
CARTA DE SERVEIS

Residència Virgen de Lourdes S.L

Edició: JULIOL 2024	Codi 020
---------------------	----------



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

ÍNDEX

1. -PRESENTACIÓ
- 2.- ELS NOSTRES SERVEIS
- 3.- EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT DEL SERVEI
- 4.- EL NOSTRE SISTEMA D'ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI
- 5.- DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES
- 6.- MECANISMES D'AVUACIÓ DEL SERVEI: CIRCUIT DE QUEIXES I SUGGERIMENTS
- 7.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DEL CENTRE/SERVEI
- 8.- MARC LEGAL



1.- PRESENTACIÓ

La nostre entitat Residència Virgen de Lourdes SL, disposa d'una Carta de Serveis publicada a la pàgina web a disposició de qualsevol persona que precisi d'informació de la nostra entitat.

Les cartes de serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que s'ofereixen, tant d'abast intern com extern, així com, de les condicions d'accés, els compromisos de qualitat adquirits, i els drets i deures que tenen els ciutadans en qualitat d'usuaris de les prestacions.

Anualment, totes elles són avaluades i revisades, ja que constitueixen un instrument viu, sotmès a un seguiment i avaluació periòdica i transparent. Són també una eina de gestió, ja que implica respondre millor a les necessitats i expectatives de les persones usuàries del servei i permet manifestar el seu rendiment i eficàcia públicament.

Podem resumir els objectius de la carta de serveis en aquest quatre punts:

- Garantir l'exercici dels drets de les persones.
- Explicitar compromisos de qualitat a les persones usuàries del servei.
- Fixar expectatives i exigències de les persones usuàries pel que fa als serveis del centre.
- Estimular iniciatives de millora dels serveis.

PRESENTACIÓ DE LA NOSTRA ENTITAT

La Residència Virgen de Lourdes, és una residència col·laboradora situada en el barri de Gràcia, un barri molt familiar i acollidor, que té com a principal activitat donar una atenció de qualitat als nostres residents basat en el Model Centrat en la Persona (ACP).

El centre disposa de 30 places com a capacitat registral. D'aquestes son 22 places públiques i 8 son places privades. Aquestes places privades se'ls hi pot tramitar una ajuda econòmica anomenada PEV (prestació econòmica vinculada) si la persona te grau de dependència. La quantitat de l'ajuda la estableix la Generalitat segons la Renda de la persona.

La nostra llista d'espera pública és aproximadament d'un any d'espera. Si la persona té grau 2 o 3 de dependència es pot apuntar a la nostra llista d'espera.

La residència va començar la seva activitat en el 1994, ja portem mes de 25 anys en l'àmbit de la Gent Gran prestant servei als veïns del barri i de Barcelona en general, pel que tenim experiència en l'atenció de les persones grans amb diferents tipus de necessitats.



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

→**DADES ENTITAT VIRGEN DE LOURDES SL**

DADES ENTITAT	
NOM ENTITAT	Residència Virgen de Lourdes S.L
RESES	S03374
ÀMBIT ACTUACIÓ	Gent gran
CONTACTE	932 84 62 49
WEB	www.residenciavirgendelourdes.es
CARTA DE SERVEIS	
DATA APROVACIÓ	Juliol 2024
RESPONSABLE	Mònica Fernández Luna
DATA ACTUALITZACIÓ	Juliol 2024
VERSIÓ	1.0

→**CULTURA ORGANITZATIVA**

MISSIÓ

La Residència Virgen de Lourdes, té com a missió la prestació d'un servei especialitzat a les persones grans mitjançant una atenció individualitzada i integral a tots els residents/usuaris, fonamentat en els nostres principis i valors basats en el model biopsico social, relacional i espiritual de les persones.

VISIÓ

La visió de la Residència Virgen de Lourdes, és la de promoure una organització basada en l'atenció professional de qualitat i amb capacitat d'adaptació, donant resposta a les necessitats d'una atenció humanitzada a les persones grans juntament amb un tracte proper.

VALORS

A la Residència Virgen de Lourdes, en el seu tracte diari amb els avis, el nostre objectiu es que tota la nostra atenció sigui basada en un fet tal elemental de "ser atesos tal i com nosaltres ens agradaria ser atesos"

La nostra activitat es basa en uns valors i el compromís amb aquests, es tradueix amb un servei de qualitat tant amb els residents com amb els seus familiars i amb els professionals del Centre.

Comunicació: Volem com a entitat donar una atenció fluida i sincera sobretot a nivell verbal de manera fàcil i difrecte. També per escrit.

Excel·lencia: tenim el Compromís de donar una bona atenció segons les necessitats i preferències dels usuaris, realitzant formació als professionals per a la millora continua a l'atenció.

Dignitat: Considerant els avis i avies com agents i beneficiaris del desenvolupament, dins d'una societat multigeneracional, promovent unes condicions de vida capaces de



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

promoure el seu desenvolupament personal i la realització del enorme potencial que té la tercera edat.

Integritat: com a centre volem complir el que diem, ser una organització honesta i confiable, autocrítica amb el que hem de millorar.

Respecte: Respectem els drets de les persones grans (Decaleg dels drets de les persones grans adultes de 14/11/2016) Respectem la seva dignitat, pel que són, per les seves aptituds i experiència de vida, assumint la necessitat de portar a terme un /comportament ètic de respecte.

Responsabilitat: Assumint la nostra responsabilitat social, en tan els treballadors, comproment-se l'empresa a la seva estabilitat i bones condicions laborals. En tan els usuaris, amb la qualitat dels serveis que se'ls ofereix.

Seguretat: Donar confiança, per tal de satisfer les necessitats i desitjos dels usuaris en un espai segur.

Treball en equip: Els centre dona servei amb la convicció que atenent conjuntament en equip es dona millor atenció que de manera individual segons cada especialitat.

2.- ELS NOSTRES SERVEIS

QUÈ FEM?

