



Carta de Serveis Residència Assistida i Centre de Dia

ÍNDEX

1.	Presentació	3
2.	Identificació	3
3.	Missió, valors	4
4.	Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los	5
4.1.	Servei de Residència Assistida.....	5
4.1.1.	Requisits per sol·licitar els serveis	7
4.1.2.	Règim econòmic.....	7
4.2.	Servei de Centre de Dia.....	8
4.2.1.	Requisits per sol·licitar els serveis	9
4.2.2.	Règim econòmic.....	9
5.	Estàndards mínims de qualitat i procés de millora continua.....	9
6.	Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei.....	12
7.	Drets i deures de les persones usuàries	16
8.	Gestió de queixes i suggeriments	20
9.	Canals de comunicació	21
10.	Normativa específica del servei.....	21
10.1	Legislació catalana.....	21
10.2.	Legislació estatal.....	22
11.	Compromís de transparència	23

1. Presentació

Els orígens de la Llar Santa Creu els trobem al segle XII. Arribar a dia d'avui ens dona eines i recorregut per definir el nostre objectiu: centrar-nos en la persona i en les seves capacitats, habilitats i interessos personals, en aquesta etapa de la vida.

Compta amb un Servei de Residència Assistida i Centre de Dia. És centre col·laborador del Departament de Drets Social de la Generalitat de Catalunya i ofereix un total de 105 places públiques de residència i 20 places públiques de Centre de Dia.

La Llar Santa Creu ofereix un entorn familiar adequat i adaptat a les necessitats de les persones grans, que potencia al màxim la seva autonomia personal i té en compte la col·laboració de les seves famílies.

2. Identificació

Raó Social	Gestió Sanitària i Assistencial de Tortosa. SAM
Nom del Servei	Llar Santa Creu
Director/a Gerent	Matilde Villarroya Martínez
Director tècnic	Jaume Vidal Bel jvidal@saluttortosa.cat
Ubicació	Passeig Mossèn Valls 1 CP 43590 Jesús-Tortosa
Contacte	Telèfon: 977 500 533 secredir.htortosa@saluttortosa.cat
Horari Servei Residencial	24h
Horari Centre de Dia	De dilluns a divendres de 8:00 a 20:00
Lloc web	https://www.hospitalsantacreutortosa.cat/llar-santa-creu/

3. Missió, valors

El model d'atenció que es dona a la Residència i Centre de Dia La Llar Santa Creu es basa en el model d'atenció centrat en la persona, en la seva qualitat de vida i en el dret a decidir lliurement, tant de la pròpia persona com de la seva família

La Llar de la Santa Creu es troba ubicada dintre del Hospital de la Santa Creu de Tortosa per tant comparteix la seva missió i visió

Missió: Procurar a la ciutadania de la Regió Sanitària de les Terres de l'Ebre una atenció de qualitat basada en les necessitats de la població, centrada en les persones, i impulsar les fonts de coneixement dels nostres professionals, fent un ús adequat dels recursos assignats a aquesta atenció.

- Garantim la seguretat i protecció del nostre equip davant qualsevol situació d'emergència i de risc.
- Busquem l'excel·lència.
- Promovem el lideratge.
- Formem els professionals del centre per millorar la nostra activitat i garantir un futur millor.

Visió: Ser reconeguts com a referents d'atenció intermèdia i socials per la qualitat en la prestació de serveis, per la satisfacció de les necessitats de salut de la ciutadania des del respecte al medi ambient i impulsant la labor docent.

- Promovem la motivació i la imaginació dels equips professionals per aconseguir que cada dia desenvolupin totes les seves aptituds.
- Impulsem eines per fer més eficient i sostenible la nostra activitat.
- Impulsem sistemes i protocols per garantir la qualitat dels nostres serveis hospitalaris.

Els valors ètics que caracteritzen la Residència i Centre de Dia són:

1. Compromís vers l'atenció i la gestió centrada en la persona: la persona serà l'eix principal de tot el que fem i la millora contínua de l'atenció per a la persona serà

l'estratègia bàsica per al desenvolupament i per a l'avaluació del nostre model d'atenció.

2. Compromís ètic: respecte, lleialtat i honestedat.
3. Diversitat/flexibilitat: respostes davant les necessitats, amb un ampli ventall de possibilitats d'elecció per a l'exercici de l'autonomia.
4. Accessibilitat: actituds socials proactives i integradores.
5. Interdisciplinarietat: treballant coordinadament, per tal de dur a terme una atenció integral de la persona mitjançant consens, accessibilitat i treball en equip.
6. Globalitat: les actuacions estaran dirigides a satisfer el conjunt de necessitats de cada persona, entès com un ser bio psicosocial (de salut, funcionals, emocionals, socials i espirituals).
7. Proximitat i enfocament comunitari: es promourà la participació activa de les persones a l'entorn més proper i familiar (poble, entitats, associacions i serveis de la comunitat, ...).
8. Prevenció/rehabilitació: actuacions de promoció de la salut i accions preventives.
9. Coordinació: coordinació amb la resta de recursos necessaris per a l'atenció de la persona gran (socials, de salut i comunitaris).
10. Solvència tècnica: professionals qualificats/des i preparats/des per mantenir la qualitat del servei a les persones ateses i seguir amb la solvència tècnica que caracteritza la nostra entitat.

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

4.1. Servei de Residència Assistida

El servei de residència està destinat a persones grans dependents, que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària, que necessiten constant atenció i supervisió i que les seves circumstàncies socials i familiars requereixen la substitució de la llar.

El servei de residència es presta les 24 hores del dia, tots els dies de l'any oferint un entorn substitutiu de la llar i una atenció de qualitat per part dels nostres professionals. Té un total de 105 places públiques.

Els serveis d'acolliment residencial per a persones grans dependents han d'oferir els serveis bàsics que estableix la normativa vigent

Els serveis específics que ofereix la residència són:

1. Acolliment.
2. Manutenció.
3. Supervisió i/o suport a la cura personal i a les activitats de la vida diària
4. Provisió de productes d'higiene personals bàsics i de tots els estris de caràcter genèric, necessaris per a la realització de la higiene personal.
5. Garantir l'assistència sanitària.
6. Fisioteràpia.
7. Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de relació amb l'entorn.
8. Foment dels hàbits d'autonomia personal, dels hàbits d'autoprotecció i dels hàbits de conducta.
9. Suport psicopedagògic (programa individual, desenvolupament i manteniment de les activitats de la vida diària, dinamització sociocultural, activitats de lleure).
10. Foment de l'oci i del lleure.
11. Assessorament i supervisió.
12. Assessorament i suport per la gestió de l'adquisició d'ajuts tècnics.
13. Atenció conductual.

Serveis Centrals: admissions, bugaderia, cuina, manteniment i porteria.

Altres serveis:

- Assistència espiritual :
 - Horari de missa del diumenge 11,15 hores
 - Pastoral sanitària: Fer demanda al propi servei (planta baixa-Servei d'Acollida)
- Voluntariat. Cal adreçar-se a la treballadora social.

Serveis complementaris.

- Perruqueria – Dimarts tarda. Cada setmana. El servei es pagarà mitjançant domiciliació bancària. El llistat de preus constarà en el taulell d'anuncis.
- Podologia – Dilluns matí. Cada 15 dies. El servei es pagarà mitjançant domiciliació bancària.
- El llistat de preus constarà en el taulell d'anuncis.
- Bar - Cafeteria Horari: de 7 hores a 20 hores de dilluns a divendres i de 7'30 hores a 20 hores dissabtes i diumenges. El llistat de preus es troba al taulell d'anuncis de la cafeteria.

4.1.1. 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 (grau II i III) pot fer sol·licitud de la plaça a través de la mateixa ABSS a través de Servei Territorial del Departament de Drets Socials.

4.1.2. Règim econòmic

Cost del servei segons la publicació Ordre DS0/244/2023 de 6 de novembre per la qual s'actualitzen els preus i imports de determinats serveis socials de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

Import mensual: 2.124,32 €. El copagament màxim de la persona usuària és Grau II i Grau III 1581,98 €

4.2. Servei de Centre de Dia

El servei de centre de dia està destinat a persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en el desenvolupament de les activitats de la vida diària, i que veuen completada la seva atenció en el seu entorn social familiar.

L'horari del servei d'acolliment diürn estarà comprès entre les 8 i les 20 hores, de dilluns a divendres. Aquest horari es pot adaptar en funció de les necessitats de la població i, en cas de necessitat, també ofereix els seus serveis els caps de setmana i els festius. Té un total de 20 places públiques.

