



Este documento informa de los servicios que ofrece la residencia La Teva Llar y de los compromisos de calidad que asume en su prestación, así como de los derechos de las personas usuarias en relación a estos servicios. Representa el compromiso público de la Organización de desarrollar sus funciones bajo criterios de calidad y de mejora continua.

1. QUIÉN SOMOS

El centro residencial La Teva Llar es una empresa que ofrece servicios para personas grandes que valoran mucho su independencia, las relaciones familiares, las amistades, un estilo de vida saludable y la atención médica. Nuestra misión es enriquecer la experiencia del envejecimiento proporcionando oportunidades para una vida saludable y con propósito. Esto beneficia no solo las personas usuarias, sino también sus familias, nuestro personal y la comunidad en general.

Tenemos experiencia en el sector, puesto que damos atención a la gente mayor desde el año 1992.

Ponemos a disposición de las personas usuarias y de sus familias un equipo formado por profesionales cualificados, que dan respuesta a cualquier necesidad que se pueda plantear y comprometidos con la calidad del servicio.

2. MISIÓN I COMPROMISO

El centro pretende ofrecer una atención integral en la población de gente mayor y contribuir a la mejora de su calidad de vida y la de su entorno familiar a través de la prestación de servicios asistenciales orientados a potenciar su autonomía.

Los compromisos que distingue nuestro servicio son:

- Favorecer el mantenimiento y potenciación de las capacidades sociales y físicas y evitar que la dinámica de relación entre la persona y su entorno quede limitada a la expresión de quejas, dolor, protestas, etc...
- Consensuar con los usuarios/se todos los aspectos de su día a día como las actividades mensuales y la planificación de las comidas.
- Crear un nivel de infraestructura y recursos materiales adaptados al conjunto de las necesidades psico-físicas del usuario.
- El desarrollo personal y profesional de las personas de nuestra organización.



- Fomentar un espacio de convivencia que realmente se acerque al de un hogar mediante conductas que promuevan la seguridad, la confianza, la intimidad, la tranquilidad, la comodidad, el espaldarazo, etc.
- La calidad de los servicios como un derecho de la persona atendida, mediante el trabajo de un equipo multidisciplinario que pretende el logro de sus expectativas, trabajando con respeto, transparencia, creatividad e innovación.
- La orientación al usuario de nuestro sistema de gestión, aplicando el modelo de atención centrada en las personas (ACP), en su capacidad y participación.
- La gestión de los recursos necesarios y suficientes para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, así como otros requisitos aplicables a todas las actividades profesionales, instalaciones y servicios prestados
- Potenciar un trabajo participativo, dinámico y evaluar la tarea diaria.
- Reuniones mensuales con el equipo multidisciplinario para medir el grado de logro de los compromisos.

Los principios básicos del servicio hacen referencia:

- Adaptar el residente a la nueva situación, promoviendo la plena integración de este, a nivel individual y con el grupo.
- Establecer pautas de seguimiento y valoraciones de acuerdo a criterios profesionales y según la percepción de la persona usuaria y sus familias.
- Facilitar la adaptación e integración de la persona residente en el centro promoviendo uno en torno a confianza.
- Facilitar todos los trámites y apoyo a los residentes del centro para favorecer sus condiciones.
- Implicar a la familia en todo el proceso y en el entorno residencial, facilitando mecanismos y procesos de participación.
- Respetar la dignidad, la intimidad, la individualidad y las diferencias de cada uno de los y las residentes.

Objetivos y finalidad del servicio

Objetivos generales

- Proporcionar un hogar sustitutorio o alternativa a la propia, facilitando un entorno adaptado y favorecedor y garantizando así una buena calidad de vida.
- Ofrecer, desde un modelo integrador, un hogar de vida flexible que dé respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual y con diferentes capacidades de autonomía para el desarrollo de las actividades de la vida diaria.
- Trabajar con la persona su independencia personal y posibilitar la recuperación de capacidades o el desarrollo para lograr la mayor autonomía posible.
- Atención integral de las personas atendidas.

