CARTA DE SERVEIS

1. Informació general

DADES DE LA FUNDACIÓ	
Nom:	FUNDACIÓ PRIVADA I BENÈFICA ASSÍS
Municipi:	Sant Quirze del Vallés
Adreça:	Camí Can Ponsich, s/n
Codi Postal:	08192
Telèfon:	937 21 41 16
NIF:	G-08339871
Núm.de registre d'entitats:	S04157 i S01517
Serveis:	Llar Residència Residència Assistida
Hora d'atenció:	9h a 20h

DADES DEL RESPONSABLE DE LA FUNDACIÓ	
Nom i cognoms:	Eduard Rey Puiggròs
Adreça:	Camí Can Ponsich, s/n
Municipi:	Sant Quirze del Vallés
Codi Postal:	08192
Telèfon:	937 21 41 16
Càrrec dins la Fundació:	Representant legal de la Fundació

DADES DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓ	
Nom i cognoms:	Raquel Coma i Roura
Adreça:	Camí Can Ponsich, s/n
Municipi:	Sant Quirze del Vallés
Codi Postal:	08192
Telèfon:	937 21 41 16
Càrrec dins la Fundació:	Directora tècnica
Horari d'atenció:	9h a 17h

CARTA DE SERVEIS

La Fundació Privada I Benèfica ASSÍS va néixer amb l'objectiu de donar atenció integral a les persones grans que necessiten suport a diferents àmbits de la vida diària.

Amb aquesta finalitat, el nostre fundador, el Pare Caputxí Lleó de Vilalba va aconseguir posar en marxa la residència ASSÍS el 1973. L'objectiu era que, a més de rebre l'assistència que necessitessin, la gent gran hi trobes una llar on professionals, guiats per l'esperit de servei franciscà, i residents formessin una família que tots sentissin com a pròpia.

Som una entitat sense ànim de lucre i podem dur a terme el nostre servei, en bona part, gràcies a les persones i entitats públiques i privades que de forma voluntària fan aportacions o donacions a la Fundació. Us convidem a formar part de les persones compromeses amb la nostra missió.

Destinem la totalitat de les donacions i ajudes a millorar l'atenció i cura de les persones grans. Entre tots FEM ASSÍS, la casa on estimem la gent gran.

Actualment disposem de 110 places:

- 10 places llar residencia
- 100 places de residencia assistida

1.1. Missió

Acollim i tenim cura de les persones grans, de manera càlida i professional, independentment dels seus recursos econòmics i grau de dependència. Els convidem a formar part d'una gran família, una comunitat que vetlla perquè no envelleixin soles.

1.2. Visió

Desenvolupem una tasca social, acollint i donant suport integral a la gent gran.

1.3. Valors

Ens guia la generositat, solidaritat, igualtat i el respecte cap a les persones grans. Ens nodrim de l'esperit franciscà, de la seva senzillesa, alegria i germanor.

2. Serveis que s'ofereixen

2.1. Serveis

- Allotjament i manutenció: restauració, neteja i bugaderia
- Atenció personal: ajuda en la realització de les activitats de la vida diària, higiene i alimentació.
- Cura de la Salut: medicina, infermeria, fisioteràpia, psicologia i podologia.
- Atenció social: treball social i educació social
- Activitats recreatives i terapèutiques: teràpia ocupacional

- Atenció espiritual: serveis religiosos de valors cristians per part dels FFMM Caputxins
- Serveis addicionals: perruqueria, barberia i premsa diària.
- Serveis administratius: comptabilitat i recepció.

2.2. Tarifes

TARIFES 2024

Tarifa de places Privades (IVA inclòs)

PERSONES AUTÒNOMES: **2.196€*/mes**

PERSONES ASSISTIDES:
- Dependència Baixa: **2.438€*/mes**
- Dependència Moderada: **2.773€*/mes**
- Dependència Alta : **3.118€*/mes**

(*) Les tarifes no inclouen els serveis complementaris de :
Perruqueria/Manicura ,Barberia ,Podologia i Copagament Farmàcia

2.3. Requisits d'accés

Places públiques:

- Tenir més de 65 anys o excepcionalitat
- S'hi accedeix a través de la **Llei de Dependència**
- S'ha de tenir el **GII o el GIII.**
- Es pot estar apuntat en un màxim de 3 llistes d'espera de 3 Residències diferents.
- L'aportació al servei (quota a pagar a la residència) la determina el Departament Drets Socials
- És una **Prestació de Servei** en la que la persona paga segons la seva capacitat econòmica = **Aportació al Servei**

Places privades:

- Tenir més de 65 anys o excepcionalitat

3. Normativa d'aplicació

3.1. 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, e 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 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 2015.
- Decret 31/2014, d'11 de març, del Consell de la Gent Gran de Catalunya. DOGC núm. 6581, de 13 de març 2014.
- 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 2003.
- 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 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 2014, núm. 6570.
- Protocol marc i orientacions d'actuacions contra els maltractaments a la gent gran.

