|  |  |
| --- | --- |
| Residencia Prudenci (Tona) |  |

**Carta de servicios de la residència hotel prudenci**

El siguiente documento recoge los servicios que se ofrecen, así como los compromisos para conseguirlos, y, los derechos y deberes, entre otros.

1. **Introducción**
   1. **Presentación de la carta de servicios**

El centro pone su enfoque principalmente en los residentes y sus familias. Es por ello, que se cree necesaria la recopilación de un documento donde se exponga quiénes somos, los valores y misión, a partir de los cuales trabajamos, los servicios que disponemos, qué compromisos adoptamos, la forma en que los medimos, la normativa que nos rige y, las formas de comunicación que utilizamos.

El documento que se presenta se ha procurado redactar, posteriormente a un análisis previo y revisión constante del funcionamiento del centro, teniendo en consideración, todos los entes que son participativos en la residencia (profesionales internos que trabajan, residentes, familiares y profesionales externos con los que se mantiene vinculación).

El objetivo es tener en cuenta a todos los agentes implicados, haciendo énfasis en los residentes, para dar una respuesta asertiva y efectiva a las necesidades y demandas presentes y/o futuras. Y así garantizar, un servicio de máxima calidad.

* 1. **Presentación del centro**

La Residencia Hotel Prudenci se encuentra ubicada en la carretera de Manresa, número 55, en el municipio de Tona, provincia de Barcelona. Se trata de un centro colaborador de la Generalidad de Cataluña, que dispone de una capacidad de 95 plazas, de estas 68 son plazas públicas y 27 plazas privadas.

* 1. **Misión, visión y valores**

La **misión** del centro es ofrecer una atención geriátrica integral a los residentes, teniendo en cuenta a la persona como un ser integral, que presenta unos derechos y vínculos relacionales, tanto con personas (sean familiares o amistades), como con el entorno, procurando, por tanto, por su bienestar físico, psíquico y social. Además de evitar la exclusión de personas en riesgo de vulnerabilidad.

La **visión** es crear una red colaboradora con los distintos agentes sociales, sanitarios y administrativos, para garantizar ese bienestar integral.

Los **valores** que nos rigen son:

* La **profesionalidad** como eje para desarrollar las tareas y acciones adecuadas.
* El **trabajo en equipo** para favorecer un vínculo correcto y un ambiente de calidad y educación en el que residir.
* La **calidad** y el **rigor** para desarrollar de la forma más correcta y adecuada los servicios que se ofrecen.
* El **respeto** y **responsabilidad** como premisas claves para garantizar la **dignidad** de las personas.
* La **transparencia**, la **creatividad** y la **innovación** para garantizar una dinámica que fomente la **autonomía** y el **vínculo**.
* La **participación** e **implicación** de todas las personas del centro, tanto profesionales como residentes y familiares.
* La **organización** y **coordinación** para asistir a los recursos y requisitos legales.

1. **Servicios**

A continuación, se desglosarán los distintos servicios que se ofrecen. El centro dispone permanentemente de personal sociosanitario. De forma diurna, cuenta también con profesional de enfermería. Y, entre semana dispone de un Equipo Multidisciplinar, formado por:

* Terapeuta Ocupacional
* Educadora Social
* Fisioterapeuta
* Psicólogo
* Trabajadora social
  1. **Servicio de residencia asistida**

Servicio de acogida residencial con carácter permanente. El o la residente ingresa, ofreciéndole atención global para favorecer su bienestar y autonomía, tanto a medio como a largo plazo. Mediante soporte en las actividades básicas de la vida diaria y una cartera de talleres dirigidos por un equipo multidisciplinar de profesionales.

* 1. **Servicio de residencia asistida temporal**

Servicio de acogida residencial con carácter temporal. El o la residente ingresa para un período de tiempo concreto, ofreciéndole atención global para favorecer su bienestar y autonomía, a corto plazo. Mediante soporte en las actividades básicas de la vida diaria y una cartera de talleres dirigidos por un equipo multidisciplinar de profesionales.

* 1. **Servicio de Terapia Ocupacional**

El servicio de Terapia Ocupacional cuenta con un profesional graduado en terapia ocupacional. Des de esta área se ofrecen seis talleres.

