en el centre promovent un entorn de confiança.
- Facilitar tots els tràmits i suport als residents del centre per tal d'afavorir les seves condicions.
- Implicar a la família en tot el procés i en l'entorn residencial, facilitant mecanismes i processos de participació.
- Respectar la dignitat, la intimitat, la individualitat i les diferències de cada un dels residents.

Objectius i finalitat del servei

Objectius generals

- Proporcionar una llar substitutòria o alternativa a la pròpia, facilitant un entorn adaptat i afavoridor i garantint així una bona qualitat de vida.
- Oferir, des d'un model integrador, una llar de vida flexible que doni resposta a les necessitats de les persones amb discapacitat intel·lectual i amb diferents capacitats d'autonomia per al desenvolupament de les activitats de la vida diària.
- Treballar amb la persona la seva independència personal i possibilitar la recuperació de capacitats o el desenvolupament per assolir la major autonomia possible.
- Atenció integral de les persones ateses.

Objectius específics



- Garantir els serveis residencials, amb el màxim nivell de qualitat (allotjament, manutenció, acompanyament i convivència, higiene personal i bugaderia).
- Establir i aplicar un programa d'activitats rehabilitadores de les seves capacitats i habilitats afavorint l'atenció integral, global i la inclusió social.
- Potenciar les relacions interpersonals amb activitats externes a la llar residència i d'integració a la comunitat.
- Estimular i motivar els residents a aconseguir el seu progrés personal, atenent les activitats de la vida diària (AVD) i les habilitats instrumentals.
- Afavorir les relacions familiars del resident i el seu entorn, establint una atenció familiar individualitzada.
- Facilitar la integració de les persones amb discapacitat intel·lectual a la comunitat cercant la normalització.

3. CONDICIONS D'ACCÉS AL SERVEI

Aquesta residència és un servei d'acolliment residencial, amb caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones grans amb dependències, o valides.

Els objectius generals de la Residència consisteixen en facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència, i en afavorir la recuperació o el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.

El servei es presta les 24 hores del dia tots els dies del any.

El centre disposa de places privades i amb PEV (prestació econòmica vinculada), a més de 6 places públiques.

—Requisits per sol·licitar el servei

Els destinataris són persones grans que :

A/ No tenen un grau d'autonomia suficient per a realitzar les activitats de la vida diària, que necessiten constant atenció i supervisió.

B/ Per llurs circumstàncies sociofamiliars requereixen la substitució de la llar.

L'accés s'efectuarà segons la disponibilitat de places.

Per efectuar l'ingrés a la residència serà condició necessària la prèvia i lliure manifestació de voluntat de la persona a ingressar o la del seu representant legal. Si no fos possible obtenir-la s'haurà de procedir d'acord amb el que preveu la legislació vigent.

Prèviament a l'ingrés s'aportarà quanta documentació mèdica es sol·liciti, en cas de no disposar-ne de suficient o adequada se sotmetrà el presumpte usuari a revisió pel servei mèdic de l'establiment amb la finalitat de determinar si el seu estat psíquic-físic és acceptable i adequat a les característiques o tipologia de la resta de residents.

En qualsevol cas, tant l'establiment com l'usuari es reserven recíprocament els primers quinze dies d'estància amb caràcter de període de prova durant els quals, qualsevol d'ambdues parts podran



rescindir el contracte sense necessitat de justificació. Si es tracta de plaça pública no hi ha els quinze dies de prova.

Per a ingressar al centre l'interessat haurà de formular, directament o a través del seu representant, una sol·licitud prèvia per a la corresponent reserva de plaça, en la qual s'indicarà la data prevista de l'ingrés. En cas que existeixi plaça lliure no serà necessària la referida reserva.

Per tal d'efectuar l'ingrés, s'haurà de presentar la següent documentació:

1. Fotocòpia del DNI de la persona usuària i d'un/a familiar responsable
2. Informe mèdic de l'estat físic i psíquic de l'interessat, realitzat dintre dels tres últims mesos abans de contractar els serveis, excepte els casos d'urgència. Aquest informe contindrà les dades personals, malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, regim dietètic, atenció sanitària o d'infermeria que necessiti i valoració del nivell de dependència, quan sigui procedent.

A l'ingrés al centre, se sotmetrà a una revisió pel metge del centre.

Amb la signatura del contracte, l'interessat i/o el seu representant legal i el familiar i/o responsable de referència, de ser el cas, manifesten la seva voluntat de contractar amb el centre i, en conseqüència, que l'interessat adquireixi la condició d'usuari dels serveis.

3. Fotocòpia del compte bancari
4. Direcció i telèfons de contacte familiars o propers
5. Muda de recanvi
6. Firma de les diferents autoritzacions que li siguin indispensables al centre (transport, grabació vídeo, protecció de dades...)

En qualsevol cas, tant el centre com l'usuari es reserven recíprocament un període de prova que comprèn els primers quinze dies d'estada, durant els quals qualsevol de les dues parts podrà resoldre el contracte unilateralment i sense justificació alguna, prèvia liquidació de les partides pendents de pagament.

Si la persona resident té reconegut un grau de dependència, independentment del grau de dependència que tingui reconegut, la treballadora social del centre pot tramitar la PEV. És la Generalitat qui, després de fer-ne l'estudi de les dades econòmiques de la persona, valora si la persona té dret o no a rebre la prestació.