3.2. Legislació estatal

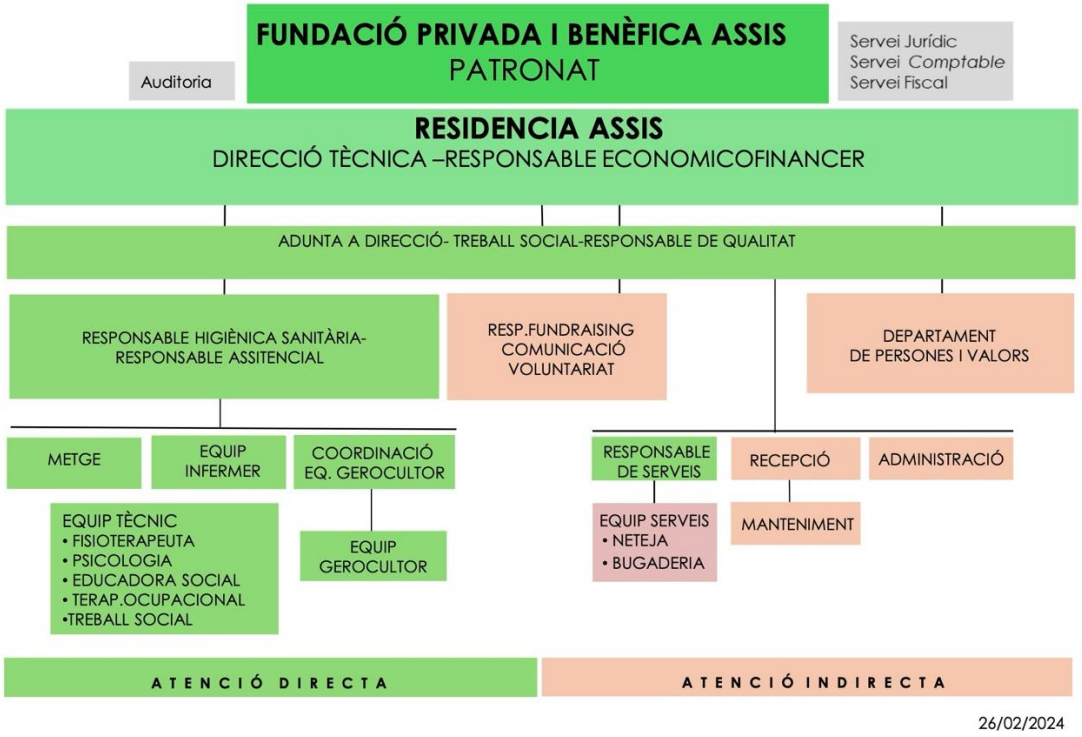
- Constitución Española, 1978. BOE núm. 311, de 29 de desembre 1978. Article 50.
- Real Decret-llei 5/2013, de 15 de març, de mesures per afavorir la continuïtat de la vida laboral dels treballadors de major edat i promoure l'envelliment actiu. BOE núm. 65, de 16 de març 2013
- Llei 4/2005, de 22 d'abril, 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 2006.

4. Equip i recursos

4.1. Recursos humans

La Fundació per poder oferir el servei de residència disposa d'una Direcció Tècnica. En cas d'absència física a l'establiment d'aquesta persona, sempre hi haurà una persona responsable.

La Residència compta amb una Responsable Higiènic - Sanitari. Disposen de personal tècnic i d'atenció directa i indirecta suficient per a donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses. Estan estructurats de la següent manera:



4.2. Instal·lacions

La Residència ASSÍS consta de tres edificis, estructuralment connectats i construïts en diferents èpoques i envoltats d'un ampli jardí.
Dependències:

- 94 Habitacions amb bany: 78 individuals i 16 dobles.
- 6 Banys assistits, localitzats a les diferents plantes
- 5 Sales polivalents, una d'elles exterior
- 2 Capelles (una d'elles al jardí)
- 3 Menjadors
- Teatre

- Biblioteca
- Perruqueria / Barberia
- Pàrquing
- Jardí

5. Objectius i compromisos

OBJECTIU	MESURA / INDICADOR	COMPROMÍS
Atendre a tots els residents i oferir un servei assistencial de qualitat	% compliment dels indicadors assistencials	95%
Respectar la individualitat i les preferències de cada resident	Grau de satisfacció enquestes	90%
Fer partícip a la persona o als seus familiars en les decisions sobre la seva atenció rebuda.	% PIAI's compartits	95%
Integració de la Residència en el recursos assistencials i socials del territori	% de persones ateses amb un pla de treball en xarxa	100%
Detectar i acompanyar a les persones en soledat no desitjada	% residents amb risc de soledat no desitjada en els quals se'ls ha passat l'escala de detecció % residents acompanyats vers residents detectats	100% 100%
Oferir un programa d'activitats que reculli els interessos i desitjos de les persones, previngui l'aïllament social i fomenti la interacció i l'intercanvi generacional	Compliment del programa d'activitats anual % Participació residents Realitzar les activitats de col·laboració planificades	90% 80% 100%
Fomentar la formació dels professionals per potenciar la seva competència i habilitats	Compliment del pla de formació	80%
Gestionar correctament i d'acord amb la normativa actual els recursos econòmics i patrimonials de l'entitat	Auditoria econòmica Presentació dels comptes anuals	100% 100%