* **Taller de Juegos y Actividades Motrices:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño, y de forma individualizada. Se incluyen rompecabezas, piezas de encaje, juegos de cartas, variedad de juegos (el ahorcado, el bingo, el domino), juegos orales (adivinanzas, refranes, juegos de preguntas), ejercicios de memoria visual y dictado, entre otros.
* **Taller de Estimulación Cognitiva:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño, y de forma individualizada. Se incluyen pasatiempos sopas de letras, buscar las diferencias, crucigramas, sudokus), fichas de palabras, fichas de escritura, fichas de cálculo, fichas de series numéricas y de problemas de matemáticas, entre otros.
* **Taller de Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD):** actividades individualizadas donde se fomenta la autonomía de la persona a través de la práctica de diferentes escenarios de la vida diaria, tales como soporte durante las comidas.
* **Taller de Estimulación Especial:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño, y de forma individualizada. Se incluyen la manipulación de objetos sencillos (espumas, pelotas, etc.), juegos de manipulación manual (piezas de encaje, etc.), fuerza con pelotas, preguntas sencillas (de orientación, memoria, etc.).
* **Taller de Naturoterapia:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño. Se incluyen el cuidado y mantenimiento del exterior del centro (jardineras, hierbas, entre otros), cuidado y mantenimiento del huerto terapéutico y, actividades relacionadas con la naturaleza (construcción de bebederos, juegos, etc.).
* **Taller de Musicoterapia:** actividades en grupo grande. Se incluyen escuchar y cantar canciones y juegos relacionados con la música.
  1. **Servicio de Psicología**

El servicio de Psicología cuenta con un profesional licenciado en psicología. Des de esta área se ofrecen tres talleres.

* **Taller de Juegos y Actividades Motrices:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño, y de forma individualizada. Se incluyen rompecabezas, piezas de encaje, juegos de cartas, variedad de juegos (el ahorcado, el bingo, el domino), juegos orales (adivinanzas, refranes, juegos de preguntas), ejercicios de memoria visual y dictado, entre otros.
* **Taller de Estimulación Cognitiva:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño, y de forma individualizada. Se incluyen pasatiempos sopas de letras, buscar las diferencias, crucigramas, sudokus), fichas de palabras, fichas de escritura, fichas de cálculo, fichas de series numéricas y de problemas de matemáticas, entre otros.
* **Taller de Atención Psicológica Individual:** actividad individualizada en la que se realizan sesiones psicológicas con la persona el tiempo que se considera necesario.
  1. **Servicio de Educación Social**

El servicio de Educación social cuenta con una profesional graduada en educación social i postgraduada en gestión y resolución de conflictos. Des de esta área se ofrecen ocho talleres.

* **Taller de Juegos y Actividades Motrices:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño, y de forma individualizada. Se incluyen rompecabezas, piezas de encaje, juegos de cartas, variedad de juegos (el ahorcado, el bingo, el domino), juegos orales (adivinanzas, refranes, juegos de preguntas), ejercicios de memoria visual y dictado, entre otros.
* **Taller de Estimulación Cognitiva:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño, y de forma individualizada. Se incluyen pasatiempos sopas de letras, buscar las diferencias, crucigramas, sudokus), fichas de palabras, fichas de escritura, fichas de cálculo, fichas de series numéricas y de problemas de matemáticas, entre otros.
* **Taller de Estimulación Especial:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño, y de forma individualizada. Se incluyen la manipulación de objetos sencillos (espumas, pelotas, etc.), juegos de manipulación manual (piezas de encaje, etc.), fuerza con pelotas, preguntas sencillas (de orientación, memoria, etc.).
* **Taller de Naturoterapia:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño. Se incluyen el cuidado y mantenimiento del exterior del centro (jardineras, hierbas, entre otros), cuidado y mantenimiento del huerto terapéutico y, actividades relacionadas con la naturaleza (construcción de bebederos, juegos, etc.).
* **Taller de Maquillaje:** actividades tanto en grupo pequeño, como de forma individualizada. Se incluyen el cuidado y mantenimiento de las uñas (esmaltar, limar, pintar, etc.), y el cuidado de la higiene facial (cejas, bigote, etc.).
* **Taller de Atención Individual:** actividades de forma individualizada. Se incluyen leer y comentar el diario y/o revistas, ejercicios de reminiscencia, cuidado de plantas y todas aquellas peticiones que realicen los y las residentes.
* **Taller de Manualidades y Pintura:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño. Se incluyen recortar, pintar con pincel, encolar y diseño y creación de manualidades.
* **Taller de Cocina:** actividades tanto en grupo grande o grupo pequeño. Se incluyen pelar y cortar verduras y frutas, así como elaborar postres y meriendas (sándwich, bizcochos, etc.).
  1. **Servicio de Fisioterapia**

El servicio de Fisioterapia cuenta con una profesional graduada en fisioterapia. Des de esta área se ofrecen tres talleres.