Presentem els serveis que s'ofereixen a la residència, més endavant es descriuran les tasques i funcions de cada perfil de cada professional del centre. A continuació fem descripció general dels professionals.

Segons el nostre Reglament de Règim Intern detallem articles referents als serveis bàsics que presta la Residència Virgen de Lourdes:

ARTICLE 5è.- En el preu de l'estada estan incloses les següents prestacions:

→Modalitat de residència assistida:

En el preu de l'estada estan incloses les següents prestacions:

- A) Allotjament.
- B) Manutenció.
- C) Acolliment i convivència.
- D) Atenció personal a les activitats de la vida diària.
- E) Hàbits d'autonomia.
- F) Dinamització sociocultural.
- G) Servei de bugaderia i repàs de roba, llevat el que es disposa al article 8 del Reglament de règim intern que forma part d'aquest contracte en relació als serveis de tintoreria o qualsevol altre tractament especial de neteja.



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

- H) Manteniment de les funcions físiques i cognitives.
- I) Higiene personal.
- J) Suport social.
- K) Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.
- L) Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens.

→El personal es divideix en Atenció Directe i Atenció Indirecte segons la manera que atenem als usuaris:

ATENCIÓ DIRECTE:

Auxiliars, Psicòloga, Metge, Infermeria, responsable higiènic-sanitari, Fisioteràpia, Educadora social, Treball social

ATENCIÓ INDIRECTE:

Manteniment, Cuina, Neteja, Direcció, Podologia, Perruqueria

A l'apartat de treballadors detallarem les funcions de cada perfil professional per tal de saber les tasques i responsabilitats de cadascun.

SERVEIS COMPLEMENTARIS:

PREUS PERRUQUÍA	
TALL HOME	10 €
TALL DONA	15 €
TALL + COLOR DONA	27 €
DEPILACIÓ CERA	5 €

PREUS PODOLOGÍA	
PEUS	13 €

PREUS HABITACIONS	
HABITACIÓ DOBLE	1800 € iva inclòs



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

→COM ÉS EL NOSTRE MODEL D'ATENCIÓ ?

En aquest punt és important assenyalar les **bases fonamentals del nostre model**. El nostre model d'atenció es basa en tres models complementaris que anomenem a continuació:

- **Model d'atenció biopsicosocial, relacional i espiritual** : entenent a la persona com un conjunt , de manera holística, fomentant la filosofia a tot el personal que venim a treballar a casa dels avis. És un canvi molt important en la mentalitat en l'atenció a les persones grans.
- La idea es transmetre a tots els treballadors que la residència no existeix perquè tinguem un lloc de treball, sinó tot el contrari, venim a casa de la gent gran a donar servei de la manera que ells decideixen i els agradi més.
- **El model ACP** (atenció centrada en la persona) on donem preferències pràctiques a les preferències dels nostres usuaris. L'usuari decideix conjuntament amb l'equip com vol ser atès. En els casos d'usuaris amb deteriorament cognitiu que no poden donar la seva opinió son els familiars els que ens ajuden a una millor atenció.
- **Model de qualitat de vida**, també complementari amb els dos anteriors,

També fem esment a la nostra voluntat i vocació de:

- a) Centre lliure de subjeccions, revisió continua per poder retirar les que tenim.
- b) Model de relació amb les famílies directe, sense burocràcies , amb l'objectiu de afavorir la comunicació a diari amb els familiars, per coses a millorar. Tenim la bústia de suggeriments, telèfon directe amb la Directora del centre, i e-mail, sempre disponible per tots els familiars.

3.- EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT DE SERVEI

→A QUÉ ENS COMPROMETEM?

En aquest apartat enumerem quins són els nostres compromisos que adquirim com a centre per tal de garantir la qualitat del servei.

Els compromisos que es detallen estan vinculats a com es pretén assolir-los, i son molt concrets i clars.

Els nostres compromisos:

- a) Compromís amb la satisfacció de persones usuàries i/o famílies.
- b) Compromís d'aplicació d'un model d'atenció centrat en la persona.
- c) Compromís amb oferir una qualitat del servei.
- d) Compromís d'oferir unes garanties de qualitat en el treball als professionals.
- e) Compromís de transparència en la informació.
- f) Compromís d'un model participatiu
- g) Reducció de mesures de subjecció
- h) Control de nafres i cures
- i) Control caigudes



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

→COM HO MASUREM

Vincular els compromisos descrits en l'apartat anterior amb els mecanismes que tenim per avaluar el grau d'assoliment d'aquests objectius.

- a) Enquestes anuals de satisfacció als familiars, residents i treballadors.
-L'indicador de control seria del 1-10 realitzem preguntes d'atenció global i percepció de la qualitat rebuda en l'atenció. Cada enquesta tindrà una nota global i un apartat obert per escriure propostes de millora.

- b) Reunions trimestrals o segons evolució de la persona, junt amb la persona usuària i/o els seus familiars referents en el Plà de vida o piav (pla individualitzat d'atenció) que és el plà que s'estableix per cada usuari juntament amb la seva família, el personal tècnic, auxiliar. Realitzem una reunió a l'ingrés per determinar els objectius que ens posem tots de manera conjunta i acordada juntament amb les preferències i gustos del resident.
-Indicador de control seria nº de plà de vida realitzar i nº de seguiments realitzats a l'any.

- c) Consell de participació: trobada amb representants de residents, treballadors, direcció, i un representant de l'Ajuntament/Generalitat, per tal de comentar les dinàmiques de la residència. Fomentant la participació conjunta.
-Indicador seria nº de reunions realitzades i acords realitzats.

- d) Formació als treballadors: formació continua tant en Atenció centrada en la persona, com pla emergències i antiincendis, Riscos Laborals, cursos de gestió del dol...
-Indicador de control seria nº de formacions realitzades i nº de participants de cada formació.

