



Carta de serveis

0. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

- **Introducció:** La nostra carta de serveis és un recull d'informació de la nostra Entitat. Fa referència a la organització, als serveis que oferim, als compromisos adquirits i els drets i deures. També hi ha un apartat per les consultes, queixes i suggeriments per tal de facilitar l'accessibilitat i les propostes de millora.
- **Òrgan responsable de la carta:** FUNDACIÓ RESIDÈNCIA DE LA GENT GRAN SANT ANTONI
- **Data d'actualització de les dades de la carta:** S'actualitza el gener del mes en curs

1. PRESENTACIÓ

La **Residència de Gent Gran Sant Antoni** és un establiment de Serveis Socials amb servei de **Residència Assistida** i **Centre de Dia**. El centre presta servei d'acolliment residencial **des d'una vessant integral** i té una capacitat per atendre a **77 persones residents**. El **Centre de Dia** ofereix servei a **20 persones usuàries**.

La Residència és d'iniciativa social sense afany de lucre i està gestionada per una **Junta de Patronat** i disposa d'un ampli **equip professional interdisciplinari**.

2. IDENTIFICACIÓ

NOM: Fundació Residència de la Gent Gran Sant Antoni de Tàrraga

CIF: R2500013D

REPRESENTANT LEGAL: M. Alba Pijuan Vallverdú

RESPONSABLE: Josep Lardiez Farrés direccio@residenciatarrega.com

RESPONSABLE HIGIENICOSANITARIA: Montse Cairó Guillaumet
infermeria@residenciatarrega.com

UBICACIÓ: C/ Hospital, 2 25300 TÀRREGA

CONTACTE: 973310760 info@residenciatarrega.com



3. ORGANITZACIÓ I FORMA DE GESTIÓ DEL SERVEI

L'òrgan de govern de la Fundació és el Patronat que està format pels membres següents:

1. L'alcalde/ssa de Tàrraga, que és el/la President/a.
2. El rector de la Parròquia de Tàrraga, que és el vicepresident.
3. Dos vocals nomenats per l'Ajuntament, un d'ells el Regidor de Serveis Socials.
4. Un vocal nomenat per la Parròquia de Tàrraga.
5. Quatre membres nomenats de forma consensuada per l'Ajuntament i la Parròquia.
6. Un representant de l'Associació d'Amics de la residència de la Gent Gran Sant Antoni.
7. El/la director/a.

El nom dels membres que componen aquest òrgan de govern figuren a l'Annex 1 a aquest document.

Aquest patronat té, entre altres, les següents funcions i atribucions:

- Vetllar perquè els residents siguin acuradament atesos en tots els aspectes: social, sanitari, etc. i que trobin un ambient acollidor amb unes condicions adequades a les seves característiques personals.
- Contractar i coordinar el personal laboral adscrit al centre.
- Mantenir i conservar l'edifici, el mobiliari i les instal·lacions.

Per garantir un bon funcionament del Centre i assegurar la prestació d'un servei de òptima qualitat als residents, la Residència compta amb els professionals necessaris i suficients per aconseguir aquest objectiu: direcció, personal sanitari, personal de serveis administratius personal psicosocial personal subaltern, altre personal que els serveis i instal·lacions requereixen i personal dedicat a l'atenció espiritual.



4. SERVEIS

SERVEI DE RESIDÈNCIA

La Residència Assistida disposa de **77 places** i presta servei d'acolliment residencial des d'una **vessant integral** a persones grans que per determinats factors no poden romandre en el seu domicili.

Serveis que oferim:

- 59 habitacions individuals i 9 habitacions dobles
- Estades temporals
- Servei de Menjador
- Cuina pròpia
- Dietes adaptades supervisades per una dietista
- Suport Sanitari i Mèdic
- Servei d'Atenció Social
- Activitats d'animació i lleure
- Teràpia Ocupacional
- Servei de Rehabilitació i Fisioteràpia
- Estimulació Cognitiva i Psicomotricitat
- loga
- Neteja i Bugaderia
- Servei Espiritual
- Podologia
- Perruqueria i Estètica
- Transport Adaptat
- Voluntariat
- Equipament d'imatge i so
- Zona WIFI gratuïta
- Zona enjardinada
- Calefacció Central
- Aire Condicionat
- Megafonia
- Sales-Espais de Visita
- Videotrucades



SERVEI DE CENTRE DE DIA

És un recurs adreçat que permet **combinar l'estada a domicili amb l'atenció integral** diürna de la persona gran.

Disposem de **20 places de centre de dia** que poden ser col·laboradores o públiques (Departament de Benestar Social i Família) i privades.

Amb ànim **d'adaptar-nos** a les **necessitats i situacions individuals** facilitem un ampli ventall de serveis i horaris per atendre a la persona gran.

El servei funciona de **dilluns a divendres** i oferim l'opció de poder venir també els **caps de setmana i festius**. L'horari d'atenció és de **8:00h a 21:00h** i es pot escollir jornada sencera o mitja jornada. Disposem d'un **servei de transport adaptat** que recull i acompanya a la persona gran al seu domicili.

Serveis que oferim:

- Atenció Centrada en la persona
- Teràpia ocupacional
- Fisioteràpia
- Infermeria
- Atenció psicològica i social
- Activitats (Estimulació cognitiva, psicomotricitat, ioga i lleure)
- Àpats
- Higiene personal
- Podologia (opcional)
- Perruqueria (opcional)
- Transport adaptat (opcional).



CONDICIONS D'ACCÉS I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE:

Poden sol·licitar plaça de Residència Assistida o de Centre de Dia:

- Persones de més de 65 anys.
- Persones que no pateixin trastorns greus de salut mental que facin impossible la convivència.
- No patir malalties infeccioses i contagioses en fase aguda.

- **PLACES DE RESIDÈNCIA ASSISTIDA:** Contactar amb la Treballadora Social del Centre per informació i assessorament (info@residenciatarrega.com). Informació de places públiques i privades.

Plaça pública de residència: Es necessita tenir reconegut un grau II ó III de dependència

Preu de plaça privada de residència: 1.938'55€/mes

Preu de plaça privada de residència temporal: 2.053'24€/mes

- **PLACES DE CENTRE DE DIA:** Contactar amb la Treballadora Social del Centre per informació i assessorament (info@residenciatarrega.com). Informació de places públiques i privades.

Plaça pública de residència: Es necessita tenir reconegut un grau I II ó III de dependència

Preu de plaça privada de Centre de Dia a Jornada Sencera (dilluns a divendres): 55.12€/dia.

Preu de plaça privada de Centre de Dia a Mitja Jornada (dilluns a divendres): 33.07€/dia.

- **SERVEIS OPCIONALS:**

Perruqueria: Rentar i marcar 10€. Tallar i Marcar 16€. Tenyir i Marcar 22€. Tenyir, Tallar i Marcar 26€. Permanent i Marcar 30 €. Permanent, Tallar i Marcar 34€. Tallar senyors 7/9€. Depilació facial 2/5€

Callista: Primer servei 16'5€ (a valorar), servei 15€, Repàs tractament podal 10€ i cura 4€.

Transport adaptat de Centre de Dia (de dilluns a divendres a excepció de festius intersetmanals) : 98.90€/mes



5. COMPROMÍS

Prioritzem la importància de **potenciar la capacitat d'adaptació** que té la persona per **afrontar les noves situacions**. Des de l'equip professional interdisciplinari es donen **suport i eines** per incidir en aquesta adaptació individual.