* **Taller de movilizaciones y deambulaciones individuales:** actividades tanto en pequeño grupo, como de forma individualizada. Se incluyen la terapia manual, la masoterapia, el drenaje linfático, la manipulación especifica global, caminar en el interior y en el exterior, paralelas, y subir y bajar escaleras, entre otros.
* **Psicomotricidad y gimnasia:** actividades en grupo grande. Se incluyen ejercicios con material (pelotas, aros, pesas), ejercicios de movilidad global, ejercicios de fuerza muscular, ejercicios de rango articular, y ejercicios de orientación espacial.
* **Terapia Individualizada:** actividades de forma individualizada. Se incluyen la realización de terapias y rehabilitación en función de las necesidades de cada residente.
  1. **Servicio de Trabajo Social**

El servicio de Trabajo Social cuenta con una profesional diplomada en trabajo social. Des de esta área:

* Coordinación con las áreas de Servicios Sociales de la Comarca de Osona.
* Coordinación con la Generalidad de Cataluña y con los diferentes centros hospitalarios de la provincia.
* Detección y previo estudio de casos mediante la coordinación con los agentes anteriores.
* Entrevistas con les familias (primer contacto). Información y explicación de los servicios del centro.
* Gestionar y tramitar ayudas económicas otorgadas por la Administración Pública (gobierno central y Generalidad de Cataluña).
* Solicitud de la Ley de la Dependencia (gestión que favorece les ayudas económicas).
* Redacción de la historia social (historia de vida del residente) y informes sociales, el Plan de Atención Individualizada.
* Trabajo social extraresidencial en casos de riesgo social (reconocimiento de la vivienda, tramitaciones bancarias, tramitaciones de hacienda, tramitaciones seguridad social).
* Coordinación diaria con las familias (vía telefónica y presencial).
* Trámites económicos y prestaciones sociales.

1. **Otros servicios**

A más de los servicios profesionales anteriores, dentro de los servicios propios de la residencia se incluyen:

* El servicio de admisión, acogida y alojamiento.
* El servicio de restauración, con menús elaborados per la dietista y supervisados por el higienicosanitario del centro.
* El servicio propio de lavandería de lunes a domingo.
* Servicio de atención sanitaria.
* Servicio de atención médica los martes de 9:00h a 14:00h y los viernes de 10:00h a 15:00h.
* Servicio de atención de enfermería de lunes a domingo de 8:00h a 21:00h.
* Servicio religioso el primer lunes de cada mes de 16:00h a 17:00h.

Otros servicios opcionales con recargo serían:

* Servicio de podología, cada 15 días.
* Servicio de peluquería, cada martes y jueves de 10:00h a 17:30h.

1. **Instalaciones**

El centro es un edificio situado en cuatro vientos con una amplia zona ajardinada. Está distribuido en cinco plantas y el subterráneo. En la planta baja se encuentra disponible una una sala de visitas, un comedor, tres salas polivalentes, las cuales disponen de televisión y ordenadores para los residentes. A más de un despacho de enfermería y una consulta médica.

También se encuentran baños geriátricos adaptados, la sala de rehabilitación, donde trabaja la fisioterapeuta y el despacho de dirección. La zona de cocina, acompañada de un office para el personal y zona de lavavajillas. I, la zona de lavandería.

En la primera, segunda y tercera planta se encuentran las habitaciones de los residentes, junto con los vestidores para los profesionales. Las habitaciones pueden ser dobles (37) o individuales (21).

1. **Líneas de actuación**

Aparte del día a día, en que las y los residentes pueden disfrutar de todas las instalaciones y servicios expuestos anteriormente, se realizan un conjunto de actuaciones, las cuales se consideran necesarias plasmar:

* **Reuniones participativas:** anualmente se realizan dos reuniones participativas. Estas son organizadas y ejecutadas por el Equipo Multidisciplinar. Participan todos los residentes y el objetivo es tratar diferentes temáticas, las cuales consideran el día a día y el bienestar de los usuarios. Se les pide su satisfacción, experiencia y sugerencias de mejora, cuanto, a la atención recibida, tanto por el personal sociosanitario, como los profesionales del equipo multidisciplinar y enfermería.

Se les pregunta sobre las comidas, el servicio de lavandería, como son atendidos, cuando los levantan, les hacen las higienes, los encaman y/o los llevan al baño[[1]](#footnote-1).

Una vez se recoge toda la información, el equipo multidisciplinar corrobora lo que se ha expuesto por parte de los residentes. Por ejemplo, si afirman que comen mucho pollo, se contrasta con los menús de la cocina.

Todo seguido, en un documento se plasma; en primer lugar, el vaciado recogido. Y, en segundo lugar, el contraste con este vaciado.

Para acabar, se hace un retorno a los residentes y se llega a acuerdos, para promover su bienestar y el buen funcionamiento del centro.

* **Planes Individuales de Atención (PIAI):** mensualmente se reúnen el Equipo Multidisciplinar, con el objetivo de elaborar y redactar el PIAI de cada residente.

En este se habla de los objetivos que se proponen para cada persona, des de un enfoque global. Considerando, por tanto, como favorecer una mejora, tanto des de una vertiente motriva (área de fisioterapia), psicológica (área de psicología), relacional y de trámites (área de trabajo social), lúdica, cognitiva y sensorial (área de educación social), funcional (área de terapia ocupacional), de salud (área de enfermería) y general del día a día (auxiliar socioeducativo denominado como tutor/a del residente).

Se procura que la persona esté presente durante la redacción del PIAI, de manera que pueda participar y opinar de los objetivos que se proponen para su bienestar.

Los PIAI quedan plasmados en carpetas individuales de cada residente y pueden ser consultados siempre que sea necesario por los profesionales. En estos constan la historia social y datos básicos de la persona, así como los objetivos y medidas para alcanzar los marcados des de les áreas mencionadas anteriormente y las respectivas escaleras de valoración de cada profesional.

* **Entrevistas personales:** la directora realiza entrevistas personales, de manera que todo el personal contratado, presente un perfil adecuado a las necesidades del lugar de trabajo, así como la formación necesaria para desarrollarlo.
* **Encuestas de satisfacción[[2]](#footnote-2):** otra manera de tener en cuenta la opinión de los residentes y poder dignificarlos son las encuestas de satisfacción.

Anualmente se realiza el mismo modelo de encuesta y se amplia en función de las necesidades. Estas se llevan a cabo por el Equipo Multidisciplinar de forma individual con todos los residentes del centro. También se realizan con una parte representativa de las familias, para incluirlas y tener en cuenta su pensamiento.

Una vez realizadas las encuestas, estas se plasman en un documento y se analiza lo que se ha recogido, por tal de implementar nuevas medidas y llevar a cabo los cambios necesarios.

* **Valoración integral:** mensualmente se realizan escaleras de valoración cognitiva, para ver la evolución que realizan los residentes. El test que se utiliza es el Pfeiffer y la profesional encargada es la educadora social.

También se realiza la valoración anual, a través de diferentes escaleras como lo son:

* Índex de Barthel – Terapeuta Ocupacional
* Actividades Instrumentales de la vida diaria (AVDI) – Terapeuta Ocupacional
* Escalera de valores de caídas - Fisioterapeuta
* Evaluación de la marcha (Tinetti) – Fisioterapeuta
* Evaluación del equilibrio (Tinetti) – Fisioterapeuta
* Datos Funcionales Psíquicos – Psicólogo
* Mini mental (Folstein) – Psicólogo
* Mini examen cognitivo o MEC (1979) – Psicólogo
* **Coordinación con otras entidades:** anualmente el centro se coordina con agentes exteriores, para favorecer una conexión con el exterior y la vertiente más social y lúdica de los residentes.

Es necesario mencionar, que actualmente no se realiza des de que inicio la pandemia de la Covid, como medida de precaución. Cuando las medidas en el ámbito sanitario se eliminen se reanudará de nuevo.

Primeramente, se realiza una jornada de domino anual, que suele celebrarse en el casal de ancianos del pueblo. Ese día se escoge un número de residentes, a los cuales les guste jugar al domingo y dispongan de las facultades mentales para poder hacerlo. Estos se distribuyen con el psicólogo, el fisioterapeuta, el terapeuta ocupacional, la educadora social y la trabajadora social.

El equipo de profesionales anterior, son los encargados de acompañarlos hasta donde se realizan las jornadas y acompañarlos en todo momento. Allí, por mesas se mezclan con residentes de otras dos residencias del pueblo y el casal. Realizan diferentes partidas y se cuentan los puntos.

En acabar se reparten diplomas, premios y se hace un pequeño aperitivo.

En segundo lugar, dos veces al año se celebra en la Canal de Tona, dos fiestas; una para Navidad y otra para Pascua. De nuevo los profesionales nombrados en las jornadas de domino, se encargan de acompañarlos donde se realizan las actuaciones y velar por su bienestar, mientras dura la actuación.

En la canal se realizan actuaciones de cante y baile, mientras los residentes disfrutan de bebidas y alguna comida (pastel, coca, mona, turrones, etc.).

1. **Compromisos**

De acuerdo a las líneas de actuación establecidas se marcan unos compromisos y unos indicadores para lograrlos.

* **Disponibilidad y acompañamiento:** atención integral 24 horas 365 días al año. Se registra diariamente en un libro de incidencias.
* **Servicios específicos:** por parte de un Equipo Multidisciplinar en función de sus necesidades y demandas. Se registra diariamente en hojas de registros. Anualmente en una memoria.
* **Atención individualizada:** para todo el personal del centro. Se registra diariamente en hojas de registro. Así como, en el PIAI del residente.
* **Promover su estado cognitivo, funcional y físico:** Se registra diariamente en hojas de registros. Mensualmente a través de test de Pfeiffer. Y, anualmente a través de las escaleras de valoración realizadas por el Equipo Multidisciplinar, expuestas en el apartado anterior. Así como, en el PIAI del residente.
* **Promover la vertiente lúdica y conexión con el entorno:** se realizan varias sesiones, tales como jornada de dómino y fiestas de Navidad y Pascua. Se registra en las memorias anuales.
* **Profesionalidad y cualidad:** se garantiza la formación adecuada y titulación exigida. Así como, una cualidad y transparencia de los servicios y trato recibido, y funcionamiento del centro. Se valora a través de las entrevistas personales, a más de las reuniones participativas y encuestas de satisfacción.
* **Nutrición:** se garantizan las comidas supervisadas por nutricionistas. Se registran en menús en función de la temporada del año y a través de les reuniones participativas y encuestas de satisfacción.
* **Seguridad de los residentes:** únicamente se coloca sujeción de contención mecánica, cuando es estrictamente necesario y solicitado por un facultativo médico en coordinación con el Equipo Multidisciplinar. Se registra en una hoja de contenciones.
* **Base documental:** se garantiza a través del registro de todo el expediente de la persona, mediante diferentes documentos, teniendo en cuenta, la parte social, médica, física, funcional, cognitiva y psicológica de la persona.

1. **Normativa reguladora y aplicable**

Como centre residencial de gente mayor nos regimos por una normativa autonómica y estatal.

Cuanto a la normativa autonómica destacan[[3]](#footnote-3):

* Artículo 18. Derechos de las personas grandes. "Las personas grandes tienen derecho a vivir con dignidad, libres de explotación y de maltrato, sin que puedan ser discriminadas a causa de la edad”.
* [LEY 19/2020, del 30 de diciembre, de igualdad de trato y no-discriminació](https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=890227&validity=1886381&traceability=02&language=ca)n. DOGC 31 de diciembre de 2020, núm. 8307
* [Ley 12/2007, d'11 de octubre, de servicios sociales de Cataluña](http://www20.gencat.cat/portal/site/portaljuridic/menuitem.d15a4e5dfb99396dc366ec10b0c0e1a0/?action=fitxa&documentId=415692)  
  *DOGC núm. 4990, de 18 de octubre de 2007.* [BOE núm. 266, de 6 de noviembre de 2007](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-19189)
* [Estatuto de autonomía de Cataluña, 2006](http://www20.gencat.cat/portal/site/portaljuridic/menuitem.d15a4e5dfb99396dc366ec10b0c0e1a0/?action=fitxa&documentId=401680) DOGC núm. 4680, de 20 de julio de 2006. [BOE núm. 172, de 20 de julio de 2006](http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-13087)
* [Ley 13/2006, de 27 de julio, de prestaciones sociales de carácter económico](http://www20.gencat.cat/portal/site/portaljuridic/menuitem.d15a4e5dfb99396dc366ec10b0c0e1a0/?action=fitxa&documentId=400672)DOGC núm. 4691, de 4 de agosto de 2006. [BOE núm. 201, de 23 de agosto de 2006](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2006-15051)
* [Ley 18/2003, de 4 de julio, de soporte a las familias](http://www20.gencat.cat/portal/site/portaljuridic/menuitem.d15a4e5dfb99396dc366ec10b0c0e1a0/?action=fitxa&documentId=329445)  
  *DOGC núm. 3926, de 16 de julio de 2003.* [BOE núm. 189, de 8 de agosto de 2003](http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-15896)*.*
* [Ley 11/2001, de 13 de julio, de acogimiento familiar para personas mayores](http://www20.gencat.cat/portal/site/portaljuridic/menuitem.d15a4e5dfb99396dc366ec10b0c0e1a0/?action=fitxa&documentId=285570)*DOGC núm. 3437, de 24 de julio de 2001.* [BOE núm. 206, de 28 de agosto 2001](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2001-16692)*.*
* [Ley 22/2000, de 29 de diciembre, de acogimiento para personas mayores](http://www20.gencat.cat/portal/site/portaljuridic/menuitem.d15a4e5dfb99396dc366ec10b0c0e1a0/?action=fitxa&documentId=247925) *DOGC núm. 3304, de 12 de enero de 2001.*
* [Decreto 205/2015, de 15 de setiembre, del régimen de autorización administrativa y de comunicación previa de los servicios sociales y del Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos Sociales](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=702923&language=ca_ES) *DOGC núm. 6958 de 17 de setiembre de 2015.*
* [Decreto 31/2014, d'11 de marzo, del Consejo de la Gente Mayor de Cataluña *DOGC núm 6581, de 13 de marzo de 2014*](http://www20.gencat.cat/portal/site/portaljuridic/menuitem.d15a4e5dfb99396dc366ec10b0c0e1a0/?action=fitxa&documentId=657109)
* [Decreto 182/2003, de 22 de julio, de regulación de los servicios de acogimiento diurno de centros de día para gente](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=327081&language=ca_ES) mayor *DOGC núm 3940, de 5 de agosto 2003*
* [Resolución BEF/3622/2003, de 4 de noviembre, por la cual se da publicidad al Acuerdo del Gobierno de 8 de octubre de 2003, por el cual se establece la Carta de Derechos y Deberes de la Gente Mayor de Cataluña](http://www20.gencat.cat/portal/site/portaldogc/menuitem.c973d2fc58aa0083e4492d92b0c0e1a0/?action=fitxa&documentId=313302&languageFitxa=ca_ES&newLang=ca_ES). *DOGC núm 4021, de 1 de diciembre de 2003.*
* [Orden BSF/130/2014, de 22 de abril, por la cual se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de las personas beneficiarias de las prestaciones de servicio no gratuitas y de las prestaciones económicas destinadas a la atención a la situación de dependencia que establece la Cartera de servicios sociales, y la participación en el financiamiento de las prestaciones de servicio no gratuitas.](http://www20.gencat.cat/portal/site/portaldogc/menuitem.c973d2fc58aa0083e4492d92b0c0e1a0/?action=fitxa&documentId=660956&languageFitxa=ca_ES&newLang=ca_ES)*DOGC 29 de abril de 2014, núm. 6612.*
* [Orden BSF/35/2014, de 20 de febrero, per la cual se actualizan los criterios funcionales de los servicios de centros residenciales para gente mayor de la Cartera de Servicios Sociales](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=655886&language=ca_ES) *DOGC 26 de febrero de 2014, núm. 6570.*
* [Protocolo marco y orientaciones de actuaciones contra los maltratos](https://dretssocials.gencat.cat/.content/03ambits_tematics/04gentgran/maltractaments_persones_grans/documents/proposta_protocol_maltractaments_gent_gran.pdf) de la gente mayor