4. QUINS SERVEIS OFERIM

- Acolliment i convivència
- Manutenció/alimentació. La Cuina ens permet servir tots els àpats ja que estan preparats al centre (cuina pròpia)
- Atenció personal a les activitats de la vida diària
- Recuperació i/o manteniment dels hàbits d'autonomia
- Manteniment de les funcions físiques i cognitives



- Servei de transport adaptat
- Activitats lúdiques.
Ús de noves tecnologies (tableta), Sortides a museus, Auditori , Culturals, etc.
Sortides programades per grups (centre ciutat, pobles propers,...)
- Jardí i zona d'esbarjo.
Gran terrassa assolellada. Quan el temps ho permet , les activitats (fisioteràpia, musicoteràpia, etc) es realitzen a l'exterior
- Àmplies zones d'ús comú.
El centre té una sala polivalent on es realitzen les activitats, i a l'hora es transforma en zona d'estada/menjador en funció de la necessitat del moment. També es pot gaudir del repòs, veient TV, pel·lícules o projeccions
- Perruqueria.
La nostra perruquera ofereix serveis de tall, rentat, pentinar, tenyir, depilació facial, afaitat per tal de que els nostres usuaris i usuàries es vegin i sentin bé

Professionals del centre

- Direcció.
- Infermeria.
- Fisioteràpia.
- Psicologia.
- Educació social .
- Treball social.
- Auxiliars de geriatria.
- Neteja.

5. DRETS I DEURES DELS USUARIS

Drets dels usuaris

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

- Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- Conèixer el Reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten gent gran, infants i adolescents.
- Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- Mantenir el secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.



- Preservar la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el Reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Exercir lliurement els drets polítics, i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Exercir la pràctica religiosa, i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Obtindre facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per Reglament.
- No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

Deures dels usuaris

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

- Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.



- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

6. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT DEL SERVEI I MESURES DE CORRECCIÓ

INDICADORS	METODOLOGIA	ESTÀNDARD
Satisfacció dels usuaris/es	Enquestes de satisfacció.	80,00%
A. Valoració integral inicial B. Valoració integral periòdica	A. PIAI B. PIAI	80,00% 80%
A. Valoració inicial amb escales validades B. Valoració periòdica amb escales validades	Registre programa GdR. Registre programa GdR.	80,00% 80%
A. Valoració de riscos inicial B. Valoració periòdica de riscos	Registre programa GdR.	70,00%
Documentació d'atenció a la persona usuària.	Resgistre programa GdR.	80,00%
PIAI actualitzat	Registre programa GdR.	80,00%
Productes de suport.	Registre programa GdR.	70,00%
Manteniment de la capacitat funcional	Registre PIAI.	50,00%
El centre disposa d'un programa integrat d'activitats per a la promoció de funcions.	Pla d'activitats. Registre activitats i avaluació GdR.	70,00%
Programa integrat de promoció de funcions.	Registre programa GdR.	70,00%
Manteniment de funcions de les persones usuàries amb alteració de l'autonomia.	Registre PIAI.	80,00%
Abordatge del deteriorament cognitiu.	Registre PIAI.	70,00%
Seguiment de la persona usuària.	Registre PIAI.	70,00%
Prevenició de caigudes	Registre programa GdR.	100,00%
Prevenició de les lesions per pressió (LPP).	Registre programa GdR.	80,00%
Contenció física de la persona usuària	Registre programa GdR.	85,00%
Estat nutricional de les persones usuàries	Registre programa GdR.	60,00%
Administració de medicació	Registre programa GdR.	90,00%



Emmagatzematge de medicació	Espai habilitat del centre.	100,00%
Prescripció de fàrmacs	Registre programa GdR.	90,00%
Dispensació de fàrmacs	Registre programa GdR.	100,00%
Control de símptomes	Registre programa GdR.	90,00%
Impacte mediambiental	Reciclatge, existència de plaques solars.	65,00%
A. Coordinació interna de l'atenció B. Coordinació externa de l'atenció	A. Registre valoració inicial. B. Registre valoració inicial.	85% 85%
Satisfacció amb serveis de suport	Enquestes.	70,00%
Formació continuada	Pla de formació.	75,00%

Pel que fa a les mesures de correcció en cas que s'incompleixen els estàndards mínims establerts pel centre, si es detecta que dintre dels indicadors mínims de qualitat hi ha resultats no esperats o que els estàndards són molt baixos, a la reunió de final de cada any es tractaran per tal de aconseguir els estàndards desitjats.

7. GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Per formalitzar qualsevol queixa i/o suggeriment, les persones s'han de dirigir a la responsable de qualitat del centre, en aquest cas la directora, mitjançant el correu electrònic residencialatevallar@gmail.com

8. COM GESTIONEM LA COMUNICACIÓ

La comunicació oberta i constant amb les persones usuàries i amb les seves famílies ens permet millorar la qualitat del servei mitjançant la tramesa de consultes, de manera telemàtica, a través de l'adreça de correu electrònic: residencialatevallar@gmail.com i presencialment, a les hores de visita establertes al taulell d'anuncis del Centre per a tots els professionals (direcció, metge, infermera, psicòloga, treballadora social, educadora social).

Les comunicacions de les persones usuàries i de les seves famílies son gestionades per la Direcció o bé pel Equip Interdisciplinari, segons correspongui.

9. NORMATIVA APLICABLE:

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

10. CONTACTE



RESIDÈNCIA LA TEVA LLAR

**CARTA DE
SERVEIS**

Anca Lorena Copîndean Persa – 973221991 – residencialatevallar@gmail.com

Aquesta Carta de Serveis ha estat elaborada en data 25 de maig de 2023 per la direcció del centre.

Signatura:

