



CARTA DEL SERVEI DE RESIDÈNCIA GERIÀTRICA VALLÈS

Residència Geriàtrica Vallès és un centre de titularitat privada, ubicat a Sabadell des del 1991, que ofereix serveis a les persones de 65 i més anys. Compta amb els serveis de:

- Residència Assistida per a Gent Gran de caràcter temporal o permanent (amb número de registre S01164) i amb 31 places registrades.
- Centre de Dia per a Gent Gran de caràcter temporal o permanent (amb número de registre S03760) i amb 1 places registrades.

El centre està acreditat pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya com a Centre Col·laborador i per tant també per a acollir usuaris amb Prestació Econòmica Vinculada al servei residencial.

1. Qui Som

<i>Nom del servei:</i>	RESIDÈNCIA GERIÀTRICA VALLÈS
<i>Titular dels Serveis:</i>	SEASCER SL, amb NIF B60074739
<i>Direcció Tècnica:</i>	Higini Vilellas
<i>Ubicació:</i>	Carrer del Sol, 76, Baixos 08201 Sabadell (Barcelona)
<i>Contacte:</i>	Telèfon: 937 26 94 18 rvalles.direccio@rvalles.org
<i>Seu web:</i>	https://residenciageriatricavalles.com
<i>Horari del Servei:</i>	Servei de Centre de Dia: de 08:00 h a 20:00 h de dilluns a diumenge Servei Residencial de 24 hores

2. La nostra Missió i Valors

Residència Geriàtrica Vallès és un centre orientat a l'atenció integral de les persones grans on podran gaudir de totes les comoditats i viure sense preocupacions, envoltats d'un equip humà i professional permanentment a disposició del resident. Comptem amb un equip multidisciplinari de professionals dels

àmbits assistencial, social i sanitari, amb un únic objectiu: donar un servei integral de qualitat i humà atenent les necessitats de les persones usuàries.

Cada persona rep un tracte conforme a les seves necessitats i les seua voluntat, atès que la nostra filosofia de treball és posar els nostres usuaris al centre de tota la nostra activitat.

El nostre centre es troba en una zona tranquil·la, al barri del centre, a 5/10 minuts de l'estació d'autobusos / tren, i a només 3 minuts a peu del centre històric de Sabadell, i per tant, plenament integrat en el teixit urbà i social de Sabadell, en una zona amb poc trànsit, però molt ben comunicada. L'accés amb cotxe evita el trànsit interurbà, i disposem d'una àmplia zona d'aparcament propera. Les persones usuàries del centre poden gaudir d'una àmplia terrassa exterior, enjardinada: un entorn plàcid i amable.

Els valors que caracteritzen el servei són:

- La qualitat dels nostres serveis com un dret de la persona atesa, mitjançant el treball d'un equip multidisciplinari que persegueix sempre l'assoliment de les expectatives de la persona usuària, 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 la seva participació en tot allò que l'afecta
- 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.
- El desenvolupament personal i professional de les persones de la nostra organització, en tant que garants del nostre èxit i pilar fonamental del nostre sistema i forma d'operar.
- La responsabilitat social en les nostres activitats, per assolir un impacte contrastable en la societat i el medi ambient.
- Tenim la filosofia de minimitzar l'ús de les contencions físiques i/o químiques.
- La integració en el teixit social i humà de Sabadell, en ser actualment una de les residències del municipi amb més anys d'experiència, el que ens ha valgut el reconeixement de la gran majoria de les famílies que ens han confiat els seus familiars.

3. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

3.1. Servei de residència assistida permanent

És un servei d'acolliment residencial amb caràcter permanent, que ofereix una atenció integral a les activitats de la vida diària, amb una supervisió constant, i que té com a objectiu garantir el manteniment del grau d'autonomia personal i social, i facilitar un entorn substitutiu de la llar.

3.2. Servei de residència assistida temporal

És un servei d'acolliment residencial temporal adreçat a persones grans en situació de manca d'autonomia personal permanent, que són ateses en el seu entorn familiar o de relació, i que serveix quan els cuidadors principals necessiten temps de descans.

En els dos serveis anteriors el centre té com a objectiu d'oferir un bon nivell de qualitat de vida, complint amb l'objectiu central de la residència: **que el resident pugui arribar a considerar la Residència com la seva pròpia llar o la prolongació de l'anterior.**

3.3. Servei de centre de dia

És un servei d'acolliment diürn que complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar, amb els objectius d'afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

3.4. Requisits d'Accés als Serveis

Accés a les places: cal fer la sol·licitud directament al nostre centre, on se l'inclourà en llista d'espera, si s'escau, que serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

Els criteris d'admissió a la Residència són els següents:

1. Tenir 65 anys o més.
2. Ingress voluntari o amb autorització familiar.
3. Que per motius diversos necessiti la Residència.
4. Absència de patologia severa psíquica.
5. Complimentar la sol·licitud del centre, aportant la documentació necessària:
 - 5.1 Certificat mèdic del seu estat de salut físic i mental (3 últims mesos)
 - 5.2 Fotocòpia DNI i NIF
 - 5.3 Llibreta/targeta de l'ICS o alguna altra assistència mèdica si la té.
 - 5.4 Fotocòpia titularitat i número de compte, on domiciliar els rebuts de la residència.
 - 5.5 Fotocòpia DNI de familiar o referent responsable de l'avi que ingressa.

El primer mes després de l'ingrés de la persona a la Residència -exclusivament per a les places sense finançament públic-, es considera com a prova per ambdues parts. Passat aquest mes, es decideix l'ingrés definitiu o la sortida del resident.

4. Compromisos de Qualitat

El centre està compromès a prestar un servei de qualitat als seus usuaris i a les famílies. És per això que, entre els principals compromisos adquirits ens comprometem:

1. A iniciar la prestació del servei, sempre que hi hagi places vacants, en un termini no superior a 5 dies laborables des de la sol·licitud de plaça privada o la notificació de la resolució de la concessió de plaça pública -en cas d'estar disponibles- i acceptació per part de la persona usuària, llevat que ho impedeixin causes alienes al Centre.
2. A elaborar un programa d'atenció individual per al 100% de les persones usuàries dins dels primers 10 dies hàbils d'estada continuada al Centre.
3. A revisar el Programa d'Atenció Individual de les persones usuàries trimestralment durant el primer mig any d'estada al centre i, com a mínim, semestralment a partir dels 6 mesos, sens perjudici de fer-ho també sempre que es produeixin canvis significatius en la seva evolució.
4. A atendre les queixes i els suggeriments presentats que no requereixin coneixement o participació d'una altra entitat o Unitat de l'Administració, en el termini de 10 dies hàbils des de la recepció.

5. A realitzar, com a mínim, una enquesta anual de satisfacció amb les persones usuàries i amb els seus familiars de referència, a l'objecte de copsar el seu grau de satisfacció.

5. Mesura i Control dels Compromisos de Qualitat

I per tal de mesurar i controlar el compliment dels nostres compromisos de qualitat, ens comprometem a compartir anualment els indicadors que ens permeten verificar el compliment d'aquests compromisos:

1. Percentatge de persones usuàries a les quals, existint places vacants, s'ha començat a prestar-los el servei en un termini no superior a 5 dies des de la sol·licitud de plaça privada o la notificació de la Resolució de la concessió i acceptació del mateix, llevat que ho hagin impedit causes alienes al Centre.
2. Percentatge de persones usuàries a les quals se'ls ha elaborat el programa d'atenció individual en els terminis previstos.
3. Termini mitjà entre les dates de revisió del Programa d'Atenció Individual de les persones usuàries, distingint entre les persones incorporades amb menys d'un any d'antiguitat al centre i la resta.
4. Percentatge de queixes i suggeriments contestats dins dels 10 dies hàbils següents a la seva presentació.
5. Percentatge d'enquestes de satisfacció de les quals s'ha informat a persones usuàries i familiars de referència dins dels 90 dies següents a la seva realització. Aquest marge de 90 dies s'estableix a l'objecte de poder prendre accions de millora o correccions detectades amb les enquestes i poder informar de les mateixes a usuaris i familiars junt amb els resultats.

Els anteriors indicadors es publicaran durant el mes de gener de cada any referits a l'any natural anterior, com a mínim al taulell d'anuncis del centre.

6. Formes de col·laboració i participació dels usuaris en la millora del servei

Els canals de participació dels ciutadans són diversos:

- Escrits dirigits a la direcció del centre.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts pel centre.
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb els familiars i persones usuàries de Residència Geriàtrica Vallès i promoure millores del servei, el centre té establerts dos canals preferents:

- Bústia de queixes i suggeriments, situada a la recepció del centre.
- Formulari web. S'hi pot accedir a través de <https://residenciageriatricavalles.com/contacte/envians> un missatge.
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte indicades.