Cuanto a la normativa estatal destacan[[4]](#footnote-4):

* [Constitución Española, 1978](http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229). *BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978.* Artículo 50
* [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 marzo de 2013](http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-2874)
* [Ley 4/2005, de 22 de abril, sobre los efectos en las pensiones no contributivas de los complementos otorgados para las comunidades autónomas](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2005-6560) *BOE núm. 97, de 23 de abril de 2005.*
* [Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2005-6560)  
  *BOE núm. 299, de 15 de diciembre de 2006.*

1. **Derechos y obligaciones de los y las residentes**

Los y las residentes disponen de un conjunto de derechos y deberes, recogidos en la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.

En esta se plasman los derechos y deberes en los artículos, 8, 9, 10, 12 y 13.

**Derechos:**

* **Artículo 8:** garantía de los derechos y las libertades fundamentales
* Se ha de tener cuidado especial para garantizar los derechos y las libertade fundamentales y a facilitar su ejercicio en la relación que se establece con las personas para la prestación de servicios sociales.
* **Artículo 9:** derecho al acceso de los servicios sociales
* Todas las personas tienen derecho a acceder a la atención social y a disfrutarla, sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, enfermedad, religión, ideología, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
* Los destinatarios de los servicios sociales, de acuerdo con lo que establece el apartado 1, tienen derecho a:

1. Disponer de un plan de atención social individual, familiar o convivencial, en función de la valoración de la situación, que se ha de aplicar técnicamente para procedimientos reconocidos y homologados.
2. Recibir servicios de cualidad y conocer los estándares aplicables con dicha finalidad, y el derecho que se tenga en cuenta la opinión durante el proceso de evaluación.
3. Recibir de manera continuada los servicios sociales mientras estén en situación de necesitar el servicio.
4. Recibir una atención urgente o prioritaria en las situaciones que no puedan esperar el turno ordinario, en los supuestos determinados por la administración competente.
5. Tener asignado un profesional o una profesional de referencia que sea el interlocutor principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de bienestar y la globalidad del proceso de atención, y cambiar, si es necesario, de profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades del área básica de servicios sociales.
6. Renunciar a las prestaciones y los servicios concedidos, a menos que la renuncia afecte los intereses de menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
7. Decidir si quieren recibir un servicio social y escoger libremente el tipo de medidas o de recursos que se han de aplicar, de entre las opciones que les sean presentadas, y también participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención acordado.
8. La confidencialidad de los datos y de las informaciones que consten en sus expedientes, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.

* **Artículo 10:** derecho a la información en el ámbito de los servicios sociales
* En el ámbito de los servicios sociales todas las personas tienen derecho a reclamar y a recibir información veraz sobre los servicios y, en especial, tienen derecho a:

1. Recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y las prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos, sobre los derechos y deberes de los destinatarios y los usuarios, y sobre los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones, que han de ser expuestas de forma visible en los centros de atención.
2. Recibir por escrito y, si es necesario, de palabra, en lenguaje entendedor y accesible, la valoración de su situación, la cual, si es necesario, ha de incorporar la cualificación de las necesidades de los familiares o de las personas que las cuidan.
3. Recibir información previa en relación a cualquier intervención que los afecte a fin que, si es necesario, puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento se ha de dar por escrito cuando implique el ingreso en un establecimiento residencial de servicios sociales. En el caso de las personas incapacitadas y de las que, por razón de sus circunstancias personales, pueden ser declaradas incapaces, se ha de seguir el procedimiento legalmente establecido.
4. Acceder a sus expedientes individuales, en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas, y obtener copias, de acuerdo con lo que establecen las leyes. Este derecho no incluye, asimismo, el acceso a las anotaciones que el personal profesional haya hecho en el expediente.
5. Presentar sugerencias, obtener información, poder presentar quejas y reclamaciones, y recibir respuesta dentro del período legalmente establecido.
6. Disponer de las ayudas y los soportes necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua o si tienen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, a fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar que puedan participar plenamente en el proceso de información y de toma de decisiones.