Objetivos específicos



- Garantizar los servicios residenciales, con el máximo nivel de calidad (alojamiento, manutención, acogida y convivencia, higiene personal y lavandería).
- Establecer y aplicar un programa de actividades rehabilitadoras de sus capacidades y habilidades favoreciendo la atención integral, global y la inclusión social.
- Potenciar las relaciones interpersonales con actividades externas al hogar residencia y de integración en la comunidad.
- Estimular y motivar los residentes a conseguir su progreso personal, atendiendo las actividades de la vida diaria (AVD) y las habilidades instrumentales.
- Favorecer las relaciones familiares del residente y su entorno, estableciendo una atención familiar individualizada.
- Facilitar la integración de las personas con discapacidad intelectual en la comunidad buscando la normalización.

3. CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO

Esta residencia es un servicio de acogida residencial, con carácter permanente o temporal, y de asistencia integral a las actividades de la vida diaria para personas grandes con dependencias, o válidas.

Los objetivos generales de la Residencia consisten al facilitar un entorno sustitutivo del hogar , adecuado y adaptado a las necesidades de asistencia , y al favorecer la recuperación o el mantenimiento del máximo grado de autonomía personal y social.

El servicio se presta las 24 horas del día todos los días del año.

El centro dispone de plazas privadas y con PEV (prestación económica vinculada), además de 6 plazas públicas.

–Requisitos para solicitar el servicio

Los destinatarios son personas grandes que:

A/ No tienen un grado de autonomía suficiente para realizar las actividades de la vida diaria, que necesitan constanding atención y supervisión.

B/ Por sus circunstancias sociofamiliares que requieren supervisión y apoyo.

C/ No sufrir trastornos mentales graves o cuadros psiquiátricos que impidan la convivencia.

D/ No sufrir enfermedades graves que requieran atenciones médicas y sanitarias continuadas.

E/ No partir estados físicos paliativos y/o terminales que requieran atenciones sanitarias continuadas. F/ No estar afectado por enfermedades infecciosas y contagiosas.

El acceso se efectuará según la disponibilidad de plazas.

Para efectuar el ingreso a la residencia será condición necesaria la previa y libre manifestación de voluntad de la persona a ingresar o la de su representante legal. Si no fuera posible obtenerla se tendrá que proceder de acuerdo con el que prevé la legislación vigente.

Previamente al ingreso se aportará cuánta documentación médica se solicite , en caso de no disponer de suficiente o adecuada se someterá el presunto usuario a revisión por el servicio



médico del establecimiento con el fin de determinar si su estado psíquico-físico es aceptable y adecuado a las características o tipología del resto de residentes.

En cualquier caso, tanto el establecimiento como el usuario se reservan recíprocamente los primeros quince días de estancia con carácter de periodo de prueba durante los cuales, cualquiera de ambas partes podrán rescindir el contrato sin necesidad de justificación. Si se trata de plaza pública no hay los quince días de prueba.

Para ingresar en el centro el interesado tendrá que formular, directamente o a través de su representante, una solicitud previa para la correspondiente reserva de plaza, en la cual se indicará la fecha prevista del ingreso. En caso de que exista plaza libre no será necesaria la referida reserva.

Para ingresar en el centro el interesado tendrá que formular, directamente o a través de su representante, una solicitud previa para la correspondiente reserva de plaza, en la cual se indicará la fecha prevista del ingreso. En caso de que exista plaza libre no será necesaria la referida reserva.

Para efectuar el ingreso, se tendrá que presentar la siguiente documentación:

1. Fotocopia del DNI de la persona usuaria y de uno/a familiar responsable
2. Informe médico del estado físico y psíquico del interesado, realizado dentro de los tres últimos meses antes de contratar los servicios, excepto los casos de urgencia. Este informe contendrá los datos personales, enfermedades activas, alergias y contraindicaciones, medicación prescrita, regímenes dietético, atención sanitaria o de enfermería que necesite y valoración del nivel de dependencia, cuando proceda.

Al ingreso en el centro, se someterá a una revisión por el médico del centro.

Con la firma del contrato, el interesado y/o su representante legal y el familiar y/o responsable de referencia, de ser el caso, manifiestan su voluntad de contratar con el centro y, en consecuencia, que el interesado adquiera la condición de usuario de los servicios.

3. Fotocopia de la cuenta bancaria
4. Dirección y teléfonos de contacto familiares o próximos
5. Muda de repuesto
6. Firma de las diferentes autorizaciones que le sean indispensables en el centro (transporte, grabación video, protección de datos...)