Els serveis d'acolliment residencial per a persones grans dependents han d'oferir els serveis bàsics que estableix la normativa vigent

Els serveis específics que ofereix el centre de dia són:

1. Acolliment.
2. Àpats que es realitzin en l'horari de centre de dia.
3. Supervisió i/o suport a la cura personal i a les activitats de la vida diària
4. Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut.
5. Fisioteràpia (no de tractament sanitari per patologia aguda).
6. Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de relació amb l'entorn.
7. Foment dels hàbits d'autonomia personal, dels hàbits d'autoprotecció i dels hàbits de conducta.
8. Suport psicopedagògic
9. Foment de l'oci i del lleure.
10. Assessorament i supervisió.
11. Assessorament i suport per la gestió de l'adquisició d'ajuts tècnics.
12. Atenció conductual.

4.2.1. 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 (grau II i III) pot fer sol·licitud de la plaça a través de la mateixa ABSS a través de Servei Territorial del Departament de Drets Socials

4.2.2. Règim econòmic

Cost del servei segons la publicació Ordre DS0/244/2023 de 6 de novembre per la qual s'actualitzen els preus i imports de determinats serveis socials de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

Import mensual: 726,24 €. El copagament màxim de la persona usuària és Grau II i Grau III 468,57 €

5. Estàndards mínims de qualitat i procés de millora continua

El Programa de Qualitat del Residència i Centre de Llars de la Santa Creu es basarà en la implementació i seguiment de:

- La guia per a l'aplicació dels indicadors i processos per a la millora contínua de la qualitat assistencial (Departaments de Drets Socials) i els del propi centre.
- Models de certificació i acreditació: model EFQM d'excel·lència, gestió per processos, línia estratègica de Seguretat Clínica i programa de respecte medioambiental.

Partint d'aquests models es vol assolir:

- Un lideratge i coherència d'objectius amb implicació de la direcció del centre i una orientació cap a la persona usuària i cap els resultats.
- Una identificació, definició i avaluació dels processos claus, dels estratègics i dels de suport.
- Una millora contínua i innovació com a manera de treballar dels nostres professionals amb un aprenentatge continuat.
- Un desenvolupament i implicació de les persones facilitant la comunicació, implicació i confiança.

Per tant, el centre es basarà en dos eixos:

- La millora de l'atenció, la continuïtat de les cures i la racionalització dels recursos existents.
- La satisfacció de les necessitats i expectatives de les nostres persones usuàries

Indicadors de qualitat i millora contínua

La Residència i Centre de Dia de l'Hospital i Llars de la Santa Creu de Jesús-Tortosa es guiarà per uns indicadors de qualitat concrets per saber si s'està seguint el camí correcte. Els indicadors que es treballaran per tal d'anar millorant la qualitat de l'atenció a les persones usuàries es formalitzaran mitjançant dos tipus de documents, que també formen part del quadre de comandament de gestió integral del centre:

- Processos i indicadors de qualitat del Departament de Benestar Social i Família.
- Indicadors de qualitat propis del centre.

Implantació dels indicadors i processos de qualitat del Departament de Drets Socials

Dins del Pla de Qualitat de la Residència i Centre de Dia i Llars de la Santa Creu de Jesús-Tortosa s'hi incorporaran tots els instruments de millora que determini el Departament de Benestar Social i Família. En aquesta línia es recolliran i treballaran, anualment, els indicadors i processos per a la millora contínua.

En la recollida d'aquests indicadors hi estaran implicats tots els professionals del centre, ja que es necessita informació de totes les àrees. Serà la direcció del centre qui en farà l'avaluació i estudiarà, cada any, el resultat per tal de fer les actuacions necessàries.

Indicadors de qualitat propis del centre

D'altra banda, també es recolliran els indicadors de qualitat per donar resposta a una major demanda d'informació i per a una millor gestió de la Residència i Centre de Dia Llars Santa Creu.