* **Artículo 12:** derechos específicos de los usuarios de servicios residenciales y diurnos:
* Los usuarios de servicios residenciales y diurnos, a más de los derechos que reconocen los artículos 8, 9 y 10, tienen derecho a:

1. El ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir, sin perjuicios del que establece la legislación vigente respecto los menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
2. Conocer el reglamento interno del servicio, y también los derechos y deberes, que se han de explicar de manera entendedora y accesible, especialmente cuando afectan niños y adolescentes.
3. Recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
4. 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.
5. Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de manera accesible.
6. El secreto de las comunicaciones, a menos que se dicte una resolución judicial que lo suspenda.
7. La intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cuotidiana, derecho que ha de ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.
8. Considerar como domicilio el establecimiento residencial donde viven y mantener la relación con el entorno familiar, convivencial y social, todo respetando las formas de vida actuales.
9. Participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individualmente o colectivamente por medio de lo que establece la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
10. Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
11. Tener objetos personales significativos para personalizar el entorno donde viven, siempre que respeten los derechos de las otras personas.
12. Ejercer libremente los derechos políticos, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
13. Ejercer la práctica religiosa, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
14. Obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
15. Recibir de manera continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que se establecen por reglamento.
16. 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, a menos que haya un peligro inminente para la seguridad física de los usuarios o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones se han de justificar documentalmente, han de constar en el expediente del usuario o usuaria y se han de comunicar al Ministerio Fiscal, de acuerdo con lo que establece la legislación.
17. Conocer el coste de los servicios que reciben y, si es necesario, conocer la contraprestación del usuario o usuraria.

**Deberes:**

* **Artículo 13:** deberes en relación a los servicios sociales:
* Las personas que acceden a los servicios sociales o, si es necesario, sus familiares o representantes legales, tienen los deberes siguientes:

1. Facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentes fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender la situación.
2. 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.
3. Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar las prestaciones solicitades o recibidas.
4. Destinar la prestación a la finalidad por la cual se ha concedido.
5. Retornar los dineros recibidos indebidamente.
6. Comparecer delante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
7. 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.
8. Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como a personas y como a trabajadores.
9. Atender las indicaciones del personal y comparecer a las entrevistas que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
10. Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y tener cuidado.
11. Cumplir las normas y los procedimientos para el uso y el disfrute de las prestaciones.
12. Contribuir al financiamiento del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa aplicable.
13. Cumplir los otros deberes que establece la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.
14. **Normativa interna**

A más de los derechos y deberes marcados en la ley, y a los cuáles pueden acogerse y/o cumplir los residentes. Es necesario nombrar algunas normas internas:

* Queda prohibido fumar dentro de las instalaciones del centro. Para hacerlo es necesario salir a la parte exterior (zona ajardinada).
* Queda prohibido coger objetos y/o pertinencias de otros residentes.
* Se debe respetar los horarios estipulados para las comidas, a excepción de casos concretos.
* Se debe respetar los horarios estipulados para encamar, a excepción de casos concretos.
* Se debe respetar a todas las personas, sean residentes o profesionales. Para garantizar un buen ambiente de convivencia.
* Se deben respetar los horarios del centro, incluyendo las visitas, a excepción de casos concretos.
* Se debe respetar el material y las instalaciones del centro.
* Se debe mantener una conducta cívica, siempre que sea posible (ejemplo: no exhibir, no escupir, etc.).
* Queda totalmente prohibido cualquier muestra de conducta violenta.
* Se deben seguir los protocolos establecidos en casos de emergencia (ejemplo: incendios).
* No está permitido tener alimentos en las habitaciones que necesiten refrigeración, estos serán etiquetados y guardados en la cocina.
* No está permitido extraer material del comedor (cubiertos, platos, vasos), a excepción de casos puntuales.
* Cuando se hagan salidas, todos los residentes dispondrán de autorización firmada por la persona referente.
* Las familias y/o tutores legales tendrán que aportar cuando sea necesario la vestimenta y artículos personales para el residente, identificados con su nombre y apellidos.
* La ropa tiene que estar marcada con el nombre y apellidos de cada residente.

1. **Quejas y sugerencias**

Las quejas y sugerencias son siempre recogidas y tratadas con respeto y confidencialidad. El protocolo para ambos consiste en recogerlas por escrito, sea de forma presencial o telemática mediante el correo electrónico de la dirección de la residencia [inforesidencia@gmail.com](mailto:inforesidencia@gmail.com)

En el redactado, se debe incluir los datos que identifiquen y peritan contactar con el formulante, así como su firma.

