



CARTA DEL SERVEI DE LA RESIDÈNCIA GERIÀTRICA SANT JOSEP

La Residència Geriàtrica Sant Josep és una organització amb personalitat jurídica pública, autònoma i d'àmbit local, dedicada a oferir serveis a les persones majors de 65 anys. Compta amb servei de residència assistida, residència temporal i centre de dia. És centre col·laborador del Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya i ofereix un total de 51 places públiques entre servei de residència i centre de dia.

1.- Identificació

Nom del servei	Residència Geriàtrica Sant Josep
Adscripció en l'organigrama municipal	Regidoria de Serveis Socials
Responsable	Magda Costa, directora tècnica direccio@santjosepcassa.cat
Ubicació	Rambla Onze de Setembre, 77
Contacte	Telèfon: 972 460 130 Fax: 972 460 426 direccio@santjosepcassa.cat www.cassa.cat
Horari	De dilluns a divendres, de 8 a 20 h

2.- Missió i valors

Oferir una atenció integral a la població de gent gran i contribuir a la millora de la seva qualitat de vida i la del seu entorn familiar a través de la prestació de serveis assistencials orientats a potenciar la seva autonomia.

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 seves expectatives, 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 participació.
- 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, artífexs 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.

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

3.1 Servei de residència assistida

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.

>> Nombre de places: 74 (32 de privades i 41 de públiques).

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.

>> Nombre de places: 1 (privada).

3.3 Servei de centre de dia

És un servei adreçat a persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i que complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

>> Nombre de places: 25 (13 de privades i 12 de públiques).

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 document de sol·licitud i l'inclourà a la corresponent llista d'accés i ho comunicarà al professional de referència de l'ABSS. Aquesta llista serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

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, concretament a l'apartat a de l'article 6è del capítol 3, admissions i baixes, que sosté que per fer efectiu l'ingrés en el centre s'ha d'haver fet prèviament una sol·licitud del servei. Per fer efectiva la sol·licitud, cal complir unes condicions mínimes necessàries, que són:

A.1.) 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



atenció de la persona no pot ser atesa per cap altre recurs o servei. Sempre haurà de ser aprovat per la Comissió de Direcció).

- No patir trastorns mentals greus o quadres psiquiàtrics que impedeixin la convivència.
- No patir malalties greus que requereixin atencions mèdiques i sanitàries continuades.
- No patir estats físics pal·liatius i/o terminals que requereixin atencions sanitàries continuades.
- No estar afectat per malalties infeccioses i contagioses.
- No presentar dependències funcionals superiors als mínims establerts.

A.2.) Preferències en relació amb el veïnatge, complementàries al punt anterior:

- Totes les persones nascudes a Cassà de la Selva, Llambilles, Campllong i Sant Andreu Salou.
- Totes les persones que acreditin els últims 10 anys de residència a les viles citades en el punt anterior, en el moment de formalitzar la sol·licitud d'ingrés.
- En cas de matrimonis, un d'ambdós cònjuges ha de complir alguna de les preferències anteriorment establertes.
- Cal autoritzar l'ingrés als serveis del centre, sempre que la demanda de veïns de les poblacions anteriorment descrites ho permetin, de fins a quatre persones no residents amb la condició que aquestes persones han de tenir vincles familiars fins a segon grau amb residents de les poblacions que compleixin les condicions establertes.

A.3.) Pagar la quota vigent en el moment de l'ingrés, més un 10% que es considera l'aportació de l'ajuntament per a cada usuari de la Residència Geriàtrica Sant Josep, d'acord amb l'article 6è del Reglament de règim intern.

A.4.) Valoració de la treballadora social del centre per determinar la prioritat d'ingrés (urgència social).

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

Els usuaris participen en la presa de decisió a través de dos òrgans:

- Consell Assessor: eina per millorar la qualitat del nostre centre i establir una via de comunicació directa entre tots els col·lectius implicats que en formen part (usuaris del servei, familiars dels usuaris, professionals del centre i representants de l'Administració).
- Espai de Reflexió d'Ètica (ERE): és un espai de caràcter consultiu, interdisciplinari i plural amb la finalitat de ser un espai per a l'anàlisi, la formació i l'assessorament sobre qüestions ètiques i està al servei de tota la comunitat



que forma part de l'entitat (residents/persones ateses, familiars, treballadors, voluntaris i membres del Consell General) per tal de contribuir a millorar la qualitat assistencial.

A banda d'això, els canals de participació dels ciutadans són diversos:

- Escrits dirigits al servei.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts per l'Ajuntament: instàncies genèriques i/o a través del formulari de www.cassa.cat/queixes.
- Opinions a través de les xarxes socials del servei o de l'Ajuntament de Cassà.

5. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i promoure millores del servei, l'Ajuntament ha establert tres canals preferents:

- Bústia de queixes i suggeriments. S'hi pot accedir a través de www.cassa.cat/queixes.
- Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), situada a l'Ajuntament de Cassà de la Selva (rambla Onze de Setembre, 107). Telèfon: 972 46 00 05. Web: www.cassa.cat
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte acordades.

6. 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 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.*

7. Drets i deures dels usuaris dels serveis

Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007, tenen dret a:



- Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- Conèixer el Reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten gent gran, infants i adolescents.
- 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.
- Mantenir el secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- Preservar 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, i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Exercir la pràctica religiosa, i respectar 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.

Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- 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 la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- 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.
- 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.

Data d'elaboració de la carta de servei: 16/2/2017

Darrera actualització: 22/1/2018

Persona responsable de l'actualització: Magda Costa (directora tècnica)