En cualquier caso, tanto el centro como el usuario se reservan recíprocamente un periodo de prueba que comprende los primeros quince días de estancia, durante los cuales cualquiera de las dos partes podrá resolver el contrato unilateralmente y sin justificación alguna, previa liquidación de las partidas pendientes de pago.

Si la persona residente tiene reconocido un grado de dependencia, independientemente del grado de dependencia que tenga reconocido, la trabajadora social del centro puede tramitar la PEV. Es la Generalitat quién, después de hacer el estudio de los datos económicos de la persona, valora si la persona tiene derecho o no a recibir la prestación.



4. QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS

- Acogida y convivencia
- Manutención/alimentación. La Cocina nos permite servir todas las comidas ya que están preparados en el centro (cocina propia)
- Atención personal a las actividades de la vida diaria
- Recuperación y/o mantenimiento de los hábitos de autonomía
- Mantenimiento de las funciones físicas y cognitivas
- Servicio de transporte adaptado
- Actividades lúdicas.
- Uso de nuevas tecnologías (tablet, ojeas virtuales), Salidas a museos, Auditorio, Culturales, etc. Salidas programadas por grupos (centro ciudad, pueblos próximos,...)
- Jardín y zona de recreo.
- Gran terraza soleada. Cuando el tiempo lo permite, las actividades (fisioterapia, musicoterapia, etc) se realizan al exterior
- Amplias zonas de uso común.
- El centro tiene una sala polivalente donde se realizan las actividades, y en la hora se transforma en zona de estancia/comedor en función de la necesidad del momento. También se puede disfrutar del reposo, viendo TV, películas o proyecciones
- Peluquería.
Nuestra peluquera ofrece servicios de corte, lavado, peinar, teñir, depilación facial, afeitado para que nuestros usuarios y usuarias se vean y sientan bien.

Profesionales del centro

- Dirección.
- Médico.
- Enfermería.
- Fisioterapia.
- Psicología.
- Educación social.
- Trabajo social.
- Auxiliares de geriatría.
- Limpieza.

5. DERECHO Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Derechos de los usuarios



Los usuarios de servicios residenciales y diurnos, además de los derechos que reconocen los artículos 8, 9 y 10 de la Ley 12/2007, tienen derecho a:

- Ejercer la libertad individual para ingresar y permanecer al establecimiento y para salir, sin perjuicio del que establece la legislación vigente respecto a los menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- Conocer el Reglamento interno del servicio, y también los derechos y los deberes, que se tienen que explicar de manera entendedora y accesible, especialmente cuando afectan gente mayor, niños y adolescentes.
- Recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los otros ciudadanos.
- Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de manera accesible.
- Mantener el secreto de las comunicaciones, salvo que se dicte una resolución judicial que lo suspenda.
- Preservar la intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que tiene que ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.
- Considerar como domicilio el establecimiento residencial donde viven y mantener la relación con el entorno familiar, convivencial y social, respetando las formas de vida actuales.
- Participar en la toma de decisiones del centro que los afecten individualmente o colectivamente por medio del que establece la normativa y el Reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
- Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- Tener objetos personales significativos para personalizar el entorno donde viven, siempre que respeten los derechos de las otras personas.
- Ejercer libremente los derechos políticos, y respetar el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- Ejercer la práctica religiosa, y respetar el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- Obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
- Recibir de manera continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que se establezcan por Reglamento.
- No ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción facultativa y supervisión, salvo que haya un peligro inminente para la seguridad física de los usuarios o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones se tienen que justificar documentalmente, tienen que constar en el expediente del usuario o usuaria y se tienen que comunicar al Ministerio Fiscal, de acuerdo con el que establece la legislación.
- Conocer el coste de los servicios que reciben y, si procede, conocer la contraprestación del usuario o usuaria.