- e) Gestió de queixes i suggeriments en el plaç apropiat, per tal de millorar la satisfacció d'usuaris i famílies resolent les incidències que sorgeixen.
-Indicador de control seria nº de queixes detectades

- f) Control de nafres, cures: registre i seguiment de les cures i resultats.
-Indicador de nº de nafres actual durant l'any i prevenció

- g) Reducció de mesures de subjecció: voluntat de reduir subjeccions oferint alternatives i horaris clars de les contencions amb signatura dels familiars i metge
-Indicador de control: nº de mesures de contenció

- h) Control de caigudes: determinar motius de les caigudes, detectar residents amb majors caigudes i accions de prevenció. Estudi de les conseqüències de les caigudes
-Indicador de control: nº de caigudes l'any i estudi de les caigudes.



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

→QUADRE DE COMANDAMENT

“El Quadre de Comandament de l’entitat recollirà un conjunt d’indicadors que permetran establir estàndards mínims de qualitat associats a cadascun dels compromisos de l’entitat. Com nº nafres, caigudes, contencions, ocupació, formació, clima laboral, satisfacció treballadors, usuaris, familiars, està descrit al document amb codi 007 “Informació quadre de comandament”.

4.- SISTEMA D’ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI

→**ESTRUCTURA ORGANITZATIVA**

Presentem adjunt el nostre **Organigrama** organitzatiu amb noms i responsables de cada Àrea.

→**L’EQUIP PROFESSIONAL**

ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ:

A la Residència Virgen de Lourdes ens organitzem durant la setmana en torn de dia, torn de tarda i dos torns de nit.

Cada torn de dia treballa 6 hores aprox. al dia, amb els seus descansos per esmorzar i berenar, i 12 hores el torn de nit.

Cada setmana, els torns de dia (matí i tarda) es van alternant els dies que treballen el cap de setmana, si un torn treballa el dissabte, el diumenge té descans, i la setmana següent descansa dissabte i treballa diumenge. El torn de nit, treballa setmana llarga i setmana curta (dilluns, dimecres, dissabte i diumenge →setmana llarga / dimarts, dijous i divendres →setmana curta).

TORN MATÍ, 3 auxiliars de 40 hores, 1 auxiliar de reforç 20 hores, 1 cuinera (torn parit matí/tarda), 1 netejadora

TORN TARDA, 3 auxiliars de 40 hores, 1 cuinera

TORN NIT, 2 auxiliars

TECNICS:

- Treball social (dimecres 8-12h),
- Psicologia (dilluns 15-20h i dijous de 10-14h),
- Educadora social, (dimecres 14-19h, dissabte 9-14h)
- Fisioterapeuta (de dilluns a divendres de 9’30-14h i divendres 16-18’30h),
- Terapeuta ocupacional(en aquest moments no tenim)
- Infermera (de dilluns a divendres de 8 a 13h)



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

DIRECCIÓ: de dilluns a divendres de 13h a 17 hores, i localitzable 24 hores per mòbil.

MANTENIMENT: La persona de manteniment ve dilluns a divendres 20 hores, segons necessitats (matins/tarda)

→DESCRIPCIÓ DELS LLOCS DE TREBALL:

EQUIP D'AUXILIARS

- participar de l'acollida i integració d'un nou/va resident al centre
- promoure, ajudar o realitzar la higiene personal diària i la dutxa setmanal.

Vigilar i promoure la imatge personal

- atenció a les incontinències i a les dificultats en el procés d'eliminació
- realitzar canvis posturals i vetllar per la integritat cutània dels residents
- posar en coneixement de la infermera qualsevol incidència que presentin

els residents

- dispensació de les medicacions signant el registre corresponent
- proporcionar els aliments i facilitar la ingesta en aquells casos que ho

requereixin (residents més depenents) i en la textura apropiada. També la hidratació amb líquids.

-mantenir l'ordre i les condicions higiènicosanitàries de l'habitació i de les pertinences dels residents. Controlar els productes d'higiene i els efectes personals per demanar el que calgui a les famílies/tutors.

-tasques de neteja bàsica i acondicionament del mobiliari i ordre dels espais comuns en finalitzar el torn (menjador, lavabos de la planta baixa)

-registrar les actuacions de la vida diària realitzades a cada persona usuària i anotar les incidències que puguin haver succeït en el seu torn de treball.

-assabentar-se de les incidències del torn anterior per informar-se de l'estat en què es troba als residents a l'inici de la seva jornada laboral

-custodiar la clau de la residència i el comandament de control dels timbres ("el busca"), i traspasar-lo al següent torn de treball. Obrir la porta a les visites i/o als residents que vulguin i puguin sortir, si és necessari.

-colaborar en la planificació, execució i avaluació del Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària (PIAI) pel que fa a l'àrea de les ABVD's (Activitats Bàsiques de la Vida Diària) i fer-ne el seguiment.



MEDICINA / RESPONSABLE HIGIÈNICO SANITARI

-planificar i programar una atenció mèdica i individualitzada a tots els residents

-realitzar visites de control als residents que es troben en bones condicions de salut

-realitzar visites més precises als residents que puntualment estiguin malalts o en processos aguts de malaltia

-atenció telefònica en cas de trucada de la infermera o en el seu defecte d'alguna auxiliar per a resoldre dubtes o donar indicacions. Indicació de derivació hospitalària si ho creu convenient.

-anotar als expedients assistencials els canvis de medicació de cada resident

-anotar al curs clínic les incidències de tipus mèdic que es produeixin

-en ingressar un nou resident, el metge el visitarà per a corroborar la informació mèdica que aporta als informes anteriors i per a conèixer-lo personalment.

-informar al familiar responsable o tutor legal sobre l'estat de salut del resident. Resoldre possibles dubtes, fer informes, certificats..que puguin precisar les famílies / tutors legals per a tràmits dels residents.

-programar i supervisar els menús i les dietes alimentàries.

INFERMERIA

-realitzar una atenció directa als residents, consistent a practicar diferents valoracions periòdiques i posant en coneixement del metge qualsevol alteració que detecti o que li comuniquin les auxiliars d'atenció directa.

-administrar la medicació injectable pautaada pel metge i realitzar les diferents cures que els residents tinguin prescrites, duent a terme el corresponent registre de les cures i també de les nafres per presió.

-posar en coneixement del metge qualsevol anomalia que detecti en el curs d'una ferida / nafra per presió per si cal replantejar-ne el tractament

-preparar la medicació de cada resident, segons la pauta prescrita pel metge, deixant-la en el seu corresponent dispensador setmanal



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

-realitzar valoracions geriàtriques per valorar diferents paràmetres que calgui comunicar a la Unitat Geriàtrica del CAP per a la prescripció de determinats productes: material diabètic, espessants, suplementes, bolquers,...

-preparar la llista de medicació aguda i crònica, fer els tràmits corresponents amb la farmàcia per a la seva dispensació i comunicar els canvis (si és que n'hi ha) per aturar la dispensació

-fer registres, revisar valors tensionals o de glicèmia, tràmits administratius i analítiques, administrar vacunes i atenció continuada als residents i a les seves famílies.

-comunicació telefònica amb l'hospital en cas que sigui necessari per a pacients derivats, també seguiment i comunicació amb unitats com HADAI, HADO o PADES.

FISIOTERÀPIA

-mantenir i millorar l'estat físic general dels residents

-realitzar el tractament rehabilitador que necessiti cadascú dels residents

-assessorar a la resta de personal i companyes sobre tècniques de movilització, transferències dels usuaris i ajudes tècniques (si s'escau)

-participar en l'equip interdisciplinari del centre per a la realització de proves o valoracions relacionades amb la especialitat professional.

-fer el seguiment i l'avaluació del tractament dels usuaris i realitzar els tests i les valoracions corresponents.

-també fa tasques de coordinació: col·labora en la vetlla pel bon funcionament del centre a nivell global i donar suport a direcció i a infermeria.

PSICOLOGIA

-realitzar els tests i les valoracions corresponents, fer seguiments i avaluacions

-vetllar pel manteniment de les capacitats cognitives preservades.

-identificació de perfils de residents amb qui treballar a nivell individual o a nivell grupal (o de les 2 maneres)

-preparar i aplicar el programa d'estimulació cognitiva

-preparar activitats per a desenvolupar segons nivells cognitius



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

- fomentar la integració i la participació dels residents en activitats
- atenció al final de la vida:acompanyar a residents que pels signes i símptomes puguin estar arribant al final de la seva vida. Acompanyar a les famílies si és necessari per afrontar millor la situació.
- mediar en conflictes de convivència que puguin sorgir en el dia a dia del centre
- acompanyar o assessorar a famílies que puguin requerir orientació psicològica en qualsevol moment del procés assistencial: pre-ingrés, ingrés, estància i comiat

TREBALL SOCIAL

- informar sobre el centre, ensenyar les instal·lacions i informar a les persones que ho sol·licitin per a un possible ingrés, tant a nivell públic com a nivell privat.
- gestions a nivell presencial, telefònic o per correu electrònic
- valorar el procés assistencial i informar als residents i/o famílies/tutors sobre temes que els inquietin: pre-ingrés, ingrés, estància i comiat
- facilitar el pocés d'adaptació i integració al centre, mitjançant entrevistes amb el resident i la família, resoldre diferents situacions administratives dels usuaris i assessorar als familiars per a les corresponents gestions. Fer de mediador en situacions de conflicte.
- és el responsable de gestionar l'expedient de la Llei de la Dependència: tramitar la sol·licitud inicial, revisió de grau, modificació de dades que calgui modificar...
- també és el responsable de gestionar la realització i presentació de documentació a entitats oficials i fer tràmits i gestions diverses amb altres entitats (bancs, serveis funeraris...)
- fer un informe social un cop la persona ha ingressat a la residència. Comentar amb resta de l'equip aspectes que calgui tenir en compte a nivell familiar i social de la persona nouvinguda.
- prestar una atenció de qualitat als nostres usuaris i familiars
- conèixer de part dels residents i familiars la seva opinió, ja sigui personalment o a través de les enquestes de satisfacció
- col·laborar en el procés de millora continuada



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

-fomentar la comunicació i la confiança amb els residents i les famílies/tutors

-donar resposta a les propostes de millora plantejades per part dels residents i familiars del centre, disposant d'un sistema directe de participació amb opinió, tant per escrit com verbalment.

ANIMACIÓ SÒCIO-CULTURAL

-organitzar activitats de recreació, diversió i oci

-trobar activitats d'entreteniment per als usuaris i motivar-los a participar i a integrar-se

-fer una programació anual i mensual de les activitats, amb les propostes de festes i celebracions de tot l'any, així es treballa indirectament en la orientació i en la reminiscència dels usuaris del centre.

-execució i pressupost dels projectes i de les activitats programades

-desenvolupar i executar les diverses tècniques d'animació, individuals i/o grupals, que impliquin als residents en l'ocupació del seu temps lliure i promoure així la seva integració i desenvolupament grupal

DIRECCIÓ

-vetllar pel bon funcionament del centre i pel benestar dels residents

-organització i gestió dels torns de treball, entrevistes i gestions per a contractar nou personal i garantir ratios

-contacte directe amb les famílies i/o tutors. Assessorament, comunicació de fets, resoldre dubtes...

- gestions administratives internes i externes, amb proveïdors, altres entitats... per coordinar compres i subministraments

-control de les despeses de farmàcia, administració econòmica de les despeses generades

CUINA

-preparar i cuinar el menú diari establert en el calendari segons època de l'any.



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

- adaptar el menú cuinat a les textures que els residents tinguin pautades i/o a les necessitats puntuals que es pugui indicar des d'infermeria.
- registrar incidències en cas que hi hagi alguna modificació en el menú
- preparar i cuinar el menú
- registrar temperatures: dels aliments cuinats, de les neveres i dels congeladors
- recollir mostres dels menús de tota la setmana i identificar-los correctament
- rotular la data d'obertura dels productes

NETEJA

- realitzar el servei de neteja a les instal·lacions segons planificació diària i setmanal
- realitzar neteges a fons d'espais segons planificació
- fer els llits
- posar en marxa el circuit del rentat i assecat de la roba: tant la dels residents com la d'ús comú (llençols, tovalloles, pitets, fundes de sofà...)
- revisió de les instal·lacions i comunicació de desperfectes o mals estats a Direcció.
- fer previsió per a la comanda mensual de productes de neteja.

MANTENIMENT

- tasques de reparació i millora en les instal·lacions, resolució de desperfectes.
- contactar amb els tècnics o professionals necessaris per a la correcta resolució d'averies
- seguiment i control del circuit de la legionela

→COM TREBALLEM

A la Residència Virgen de Lourdes, a nivell d'estructura consta de 5 plantes, organitzades de la següent manera:

Planta 0: Sala menjador, sala TV, cuina i 3 lavabos

Planta 1: 5 habitacions, sala de tècnics, 2 lavabos, 1 lavabo adaptat, vestuari treballadors

Planta 2: 5 habitacions, sala familiars, 2 lavabos, 1 lavabo adaptat, despatx direcció



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

Planta 3: 5 habitacions, sala familiars, sala fisioteràpia, 2 lavabos, 1 lavabo adaptat, habitació roba neta.

Planta 5: Bugaderia i sala de màquines (calefacció, aires acondicionats, motor ascensor)

Disposem d'un **Calendari d'Activitats Anual** on detallem les festes i actuacions per a cada mes de l'Any que ho gestionen els tècnics i sobretot l'Educadora Social.

També disposem d'un **Calendari Setmanal Activitats**, on fem visible els horari i les activitats que es faran durant la setmana en el Centre i el professional que ho portarà a terme, i els grups que es realitzaran.(veure quadre horari grups i activitats setmanals).

La Residència Virgen de Lourdes disposa de 30 places de residència de les quals 22 son places públiques i 8 places privades amb ajuda pev. A nivell residència prestem una atenció 24 hores tots els dies de l'any.

A la Residència Virgen de Lourdes disposem dels següents Programes:

- Programa Atenció a les necessitats bàsiques i Instrumentals
- Programa de Rehabilitació i Fisioteràpia
- Programa d'Atenció Social i gestió de la llei de dependència
- Programa Atenció psicològica i suport.
- Programa Educació social i Activitats lúdiques.
- Programa atenció mèdica i d'infermeria.
- Pla atenció i prevenció nafres
- Pla atenció i retirada mesures de subjecció
- Pla d'atenció i prevenció de caigudes.
- Programa de Manteniment del centre
- Programa de Neteja i bugaderia.
- Programa de cuina i dietes.
- Programa de resolució de queixes i suggeriments

→CALENDARI ACTIVITATS ANUAL:

A continuació presentem algunes Activitats anuals detallades que es realitzen:

- GENER: Reis Mags: Dinar especial i tortell. Taller de manualitats per preparar carnaval.
- FEBRER: Festa de carnestoltes, amb berenar especial.
- MARÇ: Manualitats per Sant Jordi.
- ABRIL: Sant Jordi, roses, llibres. Manualitats per St. Jordi, fem roses de paper, punts de llibre, fermalls amb temàtica de Sant Jordi....
- JUNY: Revetlla de Sant Joan, coca i refrescos.
- SETEMBRE: Celebració de la Mercè amb berenar especial.
- OCTUBRE: Celebració de la castanyada amb castanyes, moniatos i panellets.
- NOVEMBRE: Decoració de Nadal.



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

- DESEMBRE: Nadales, caga tió, regals i menús especials.

→**EI PERFIL DEL NOSTRE USUARI:**

- Tenir almenys 65 anys (excepcionalment seran admeses persones menors de 65 anys seguint el procés d'excepcionalitat que justifiqui l'ingrés d'una persona amb menys de 65 anys però que per les seves patologies així ho requereixi).
- No patir trastorns mentals greus o quadres psiquiàtrics que impedeixin la bona convivència mínima.
- No patir malalties greus que requereixin atencions mèdiques i sanitàries continuades que no es puguin prestar al centre..
- No partir estats físics pal·liatius i/o terminals que requereixin atencions sanitària continuades que no es puguin atendre al centre..
- No estar afectat per malalties infeccioses i contagioses que no es pugui atendre en el centre.

5.- DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

→**DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMILIA**

A continuació detallem els Drets de les persones usuàries segons el nostre Reglament de Règim intern :

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 drets que reconeixen els articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

ARTICLE 20è.- Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà depositaria de quant diner metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custodia. 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 dipositin 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 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 respecte a les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

ARTICLE 23è.- El resident té dret a conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.

ARTICLE 24è.- El resident té dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

ARTICLE 25è.- El resident té dret a 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.

ARTICLE 26è.- El resident té dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

ARTICLE 27è.- El resident té dret a el secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.

ARTICLE 28è.- El resident té dret a 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.

ARTICLE 29è.- El resident té dret a 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.

ARTICLE 30è.- El resident té dret a 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.

ARTICLE 31è.- El resident té dret a accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.

ARTICLE 32è.- El resident té dret a tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.

ARTICLE 33è.- El resident té dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

ARTICLE 34è.- El resident té dret a exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

ARTICLE 35è.- El resident té dret a obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

ARTICLE 36è.- El resident té dret a rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.

ARTICLE 37è.- El resident té dret a 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.

ARTICLE 38è.- El resident té dret a conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

ARTICLE 39è.- La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

→DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

A continuació detallem els Deures dels usuaris segons el nostre Reglament de Règim Intern:

CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L'USUARI

ARTICLE 40é.-

El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a:

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

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

ARTICLE 41é.-

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 42é.-

Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.

ARTICLE 43é.-



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

Serà també causa de suspensió de la prestació del servei : (*Aquest article quedaria sense validesa, en el supòsit d'ingrés d'urgència i sigui necessària la intervenció professional per reconduir conductes citades a continuació*)

- 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.- 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 44é.-

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.

6.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DEL CENTRE

INFORMACIÓ i COMUNICACIÓ

En aquest apartat hem de detallar els diferents mecanismes que tenim per comunicar-nos amb els diferents grups d'interès. Resulta interessant diferenciar entre els mecanismes de comunicació interns i externs. El contingut d'aquest apartat correspon al Protocol de mecanismes de comunicació que es demana com a documentació annexa en el procés d'acreditació.

→DESCRIPCIÓ

Aquest protocol té per objecte abordar com des del centre es potencia l'accessibilitat al recurs, tant pel que respecta a accedir al recinte i infraestructures del servei, com a nivell de comunicació i accés als professionals referents de cada àrea professional.

En el marc d'aquest protocol establím tres àmbits diferenciats:

- a) Accessibilitat des de la perspectiva arquitectònica, accessos i infraestructures.
- b) Accessibilitat des de la perspectiva dels horaris i accés als professionals.
- c) Accessibilitat des de la perspectiva de la comunicació.

→OBJECTIUS

L'objectiu general d'aquest protocol és la de garantir l'accessibilitat al recurs a totes les persones vinculades directa i/o indirectament amb el servei.

Els objectius específics estan vinculats amb cada un dels tres àmbits de l'accessibilitat:

- a) Facilitar l'accés físic al centre tant a les persones usuàries com als seus familiars i persones del seu entorn de relació.
- b) Garantir un temps i espai per facilitar la interrelació entre els professionals del centre/servei, les persones usuàries, famílies i grups d'interès.



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

- c) Oferir un Pla de Comunicació intern i extern amb els suficients mecanismes de comunicació que faciliti un model relació fluid, constant, i divers entre totes les parts implicades.

→ABAST (A QUI VA DIRIGIT) I PROFESSIONALS IMPLICATS

En principi aquest protocol va dirigit a totes les persones vinculades amb el servei i implica a tot el conjunt de professionals.

→METODOLOGIA /DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ

Proposem diferenciar la descripció de les actuacions:

- a) Actuacions orientades a facilitar l'accés des de la perspectiva de les infraestructures:

Tot l'edifici està comunicat internament per escales que comuniquen amb totes les plantes, i l'ascensor que comunica les plantes 0 amb les plantes de dormitoris.

La distribució i organització de les plantes, està descrita en aquest mateix protocol, a l'apartat "Com treballem" pàgina 16.

Accés exterior a la residència des del carrer Vilafranca 22 , entrada directe des de el carrer.

Mobilitat interna: Disposem de 1 ascensor. Cada passadís compta amb passamans. Cada planta compta amb portes Rf antiincendis.

Elements que faciliten l'orientació en el centre: disposem de rètols homologats luminescents que indiquen les direccions de sortida i plànols d'evacuació.

- b) Actuacions orientades a facilitar l'accés a parlar amb professionals.

Els Horaris d'atenció dels diferents professionals de cara a les persones usuàries i els familiars son els següents:



CALENDARI SETMANAL TÈCNIC

	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES	DISSABTE
M A T Í	FISIOTERÀPIA 9'30-14'00h - Transferències i desplaçaments - Tractaments individuals - Motricitat fina	FISIOTERÀPIA 9'30-14'00h - Transferències i desplaçaments - Tractaments individuals - Activitat grupal variable segons setmana (psicomotricitat, estiraments, pilota...)	FISIOTERÀPIA 9'30-14'00h - Transferències i desplaçaments - Tractaments individuals - Motricitat fina	FISIOTERÀPIA 9'30-14'00h - Transferències i desplaçaments - Tractaments individuals - Valoracions PSICOLOGIA (10'00-15'00h) - Grup de reminiscència (cal TV) - Preparació noves activitats	FISIOTERÀPIA 9'30-14'00h - Transferències i desplaçaments - Tractaments individuals - Activitats amb pilota	ANIMACIÓ SOCIO-CULTURAL 9'00-14'00h - Activitats dirigides segons programació mensual - Celebració de festes si procedeix - Registres, valoracions i seguiments
	T A R D A	PSICOLOGIA 15'00-20'00h - Correcció conjunta d'exercicis - Treball afàsies 1er dilluns del mes: relaxació, resta dilluns: -valoracions cognitives, Pràxies, valoracions i seguiments		ANIMACIÓ SOCIO-CULTURAL 15'00-20'00h - Bingo - Activitats dirigides segons programació mensual - Celebració de festes si procedeix - Celebració d'aniversaris a finals de cada mes		FISIOTERÀPIA 16'00-18'30h - Grup de psicomotricitat - Transferències i desplaçaments - Avaluacions, registres, històries clíniques

MECANISMES COMPLEMENTARIS PER PODER CONTACTAR

Telèfon fixe	932 84 62 49
Telèfon mòbil (Trucades i WhatsApp)	675 87 22 68
Correu electrònic	virgenlourdes1@gmail.com residenciavirgendelourdes@gmail.com

c) Actuacions orientades a facilitar l'accés a la informació: Pla de Comunicació Interna i Externa.

Introducció:

A la Residència diferenciem la informació i comunicació Interna i la Externa.

La Comunicació **Interna** es refereix als diferents mecanismes que disposen de comunicació entre els diferents departaments de la entitat i entre els professionals i treballadors. Les famílies les inclourem dins de la comunicació interna

Valorem la comunicació i informació interna com a element per millorar les relacions entre treballadors i ser més efectius a la nostra feina i anar tots en una mateixa direcció i així coordinar millor les tasques de cadascú. Apart que les persones estiguin informades i recordar processos també és important per motivar i persuadir cap a unes bones pràctiques professionals.

Això també com a conseqüència hi ha millor clima laboral, millor confiança, millora en les relacions entre personal i millor atenció als residents.

Per la Comunicació **Externa** entenem els sistema de comunicació i informació amb les entitats i organismes amb els que ens coordinem.

La Comunicació Externa ens permet augmentar el coneixement sobre el centre i la manera que tenim d'atendre a les persones a qualsevol persona que necessita una residència i vol tenir informació nostre.