Nom indicador	Total any	Any 2024			Estàndard
		1r quadrimestre	2n quadrimestre	3r	
Utilització dels recursos					

Taxa d'usuaris que participen al programa de fisioteràpia	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	85%
Taxa de participació en activitats d'animació	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	85%
Taxa de persones que participen al programa de Teràpia Ocupacional	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	80 %
Índex d'ocupació Residència /Centre de dia	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	99 % NA
Taxa d'usuaris de gènere femení	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Prevenió en geriatria					
Taxa d'usuaris amb nafres nosocomials entre II i IV graus	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	< 5%
Taxa d'usuaris amb incontinença	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	< 40 %
Taxa d'usuaris amb incontinença i demència moderada o greu (MEC < 24)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	< 60 %
Taxa d'usuaris amb infeccions d'orina	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	< 8%
Taxa de caigudes	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	< 10%
Taxa d'usuaris que pateixen caigudes	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	< 5%
Taxa d'usuaris amb caigudes i demència moderada o greu (MEC < 24)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	< 20 %
Taxa d'usuaris amb contenció	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	< 5%
Taxa d'usuaris amb contenció i demència moderada o greu	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	< 15%
Taxa d'usuaris amb G.E.A.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	< 10%
Taxa d'usuaris amb episodis d'infecció respiratòria	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	C ANYS ANTER C ANYS
Taxa de infecció respiratòria que cursen amb pneumònia	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	ANTER C ANYS ANTER
Taxa d'usuaris amb demències	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
AVD's					
Escala Barthel dels usuaris dependència alta Escala Barthel dels usuaris dependència mitjana Escala Barthel dels usuaris dependència baixa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA NA NA
Grau i nivell de dependència					
Usuaris grau II	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA
Usuaris grau II	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA
Usuaris grau I	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA
Usuaris no dependents	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA
Usuaris pendents valorar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA
Relació amb l'entorn					
Usuaris que participen a activitats lúdiques de la població	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	C ANYS ANTER
Relació familiar					
Taxa d'usuaris amb 2 o més visites i/o trucades telefòniques al mes	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	70%
Qualitat en l'atenció					
Taxa d'usuaris que es deriven a urgències hospitalàries	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	C ANYS ANTER
Taxa de fugues d'usuaris	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0%
Taxa de queixes i reclamacions per escrit	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5%
Temps mitjà de resposta a reclamacions (en dies)	0,00	0,00	0,00	0,00	< 21 DIES

Gestió per processos (GPP)

D'acord amb el model EFQM el centre vol posar en marxa la Gestió per Processos (GPP) com a eina de millora contínua, per satisfer les necessitats de les seves persones usuàries i també per sistematitzar millor tots els procediments.

Cada procés tindrà assignat un propietari que serà l'encarregat de vetllar pel seu correcte funcionament.

Anualment s'actualitzaran els DAFO (Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) i es prioritzaran les accions de millora corresponents

Implantació de la línia de seguretat de l'atenció en salut

El centre treballa la seguretat de l'atenció en salut de la següent manera:

Implantant tots els objectius de seguretat clínica: control de mòrfics, control de temperatura de neveres de fàrmacs i aliments, control de carro d'aturades, avaluació periòdica del dolor,

calibratge d'aparells, identificació inequívoca, prevenció de lesions relacionades amb la dependència, prevenció de les infeccions relacionades amb l'atenció de salut

A més a més, també està definida una formació obligatòria anual lligada a aquest àmbit: formació en qualitat i seguretat de l'atenció en salut, formació en RCP.

Els professionals compten amb la bústia d'incidents de seguretat clínica i es potencia la notificació, mitjançant el seu anàlisi, definició de les accions de millora i posterior implementació. Donat el caràcter d'anonimat d'aquestes notificacions, resulta important el feedback periòdic amb els professionals del centre.

Programa de respecte mediambiental

Un dels reptes de la Residència i Centre de Dia Llars de la Santa Creu es millorar el comportament ambiental en el desenvolupament de la seva activitat.

El centre es comprometrà envers la societat en la protecció, conservació i millora del nostre entorn.

Enquestes d'experiència persona i família

Per conèixer l'experiència de les persones usuàries i dels seus familiars tant de la Residència Assistida com del Centre de dia, el centre ha elaborat una sèrie d'enquestes basades en escales objectives. Aquestes enquestes estan disponibles mitjançant codi QR i/o format paper a disponibilitat de tothom. A més a més dos cops al any s'envien a tots els contactes de les persones usuàries mitjançant via telemàtica.

Aquestes enquestes tindran incloses les dimensions de la qualitat de vida: benestar emocional, relacions interpersonals, benestar material, desenvolupament personal, benestar físic, autodeterminació, inclusió social i drets. A més, es valorarà l'accessibilitat, el confort, la informació, la intimitat, la percepció de confiança, les relacions amb les persones, el tracte, la participació, el servei de bugaderia, el servei de neteja, el servei de cuina i el de manteniment.