La respuesta se presentará en un término de un máximo de 15 días hábiles. Si se trata de una queja, esta no se dará por finalizada, hasta que ambas partes queden satisfechas, siempre teniendo en cuenta las posibilidades.

Si se trata de una sugerencia se estudiará brevemente y se dará respuesta a la persona o personas que la hayan formulado.

1. **Consultas**

Para cualquier consulta, el centro está disponible a través de diferentes medios. Personalmente, dirigiéndote al centre, sin cita previa para cuestiones de rápida respuesta y con cita concertada con el profesional apropiado para cuestiones más complejas.

A través de contacto telefónico, al 93 887 00 75. A través de correo electrónico. O bien, a través de la página web, rellenando un formulario, en el siguiente enlace: <http://www.residenciaprudenci.com/ca/contacte/>

1. **Anexo**
   1. **Propuesta Reunión Participativa**

Algunos de los puntos que se tratan anualmente y los cuales se van desglosando en función de cada grupo de residentes y las necesidades / demandas que exponen son los siguientes:

* **Comidas**
* ¿Te gustan las comidas?
* ¿Qué cambiarias del menú?
* ¿Es buena la comida?
* ¿Qué sugerencias harías?
* ¿Os quedáis satisfechos?
* Etc.
* **Baños**
* ¿Con qué frecuencia suele ir al baño?
* ¿Le atienden correctamente?
* ¿Le hacen esperar mucho?
* ¿Sugerencias?
* Etc.
* **Higiene**
* ¿Está contento con la frecuencia de duchas?
* ¿Considera que lo duchan correctamente?
* ¿Considera que le hacen la higiene correctamente?
* ¿Usted se escoge la ropa?
* ¿Está contento con el trato recibido?
* ¿Respetan su intimidad?
* ¿Sugerencias?
* Etc.
* **Levantarse**
* ¿Está contento con el cuidador que le levanta?
* ¿Respeta sus deseos?
* ¿Le deja participar del proceso?
* ¿Lo hace autónomo durante el proceso?
* ¿Le parece correcto la hora?
* ¿Recibe un buen trato?
* ¿Sugerencias?
* Etc.
* **Encamar**
* ¿Está contento con el cuidador que le encama?
* ¿Respetan sus deseos?
* ¿Le deja participar del proceso?
* ¿Le hace autónomo durante el proceso?
* ¿Le parece correcto la hora?
* ¿Recibe un buen trato?
* ¿Sugerencias?
* Etc.
* **Instalaciones**
* ¿Le parecen adecuadas las instalaciones del centro?
* ¿Tiene facilidad para moverse y acceder donde desee?
* ¿Dispone de los servicios necesarios?
* ¿Sugerencias sobre los espacios de actividades?
* ¿Sugerencias sobre los espacios destinados a comedor?
* ¿Sugerencias sobre la zona ajardinada?
* ¿Sugerencias sobre las habitaciones?
* Sugerencias generales.
* Etc.
* **Trato**
* ¿Se siente respetado en el centro?
* ¿Cómo considera que se le trata?
* ¿Cómo le gustaría que fuera el trato recibido?
* ¿Qué cambiaria?
* ¿Se siente respetado?
* ¿Se le trata con educación?
* Sugerencias
* Etc.
* **Lavandería**
* ¿Está contento con el servicio de lavandería?
* ¿Considera que se le devuelve la ropa limpia?
* ¿Considera que se le devuelve bien planchada?
* ¿Sugerencias?
* Etc.
* **Actividades**
* ¿Está contento con los talleres que ofrece el centro?
* ¿Con que frecuencia participa?
* ¿Encuentra en falta alguna actividad?
* ¿Los profesionales que los realizan son competentes?
* ¿Sugerencias?
* Etc.
* **Propuestas de mejora**
* Cualquier cosa que los residentes quieran comentar o hablar. Se esta abierto a tratar cualquier propuesta de mejora, estudiarla y darle una respuesta apropiada.
* Si se considera que se debe introducir cualquier otro punto que no se haya tenido en cuenta, se añade y se trata en este apartado.
* **Convivencia**
* ¿Se siente cómodo viviendo en el centro?
* ¿Se siente seguro?
* ¿El trato que recibe por los profesionales que trabajan es correcto?
* ¿Presenta una buna relación con sus compañeros?
* ¿Sugerencias?
* Etc.
  1. **Modelo encuestas de satisfacción residentes**

1. Para mayor información ver propuesta de reunión participativa Anexo 10.1 [↑](#footnote-ref-1)
2. Para mayor información ver modelo encuestas de satisfacción Anexo 10.2 [↑](#footnote-ref-2)
3. Para mayor información acceder a el enlace siguiente: <https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematics/gent_gran/> [↑](#footnote-ref-3)
4. Para mayor información acceder a el enlace siguiente: <https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematics/gent_gran/> [↑](#footnote-ref-4)