Objectius Comunicació Interna a la residència

- Aconseguir que el personal segueixi els valors, missió , visió del centre
- Aconseguir mantenir un bon diàleg i informació i coordinació entre departaments del centre
- Donar resposta a les propostes de millora i suggeriments del personal
- Informar sobre valors, missió i valors.
- Transmetre transparència.
- Implicar , involucrar i donar espais de comunicació horitzontal i fomentar percepció de projecte comú.
- Escoltar, i donar resposta, un feedback, construir un diàleg entre els participants.
- Facilitar espais , reunions, taulers anuncis, e-mails, comunicació sense burocràcies amb els responsables.
- Facilitar a les noves incorporacions informació i tot el que necessitin per a bona pràctica professional però també una implicació com a equip.

Objectius Comunicació Externa a la residència:

- Reforçar la relació amb proveïdors i clients externs.
- Explicar de manera clara i fàcil la nostra tasca al centre a qualsevol persona interessada en el nostre centre i que tingui accés a la carta de serveis.

MECANISMES: REGISTRES VINCULATS

CIRCUITS COMUNICACIÓ INTERNA			
MITJÀ	DESCRIPCIÓ	RECEPTOR	SUPORT
Quaderns d'incidències	Descriu les incidències del dia a dia.	Gerocultors, , equip tècnic	Escrit
Carta de Serveis	Es dona quan s'ingressa al centre, se li donarà les normes del centre, els deures, les obligacions , i a la pàgina web	Persones usuàries/familiars/ tutors...	Escrit
Planning dels professionals	Es dona quan una persona comença a treballar a la residència.	Professionals	Escrit
Tauler d'anuncis principal	Es destinarà a facilitar informació d'interès per persones usuàries, famílies i col·laboradors.	Usuaris/familiars/ tutors...	Escrit
Comunicats interns	Difondre informació sobre temes de particular interès, reunions presencials, llibreta equip	Tot l'equip	Paper, reunions
Bústia de suggeriments i queixes	Permet a tots els integrants del centre, residents i familiars, que s'expressin en llibertat, per donar resposta de millora	Tot l'equip Usuaris/familiars/	Escrit
Programa informàtic	Explorar tota la informació i agilitzar la seva confecció i intercanvi	Direcció, equip tècnic i gerocultors	Informàtic
Telèfon	Comunicar d'una manera ràpida i directa, mòbil WhatsApp,	Tot l'equip	Telèfon
Correu electrònic	Comunicació d'una manera ràpida	Direcció, equip tècnic	Informàtic
Memòria anual d'activitats	Donar a conèixer com s'han desenvolupat els objectius i quin ha estat el seu resultat	Equip tècnic	Escrit, informàtic
Reunions	Fomentar la comunicació entre les parts. Podran estar planificades o sorgir per un tema urgent.	Tot l'equip Usuaris/familiars/ tutors...	Presencial
Enquestes de satisfacció	S'utilitzaran per mesurar la satisfacció de l'equip, dels usuaris i familiars	Tot l'equip Usuaris/familiars/ tutors...	Escrit, informàtic

CIRCUITS COMUNICACIÓ EXTERNA			
MITJÀ	DESCRIPCIÓ	RECEPTOR	SUPORT
Memòria anual	Recollir tot el programa integral d'intervenció del centre/servei.	Grups d'interès	Escrit, informàtic
Web	Presentació de la empresa, activitats i altres informacions d'interès	Grups d'interès	Informàtic
Correu electrònic	Informació del centre a les persones que ho demanen	Particulars	Informàtic

7.- MECANISMES D'AVUACIÓ DEL SERVEI: CIRCUIT DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Interessant expressar en primer lloc la importància de donar oportunitat a les persones usuàries de poder tenir veu i expressar com millorar el servei o posar-ho en valor.

Amb respecte a les queixes, suggeriments i felicitacions, és important indicar:

- a) **Mecanismes de recepció:** bústia en un lloc visible, correu corporatiu, reunions amb direcció/TS, assemblees, cartes etc.



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

b) **Circuit de resolució.** Explicar com es gestionaran i com s'informarà al respecte.

1. DESCRIPCIÓ

Protocol que recull els diferents mecanismes per avaluar la satisfacció de les persones usuàries i les famílies.

2. OBJECTIUS

L'objectiu central d'aquest protocol és donar veu a les persones usuàries i famílies per tal de que valorin la seva percepció del servei rebut. Amb les seves opinions es podran establir accions de millora.

3. ABAST (A QUI VA DIRIGIT) I PROFESSIONALS IMPLICATS

Les persones destinatàries són les persones usuàries i les famílies. Els professionals implicats són tots aquells que intervenen en els serveis que són avaluats en els diferents mecanismes de valoració que es proposin.

4. METODOLOGIA /DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ

A continuació explicarem els diferents mecanismes que les persones usuàries i familiars tenen per participar en el centre/servei.

Per cadascun d'aquests mecanismes que es detallen a continuació es tindrà en compte: públic objectiu al que ens dirigim, com es recollirà tota la informació, informació rellevant que volem obtenir, temporalització, anàlisi dels resultats i altra informació rellevant.

Per a nosaltres és molt important la opinió dels usuaris i els seus familiars sobre les atencions que prestem. Som un centre que ens considerem familiar i proper, tenim 30 usuaris, la nostra comunicació és molt propera, per això, al ser un centre petit, la comunicació amb els diferents professionals i Direcció es molt fàcil i fluida.

Els mecanismes bàsicament que utilitzem per avaluar la satisfacció del servei rebut son:

→**Enquestes de satisfacció per les persones usuàries.**

En síntesi son 10 preguntes que es puntuen del 0 al 10 on 0 seria Molt malament i 10 seria Excel.lent, on preguntem referent a la cura i atenció rebuda, al programa d'activitats, el tracte rebut, la intimitat, aspectes de manteniment de les instal·lacions, si es té en compte les opinions, neteja del centre, aspectes relacionats amb la roba, del servei de cuina i la satisfacció en general com a nota global.