Fonamentem el nostre treball del dia a dia tenint en compte els següents **valors**:

- La **individualitat** de cada persona gran.
- **Respecte del ritme vital** de la persona gran.
- **Cura** en el tracte i la comunicació en tots els aspectes íntims de la persona, **afavorint el seu espai**.
- **Foment i respecte** en la **presa de decisions**.
- Valoració, potenciació i treball en positiu de les capacitats personals, fomentant una **major autonomia i valoració personal**.
- Prioritzem la **cohesió**, la **construcció** i l'**estabilitat** d'un equip humà multidisciplinari que garanteix l'**atenció integral de qualitat**.
- Vetllem pel **confort** del resident prioritzant les mesures preventives per **evitar el deteriorament de salut** de la persona des d'una vessant **interdisciplinària**.
- Transparència en la gestió.

COMPROMÍS	INDICADOR
Prioritzem la importància de potenciar la capacitat d'adaptació que té la persona per afrontar les noves situacions . Des de l'equip professional interdisciplinari es dóna suport i eines per incidir en aquesta adaptació individual	Model ACP
Fonamentem el nostre treball del dia a dia tenint en compte els següents valors: individualitat, respecte, autonomia, valoració personal	Model ACP
Prioritzem la cohesió , la construcció i l' estabilitat d'un equip humà multidisciplinari que garanteix l' atenció integral de qualitat .	Model ACP



Vetllem pel confort del resident priorititzant les mesures preventives per evitar el deteriorament de salut de la persona des d'una vessant interdisciplinària .	Model ACP
Treballar amb transparència	Memòria del Servei Consell de residents Consell de Participació Fer públic el resultat de les enquestes de satisfacció
Valorar les demandes, suggeriments i queixes d'usuaris i familiars per garantir la millora de la qualitat del servei.	Bústia de suggeriments Canal de queixes Enquestes de satisfacció Consell de Residents Consell de Participació
Oferir una programació d'activitats	Pla d'activitats Registre d'Activitats Memòria del Servei

6. DRETS I DEURES DELS RESIDENTS



DRETS específics dels usuaris de serveis residencials i diürns (segons l'article 12 de la Llei 12/2007 de serveis socials):

1. Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8 (Garantia dels drets i les llibertats fonamentals), 9 (Dret d'accés als serveis socials) i 10 (Dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials), tenen dret a:
 - a) L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
 - b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.



- c)** Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- d)** Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- e)** Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- f)** El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- g)** La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- h)** Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- i)** Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
- j)** Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k)** Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- l)** Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- m)** Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- n)** Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- o)** Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.



p) No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.

q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

- 2.** El reglament intern del servei pot desplegar i concretar la forma d'exercir els drets que reconeix l'apartat 1, respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que deriven de llur reconeixement per les lleis.

DEURES en relació als serveis socials (segons l'article 13 de la Llei 12/2007 de serveis socials):

- 1.** 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 produeixen 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.



7. CONSULTES, QUEIXES I SUGGERIMENTS

Disposem d'un **CANAL ÈTIC** visible al nostre web www.residenciarrega.com on es dona veu a les persones que hagin pogut ser testimonis de situacions injustes i il·legals que han succeït a la Residència i que la Fundació es compromet a tractar garantint els principis de justícia i transparència. Per tant, amb aquest canal podreu informar de les vostres preocupacions de forma segura i 100% confidencial. La vostra informació serà tractada amb la màxima discreció i es prendran les mesures pertinents per investigar les denúncies.

Disposem de bústia física de suggeriments i queixes ubicada a la recepció del Centre.

Els suggeriments i queixes són ateses per l'Equip Directiu o pel Patronat, si s'escau, que donarà resposta en un termini no superior a 1 mes.

Disposem d'un Pla d'Igualtat i d'un Protocol de Prevenció de l'Assetjament.

8. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA CARTA



La Carta de Servies es revisa anualment i se n'actualitzen els preus i canvis.

9. VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DEL SERVEI



WEB: <https://residenciarrega.com/>

TELÈFON: 973310760 - 973314032 (Residents)

CORREU ELECTRÒNIC: info@residenciarrega.com