



CARTA DE SERVEIS

1. Marc conceptual del servei

La Residència Barcino, ubicada en el municipi de Vallirana, està inscrita en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments, amb el número S02389.

Partim del concepte que la residència es un espai substitutori de la llar i per tant, fem tot lo possible per generar un ambient confortable i càlid, respectant les decisions i interessos de tots els nostres residents. La nostra atenció es assistencial, però també centrada en la persona. Cada persona es única i per això, requereix un tracte únic.

Actualment, el centre disposa de següents serveis:

- Residència assistida amb capacitat per 41 places (27 públiques i 14 privades o vinculades)
- Centre de dia privat amb capacitat per 8 usuaris

2. Normativa aplicable:

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 dona 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.



Residència Geriàtrica
Barcino
Tel. 936830404
C/ Barcino, 34 Urb. Selva Negra
Mail: informacio@residencia-barcino.es

- Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar 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.

3. Objectius del servei

Objectius generals

- Facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència al conjunt de les activitats de la vida diària, atenent a les necessitats individualitzades de rehabilitació i terapèutiques.
- Proporcionar una bona qualitat de vida als usuaris/àries i atendre totes les necessitats individualitzades de la persona, tenint cura dels tractaments corresponents.
- Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.
- L'atenció global a les persones ateses.
- La rehabilitació i l'habilitació.
- Optimitzar les possibilitats d'autonomia, independència dels residents.
- Donar resposta a les necessitats materials, afectives i terapèutiques dels residents, que per motius sociofamiliars i assistencials no poden ser cobertes dintre del seu nucli familiar.
- Desenvolupar espais de caràcter humà, que potencien el coneixement de la seva realitat present i poder iniciar un projecte de manteniment i millora de la seva vida personal.



Residència Geriàtrica
Barcino
Tel. 936830404
C/ Barcino, 34 Urb. Selva Negra
Mail: informacio@residencia-barcino.es

- Ser una veritable família per a les persones que hi habiten, constituir el domicili habitual de la persona.

Objectius específics

3.1 Fomentar la identitat personal:

- Tenir cura del propi cos.
- Desenvolupar l'autoestima i la integració personal.
- Potenciar el coneixement d'un mateix.
- Arribar a tenir criteris propis d'actuació segons les seves capacitats en els entorns que l'envolten.
- Hàbits d'autonomia.

3.2 Relacions socials:

- Fomentar les habilitats socials bàsiques.
- Aprendre a comunicar-se per a millorar la relació amb les persones i l'entorn (família, companys...).
- Fomentar l'interès de la vida en grup.
- Potenciar les relacions interpersonals basades en el respecte, acollida i acceptació.

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

4.1 Servei de residència assistida

La Residència Barcino és un servei d'acolliment residencial amb caràcter permanent i que té una funció substitutòria de la llar. S'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.

Nombre de places: 41 (14 privades i 27 públiques).

4.2 Requisits per sol·licitar els serveis

Plaça pública: cal sol·licitar a l'Àrea Bàsica Serveis Socials (ABSS) de cada població la sol·licitud de reconeixement de dependència. Un cop reconegut el grau de dependència, pot fer la sol·licitud de plaça. La nostra treballadora social obrirà un



Residència Geriàtrica
Barcino
Tel. 936830404
C/ Barcino, 34 Urb. Selva Negra
Mail: informacio@residencia-barcino.es

document de sol·licitud i l'inclourà a la corresponent llista d'accés (Hats Web). Aquesta llista serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

Característiques del sol·licitant:

- Tenir complerts els 65 anys (excepcionalment seran admeses persones menors de 65 anys quan els informes mèdics i socials manifestin que la situació no pot ser atesa per cap altre recurs o servei i es dispongui, de l'informe d'excepcionalitat corresponent.

Plaça privada: cal fer la sol·licitud directament al centre, on se l'inclourà a la llista corresponent, que serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre, seguint les pautes marcades en el Reglament de règim intern.

5. Finançament

El preu del servei de la residència per a les places públiques y vinculades, les calcularà l'administració a partir de l'Ordre **BSF/130/2014, de 22 d'abril** que estableix els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiaries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència establertes a la cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes.

Poden optar a una plaça pública o vinculada, aquells residents que tinguin atorgat com a mínim un grau II de dependència. En cas de places públiques, es seguirà rigorós ordre de llista d'espera.

L'usuari/a i/o el seu representant legal es compromet a pagar la quota establerta per l'administració, com a contraprestació per la totalitat dels serveis prestats, d'acord amb el previst a la normativa reglamentària aplicable.

El mitjà de pagament es farà efectiu mitjançant gir domiciliat al compte de cada un dels residents, els primers dies de cada mes.

El preu inclou les següents prestacions:

a. Serveis bàsics: allotjament, acolliment i convivència, manutenció, atenció i cura personal, atenció a la salut i a la seguretat personal a la llar, foment dels hàbits d'autonomia personal, convivència i foment de les relacions interpersonals i socials, foment de l'oci i el lleure, assessorament i supervisió.

b. Serveis opcionals: Podologia i perruqueria

El titular del servei lliurarà un rebut de tots els pagaments que rebi del resident i de la persona responsable.

En cas de les places privades, el centre estableix una quota mensual de 2.250,10€ (IVA inclòs).



6. Compromisos

El servei es compromet a cercar recursos externs complementaris i vetllarà per la millora de la integració a l'entorn social.

Per tal de dur a terme totes aquestes activitats s'establiran les relacions necessàries amb els serveis públics o privats existents a la zona, procurant utilitzar, sempre que sigui possible i per norma general, els serveis ordinaris i normals de la comunitat, com a mitjà de normalització i d'integració social.