Derechos de los usuarios

Las personas que acceden a los servicios sociales o, si procede, sus familiares o representantes legales, tienen los deberes siguientes:



- Facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender la situación.
- Cumplir los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social individual, familiar o convivencial y las orientaciones del personal profesional, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar las prestaciones solicitadas o recibimientos.
- Destinar la prestación a la finalidad para la cual se ha concedido.
- Devolver el dinero recibido indebidamente.
- Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
- Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento y la resolución de los problemas.
- Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como personas y como trabajadores.
- Atender las indicaciones del personal y comparecer a las entrevistas a que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
- Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y tener cura.
- Cumplir las normas y los procedimientos para el uso y el goce de las prestaciones.
- Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa aplicable.
- Cumplir los otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.

6. ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y MEDIDAS DE CORRECCIÓN

INDICADORES	METODOLOGÍA	ESTÁNDAR
Satisfacción de los usuarios/as	Encuestas de satisfacció.	80,00%

A. Valoración integral inicial B. Valoración integral periódica	A. PIAI B. PIAI	80,00% 80%
A. Valoración inicial con escalas validadas B. Valoración periódica con escalas validadas	Registro programa GdR. Registro Programa GdR.	80,00% 80%
A. Valoración de riesgos inicial B. Valoración periódica de riesgos	Registro programa GdR.	70,00%
Documentación de atención a la persona usuaria.	Resgistro programa GdR.	80,00%
PIAI actualitzado	Registro programa GdR.	80,00%
Productos de soporte.	Registro programa GdR.	70,00%
Mantenimiento de la capacidad funcional	Registro PIAI.	50,00%
El centro dispone de un programa integrado de actividades para la promoción de funciones.	Plan de actividades. Registro de actividades y evaluación GdR.	70,00%
Programa integrado de promoción de funciones.	Registro programa GdR.	70,00%
Mantenimiento de funciones de las personas usuarias con alteración de la autonomía.	Registro PIAI.	80,00%
Abordage del deterioramento cognitivo.	Registro PIAI.	70,00%
Seguimiento de la persona usuaria.	Registro PIAI.	70,00%
Prevención de caídas	Registro programa GdR.	100,00%
Prevención de las lesiones por presión (LPP).	Registro programa GdR.	80,00%
Contención física de la persona usuaria	Registro programa GdR.	85,00%
Estado nutricional de las personas usuaries	Registro programa GdR.	60,00%
Administración de medicación	Registro programa GdR.	90,00%
Almacenamiento de medicación	Espacio habilitado del centro.	100,00%
Prescripción de fármacos	Registro programa GdR.	90,00%
Dispensación de fármacos	Registro programa GdR.	100,00%
Control de síntomas	Registro programa GdR.	90,00%
Impacto mediambiental	Reciclaje, existencia de placas solares.	65,00%
A. Coordinación interna de	A. Registro valoración inicial.	85%

la atención B. Coordinación externa de la atención	B. Registro valoración inicial.	85%
Satisfacción con servicios de soporte	Encuestas.	70,00%
Formación continuada	Plan de formación.	75,00%

En cuanto a las medidas de corrección en caso de que se incumplen los estándares mínimos establecidos por el centro, si se detecta que dentro de los indicadores mínimos de calidad hay resultados no esperados o que los estándares son muy bajos, a la reunión de final de cada año se tratarán para conseguir los estándares deseados.

7. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para formalizar cualquier queja y/o sugerencia, las personas se tienen que dirigir a la responsable de calidad del centro, en este caso la directora, mediante el correo electrónico residencialatevallar@gmail.com

8. CÓMO GESTIONAMOS LA COMUNICACIÓN

La comunicación abierta y constando con las personas usuarias y con sus familias nos permite mejorar la calidad del servicio mediante la remisión de consultas, de manera telemática, a través de la dirección de correo electrónico: residencialatevallar@gmail.com y presencialmente, en las horas de visita establecidas al azulejo de anuncios del Centro para todos los profesionales (dirección, médico, enfermera, psicóloga, trabajadora social, educadora social).

Las comunicaciones de las personas usuarias y de sus familias su gestionadas por la Dirección o bien por el Equipo Interdisciplinario, según corresponda.

9. NORMATIVA APLICABLE:

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

10. CONTACTO

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

Esta Carta de Servicios ha sido elaborada en fecha 5 de FEBRERO de 2024 por la dirección del centro.

Firma:

Residència
La teva llar S.L.U.
C/ Paer Casanovas,12 25004 LLEIDA
NIF: B-25511155