6. Drets i deures dels usuaris

Les persones que viuen a la residència ASSÍS, per la seva condició de persones, de persones grans i d'usuàries d'un servei residencial, basant-nos en els articles 12 i 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials tenen dret a :

DRETS:

- 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.
- Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.
- Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- 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.
- Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- 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.
- 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.
- 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.
- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- 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.

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

Aquests drets com persones usuàries, s'acompanyen d'uns deures que les persones residents d' ASSIS també han d'acomplir:

DEURES:

- 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.
- Complir els acords relacionats amb el contracte signat.
- 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.
- Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal, de salut, familiar, econòmica, etcètera, que puguin afectar les atencions rebudes o a la prestació del servei.
- 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.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- 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.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura, tant les d'ús comú com les d'ús individual.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya

7. Mecanismes de comunicació i participació

Els residents i els seus familiars, tenen el dret d'ésser escoltats individualment en tot allò que creguin que pot contribuir a la millora del funcionament de la Residència.

A aquest efecte, la direcció tècnica del servei i la responsable higiènic sanitària, disposaran d'un horari d'atenció als familiars i usuaris, que restarà exposat en el tauler d'anuncis.

L'establiment disposa de fulls de reclamació davant la Generalitat de Catalunya.

La residència disposa d'un tauler d'anuncis en un espai de pas on s'hi exposa:

- Autorització de l'establiment.

- Organització horària dels serveis generals que es presten.
- Tarifa de preus actualitzada i, si s'escau, dels serveis complementaris.
- Organigrama de l'establiment.
- Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació, i sobre la possibilitat de reclamar davant el Departament de Benestar Social.
- Calendari amb horari d'activitats, i concreció setmanal, quinzenal o mensual d'aquestes.
- Instruccions per a casos d'emergència amb especificacions per al personal de l'establiment i per als usuaris tenint en compte les seves característiques.
- Horari d'atenció als familiars i usuaris per part del director tècnic i del responsable higienico-sanitari.
- Horari d'atenció metge
- Horari de funcionalment de la residència.

VISITES: Els familiars i amics dels usuaris podran visitar-lo durant l'horari establert pel centre de 9h a 20h.

CONSELL DE PARTICIPACIÓ: la residència té activat el consell de participació del centre.

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ: cada dos anys es passen enquestes de satisfacció a usuaris de residència, així com als seus familiars. S'elabora un informe i s'analitzen les dades per poder detectar punts de millora en el servei.

Els resultats es comparteixen, per diferents canals, amb usuaris i familiars.

CANALS DE COMUNICACIÓ:

- Whatsapp: adreçat a les famílies per donar informació general per la bona gestió i funcionament del centre
- Instagram: difusió d'informació
- Telèfon i correu electrònic com a mitjans de comunicació bidireccional per a qualsevol qüestió que necessitin.

CANAL DE DENÚNCIA: a través del web i complint amb els requisits de la normativa.

8. Gestió de queixes i suggeriments

Existeixen diferents canals per a que qualsevol persona vincula a l'entitat, tant del Servei de Llar Residència com pel Servei de Residència Assistida, pugui informar de qualsevol queixa i/o suggeriment que ens pugui fer millorar el servei:

1. *Presencialment*: concertant una entrevista amb la persona responsable del servei. Hi ha un horari d'atenció a les famílies que es donar a conèixer en el moment de l'ingrés.
2. *Per correu electrònic*: a l'adreça electrònica de la persona responsable del servei.

3. *Per telèfon:* la treballadora social és l'encarrega de centralitzar les queixes i suggeriments i derivar-les, si s'escau, a altres persones afectades.
4. *Enquestes de satisfacció*: es realitzen a les famílies i a les persones ateses.
5. *Fulls Oficials* de Reclamació.

Quan es rep un full de reclamació o un suggeriment és Direcció Tècnica qui gestiona la informació per donar la resposta adequada en el temps més breu possible, màxim 10 dies. Es coordinarà amb les persones de l'entitat, afectades per la queixa i suggeriment per donar una solució el més adequada possible.
Anualment, la Direcció Tècnica fa una anàlisi global de totes les queixes i suggeriment per detectar si cal establir alguna actuació més global.

Aprovat per la Direcció Tècnica el 5/07/24
RAQUEL COMA I ROURA

33948849K
RAQUEL
COMA

Firmado digitalmente por 33948849K RAQUEL COMA
Fecha: 2024.07.05 12:14:12 +02'00'