8. Drets i deures del Centre i de les persones usuàries dels serveis

ES RECULLEN A CONTINUACIÓ LA RELACIÓ DE DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS DEL CENTRE, TAL COM ESTÀ RECOLLIT AL REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL CENTRE.

CAPÍTOL 5. DRETS DE L'USUARI

ARTICLE 19è.- Tot usuari té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar a la residència com el seu domicili a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial els de l'article 5.1 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.

ARTICLE 20è.- Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà dipositaria de quant diner metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custòdia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositen en la forma prevista anteriorment. Reservant-se el centre, el dret a rebutjar, quantitats massa elevades u objecte de gran valor econòmic, per motius de seguretat.

ARTICLE 21è.- El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

ARTICLE 22è.- El resident té dret a continuar mantenint, per part de l'usuari, la relació amb la seva família amb la major fluïdesa possible, així com també amb el seu entorn social i afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.

ARTICLE 23è.- El resident té dret a rebre informació general de la residència en relació als aspectes que l'inclouen i interessen, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament bé de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.

ARTICLE 24è.- Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials. **ARTICLE 25.-** El resident podrà tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.

ARTICLE 26è.- El resident té dret a ser tingut en compte la seva situació personal i familiar.

ARTICLE 27è.- El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

ARTICLE 28è.- El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.

ARTICLE 29è.- El resident té dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense cap prescripció mèdica i supervisió constant, llevat casos de perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones .

ARTICLE 30è.- La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L'USUARI

ARTICLE 31è.- El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a :

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.
- c) Abonar puntualment el preu pactat.

En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

ARTICLE 32è.- Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.

ARTICLE 33è.- Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.

ARTICLE 34è.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
3. La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
4. Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
5. L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
6. Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Mals tractes al personal o als clients

ARTICLE 35è.- els usuaris o familiars d'aquell resident que cesi en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 7 dies següents a la baixa, llevat cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

9. Normativa específica del servei

Legislació catalana

- [Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006.](#) DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006. [BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006.](#)
- [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya.](#) DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre de 2007. [BOE núm. 266, de 6 de novembre de 2007.](#)
- [Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.](#) DOGC núm. 4691, de 4 d'agost de 2006. [BOE núm. 201, de 23 d'agost de 2006.](#)
- [Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies.](#) DOGC núm. 3926, de 16 de juliol de 2003. [BOE núm. 189, de 8 d'agost de 2003.](#)
- [Llei 11/2001, de 13 de juliol, d'acolliment familiar per a persones grans.](#) DOGC núm. 3437, de 24 de juliol de 2001. [BOE núm. 206, de 28 d'agost 2001.](#)

- [Llei 22/2000, de 29 de desembre, d'acolliment per a persones grans.](#) DOGC núm. 3304, de 12 de gener de 2001.
- [Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'entitats, serveis i establiments socials.](#) DOGC núm. 6958 de 17 de setembre de 2015.
- [Decret 31/2014, d'11 de març, del Consell de la Gent Gran de Catalunya.](#) DOGC núm. 6581, de 13 de març de 2014.
- [Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran.](#) DOGC núm. 3940, de 5 d'agost 2003.
- [Resolució BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dóna publicitat a l'Acord del Govern de 8 d'octubre de 2003, pel qual s'estableix la Carta de drets i deures de la Gent Gran de Catalunya.](#) DOGC núm. 4021, d'1 de desembre de 2003.
- [Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per de-](#) terminar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de Serveis Socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes. DOGC 29 d'abril de 2014, núm. 6612.
- [Ordre BSF/35/2014, de 20 de febrer, per la qual s'actualitzen els criteris funcionals dels serveis de centres residencials per a gent gran de la Cartera de Serveis Socials.](#) DOGC 26 de febrer de 2014, núm. 6570.
- [Protocol marc i orientacions d'actuacions contra els maltractaments a la gent gran.](#)

Legislació estatal

- [Constitución Española, 1978 .](#) BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978. Article 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 març de 2013.
- [Llei 4/2005, de 22 d'abril, sobre els efectes en les pensions no contributives dels complements atorgats per les comunitats autònomes .](#) BOE núm. 97, de 23 d'abril de 2005.
- [Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.](#) BOE núm. 299, de 15 de desembre de 2006.

Data d'elaboració de la Carta de Serveis: 5/7/2024

Darrera actualització: 5/7/2024

Persona responsable de l'actualització: Higini Vilellas (Director Tècnic)