Per a tal efecte, es firmen amb conformitat per part de l'usuari i del servei, un contracte assistencial, a més de l'intercanvi de documentació necessària especificada al Reglament de Règim Intern.

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

6.1.1 Consell de Participació de Centres

L'article 57 de la Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, determina que els centres públics on es prestin serveis socials i en els privats que rebin finançament públic, han d'establir processos de participació democràtica per part dels residents i de llurs famílies de la manera que s'estableixi per reglament.

Aquest consell estarà format per:

- Un president o presidenta, que serà el director o directora del servei, que exercirà la presidència i tindrà vot diriment en cas d'empat.
- Dues persones en representació del Departament de Drets Socials.
- Dos professionals que treballin en el servei, designats d'entre i per les persones que componen aquest estament.
- Quatre persones ateses al servei, o els seus representants legals, que seran designades d'entre i per les persones que componen aquest estament.
- Una persona representant de les famílies dels residents del servei, que seran designats d'entre i per les persones que componen aquest estament.
- Una persona representant de l'administració local.
- Un/a secretari/ària, designada per la presidència, d'entre les persones vocals del centre.

El consell de Participació de Centres es reunirà com a mínim un cop a l'any.

Les funcions d'aquest Consell són:

- Informar anualment sobre la programació general de les activitats del servei.
- Rebre informació periòdica de la marxa general del servei.
- Elaborar i aprovar el projecte de reglament de règim interior del servei i les seves modificacions.
- Informar sobre la memòria anual, que ha de contenir l'avaluació de resultats terapèutics, socials i econòmics, de caràcter públic, del servei.



- Fer propostes de millora del servei.
- Fer públics els resultats de la participació.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

El centre disposa de fulls de reclamació i suggeriments.

7.1 Enquestes de satisfacció:

Es realitzen amb periodicitat anual, amb l'objectiu que els residents o els seus familiars, de manera individual puguin expressar el seu grau de satisfacció amb el servei i traslladar les seves necessitats, suggeriments o demandes de millora.

7.2 Taulell d'anuncis:

El taulell d'anuncis està ubicat a l'entrada de la residència on hi ha exposat:

- o Autorització de l'establiment o servei.
- o Tarifa de preus actualitzada i dels serveis complementaris.
- o Organigrama de l'establiment.
- o Avis sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament davant el Departament competent.
- o Horari d'atenció als familiars i residents per part de la directora tècnica.
- o Calendari amb l'horari d'activitats i concreció setmanal, quinzenal o mensual d'aquestes activitats.
- o Instruccions per a casos d'emergència amb especificacions per al personal de l'establiment i per als residents, tenint en compte les seves característiques.
- o Comunicats i recomanacions que estableixi el Departament de Benestar Social i Família de la generalitat de Catalunya perquè constin en el taulell d'anuncis de l'establiment.

8. Equip professional

L'equip està format pels següents perfils professionals:

- Gerent
- Director/a Tècnic/a
- Auxiliars
- Treballador/a social
- Metge
- Infermera
- Psicòloga
- Terapeuta ocupacional
- Educador/a social
- Fisioterapeuta
- Personal de cuina i neteja
- Personal de manteniment



9. Horari d'atenció a les famílies

Per tal d'oferir un servei de qualitat no només als residents si no a l'entorn més proper, disposem d'un horari d'atenció a les famílies per qualsevol dubte, suggeriment o necessitat que pugui sorgir vers els residents i el seu benestar.

L'horari d'atenció presencial de la Gerent, Rosa Gonzalez és:

De dilluns a divendres de 10:00 a 15:00h

L'horari d'atenció presencial de la Directora, Patricia Sánchez és:

Dilluns de 10:00 a 18:00h

De dimarts a divendres de 9:00 a 16:00h

L'horari d'atenció presencial de la Infermera Veronica Andión és:

De dilluns a divendres de 10:00 a 16:00h

L'horari d'atenció telefònica per qualsevol consulta és:

De dilluns a diumenges de 8 a 20:00h, excepte urgències que l'atenció és de 24h

10. Calendari i horari del servei

El servei presta la seva atenció els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia.

Organització horària del servei

9h Esmorzar
13h Dinar
15:30h Berenar
19h Sopar

Dilluns:

De 9:30h a 12:30h i de 15:30h a 18:30: Activitats amb Educador Social
De 11h a 13h Sessions d'estimulació cognitiva amb la Psicòloga
De 15h a 18h Psicologia (Atenció als familiars)

Dimarts:

De 9h a 13h: Revisió mèdica amb la doctora
De 9:30h a 12:30h: Activitats amb Educador Social
De 15:35h a 18:35h Activitats amb Terapeuta Ocupacional



Residència Geriàtrica
Barcino
Tel. 936830404
C/ Barcino, 34 Urb. Selva Negra
Mail: informacio@residencia-barcino.es

Dimecres:

De 10h a 12h Fisioteràpia
De 9:30h a 12:30h: Activitats amb Educador Social
De 15h a 20h: Treball social

Dijous:

De 9:30h a 12:30h: Activitats amb Educador Social
De 11h a 13h: Sessions d'estimulació cognitiva amb la Psicòloga
De 15:35h a 18:35h Activitats amb Terapeuta Ocupacional

Divendres:

De 9h a 14h Revisió mèdica amb la doctora
De 9:30h a 12:30h: Activitats amb Educador Social
De 10h a 12h Fisioteràpia
De 15h a 19h Activitats amb Terapeuta Ocupacional