També deixem un espai per escriure propostes de millora o comentaris oberts on es pot opinar de tot.

El full de respostes es diposita en una urna tancada de manera anònima però qui vulgui posar el nom ho pot fer.



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

→ **Enquestes de satisfacció per als familiars o responsables.**

En síntesi son 10 preguntes que es puntuen del 0 al 10 on 0 seria Molt malament i 10 seria Excel.lent on preguntem referent a la cura i atenció rebuda, al programa d'activitats, el tracte rebut, la intimitat, aspectes de manteniment de les instal·lacions, si es té en compte les opinions, neteja del centre, aspectes relacionats amb la roba, del servei de cuina i la satisfacció en general com a nota global.

També deixem un espai per escriure propostes de millora o comentaris oberts on es pot opinar de tot.

El full de respostes es diposita en una urna tancada de manera anònima però qui vulgui posar el nom ho pot fer.

Anàlisi:

Després de donar un temps prudencial per tal que la major part de usuaris i familiars dipositin les enquestes a la urna, aproximadament, dos setmanes, realitzem un anàlisi de les respostes i ho publiquem al taulell de la entrada del centre.

A l'anàlisi constarà la nota mitja global del servei percebut, i les diferents notes per a cada pregunta formulada.

També posem les aportacions de millora que ens han plantejat.

Seguidament també posem la resposta que donem com a centre a les qüestions i propostes plantejades i la valoració que fem dels resultats obtinguts.

També Reunions amb la persona usuària i/o família. Quan les sol·licitin o el centre ho vegi necessari ja sigui per donar resposta a preguntes o explicació de la situació de la persona usuària. No es pot quantificar numèricament però si subjectivament la sensació de l'atenció rebuda ho detectem també amb les reunions amb els familiars/usuaris.

També es realitza el Pla de Vida/PIAI, amb la família/usuari, auxiliar, infermeria/treball social, fisioterapeuta, educadora social i psicologia, i queda registrat en el seu Pla corresponent els acords arribats referent a les activitats que vol fer i les seves preferències.

-**Comissió de participació** de les persones usuàries i/o famílies a realitzar almenys un cop l'any amb els representats de famílies, usuaris, treballadors, i Ajuntament. No s'avalua numèricament però si subjectivament la sensació i comentaris que es té de la dinàmica de la residència en general amb tots els col·lectius representats.

-**Bústia de suggeriments, queixes** localitzada a la entrada del Centre i visible per a tothom. No tenim un full específic per això, ho poden posar a mà o com es prefereixi.

5. REGISTRES VINCULATS

- Enquestes de satisfacció persones usuàries i familiars
- Actes de les assemblees de participació



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

→ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

Explicarem els diferents horaris de prestació de serveis, horaris d'atenció dels professionals, horaris de visites etc.

→HORARI DINÀMICA DEL CENTRE

AIXECAR-SE	De 7h a 10'30 hores
ESMORZAR	De 8h a 10'30 hores
DINAR	12'30 hores persones enllitades 13'00 hores resta residents
BERENAR	16 hores
SOPAR	18'30 hores persones enllitades 19 hores resta residents
ENLLITAR	A partir de les 20'00 hores

→HORARI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DE L'EQUIP TÈCNIC

VISITES DIRECCIÓ	DE DILLUNS A DIVENDRES DE 13hHA 17H
VISITES MÈDIQUES	DIMARTS 10'30 H A 13'30H DIVENDRES DE 10'30H A 13'30H
VISITES INFERMERIA	DE DILLUNS A DIVENDRES DE 8H A 13H
VISITES TREBALL SOCIAL	DIMECRES DE 8H A 12H + ATENCIÓ TELEFÒNICA A CONVENIR
VISITES FISIOTERÀPIA	DE DILLUNS A DIVENDRES DE 9'30H A 14H DIVENDRES DE 16H A 18'30H
VISITES ANIMACIÓ SOCIOCULTURAL	DIMECRES DE 15H A 20 H DISSABTE DE 9'00H A 14H
VISITES PSICOLOGIA	DILLUNS DE 13H A 20 H DIJOUS DE 10H A 15 H

→CALENDARI SETMANAL TÈCNICS

Descrit a la pàgina 21 d'aquest mateix document.



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

8.- MARC LEGAL

A continuació es detalla tota la documentació vinculada amb Gent Gran en vigor en la normativa catalana.

https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematicos/gent_gran/

→NORMATIVA CATALANA: LLEIS

Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006
DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006.
BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006.

Article 18. Drets de les persones grans
"Les persones grans tenen dret a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de maltractament, sense que puguin ser discriminats a causa de l'edat".

LLEI 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació
DOGC 31 de desembre de 2020, núm. 8307
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.

→NORMATIVA CATALANA: DECRETS

DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública
DOGC núm. 8178 de 16 de juliol de 2020

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



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

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.

→NORMATIVA CATALANA: ORDRES

Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública
DOGC núm. 8300 de 21 de desembre de 2020

ORDRE TSF/219/2019, d'11 de desembre, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social mitjançant la gestió delegada.
DOGC 16 de desembre de 2019, núm. 8024

Ordre TSF/8/2019, de 15 de gener, de modificació de l'annex de l'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 21 de gener de 2019, núm. 7792

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
Llei 14/2017, del 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania
DOGC 24 de juliol de 2017, núm. 7418



RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES

Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol
DOGC 8 d'agost de 2017, núm.7429

Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol
DOGC 24 juliol de 2017, núm.7418

Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol
DOGC 6 novembre de 2017, núm.7488

→NORMATIVA ESPANYOLA

Constitución Española, 1978.

BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978.

Article 50

"Els poders públics garantiran la suficiència econòmica als ciutadans durant la tercera edat, mitjançant pensions adequades i actualitzades periòdicament. Amb independència de les obligacions familiars, en promouran el benestar mitjançant un sistema de serveis socials que atendran els problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure".

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.