6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

Tots les persones usuàries participaran activament en com ha de ser la seva vida al centre, en quines activitats o serveis voldran prendre part per sentir-se realitzats. Podran decidir,

mitjançant les seves opinions, sobre temes d'organització i funcionament del centre, en els espais següents:

- Formar part del Consell de Participació de Centre. Hi haurà representació del Departament de Drets Socials, l'ajuntament, els familiars, l'Hospital Santa Creu de Tortosa, la direcció, els treballadors i els usuaris. Aquests aportaran les seves opinions i/o queixes als membres del Consell. S'informarà de la programació anual, de la memòria de l'any anterior, de les modificacions i la marxa del centre, es farà la presentació dels resultats de les enquestes de experiència i família i un debat sobre les àrees a millorar, entre d'altres temes.
- Participació en el funcionament de la Residència i Centre de Dia. Per tal de millorar la satisfacció de les seves expectatives, necessitats i qualitat de vida dins del centre, es faran reunions semestrals per tractar els temes d'animació i activitats d'oci, de cuina, etc.
- Participació en el Pla Interdisciplinari d'Atenció Individualitzada.
- Enquestes experiència persona i família
- Bústia de queixes i suggeriments.

La Residència i el Centre de dia disposen d'un programa d'intervenció amb les famílies, per tal de potenciar els vincles i que participin activament en les activitats i organització i funcionament del centre. Per tal d'aconseguir-ho, es buscarà:

- La participació en les reunions anuals. La direcció del centre i l'àrea de treball social es reuniran amb les famílies persones usuàries de la residència i del centre de dia amb la finalitat d'apropar les famílies al centre, escoltar suggeriments i opinions sobre la percepció de qualitat de l'organització del centre, resoldre dubtes i aclariments sobre les activitats que porten a terme els seus familiars. Aquesta reunió es farà les vegades que siguin necessàries a petició de qualsevol de les parts interessades.

A més, s'aprofitarà per informar sobre nous projectes del centre, per presentar els resultats de les enquestes de satisfacció tant la dels usuaris com la dels familiars.

- Formar part del Consell de Participació de Centre. De manera anual un representant dels familiars dels usuaris hi participarà, aportant l'opinió dels familiars i consultant dubtes. També es podrà tornar a convocar sempre que es cregui necessari.
- Participació en les enquestes d'experiència persona i família.
- 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.
- Participació de les famílies en les activitats del centre. Un objectiu important és aconseguir la implicació de les famílies en el dia a dia del centre, per tal de tenir una opinió de primera mà de la visió dels familiars.
- Participació de les famílies al PIAI. Sempre que la persona usuària hi estigui d'acord, la família participarà en l'elaboració del PIAI, aportant les seves propostes i la informació de la història de vida de l'usuari.
- Bústia de queixes i/o suggeriments. Els familiars també podran utilitzar aquesta bústia per expressar-se.
- Participació de les famílies mitjançant les xarxes socials (facebook de la Residència i Centre de Dia de Llars de la Santa Creu, canals de Whatsapp). Es faran signar totes les autoritzacions d'imatge necessàries.

Programa de vinculació/integració del centre a la població (participació comunitària)

Sempre que sigui possible les activitats que es programin al centre facilitaran el contacte amb la població en la qual estigui ubicat i la integració del centre a la comunitat, ja que es creu que tota persona forma part d'un col·lectiu i això li dona sentit.

Entitats de Tortosa que col·laboraran amb el pla d'activitats internes i externes:

- EMD de Jesús
- Ajuntament de Tortosa
- Associació del voluntariat "Compartim"

- Escola Institut Daniel Mangrané de Jesús
- CPEE de Sant Jordi
- UNED. Centre col·laborador de pràctiques
- Impremta Querol
- IES de l'Ebre
- Consell Comarcal del Baix Ebre
- SAD de l'Ebre
- HIFE de Tortosa
- Llar Icària
- Cantaires del Delta
- Orfeó Tortosí
- Cor Fulminé
- Sevillanes “ A nuestro aire”
- Coral “ Nostra Senyora del Roser”
- Parc Natural Delta de l'Ebre
- Germanes de la Nostra Senyora de la Consolació
- Quico el Cèlio, el noi i el mut de Ferreries
- Festa del Renaixement de Tortosa
- Fundació La Caixa
- URV. Centre col·laborador de pràctiques

Dins de la comunitat també es buscarà la participació de la població, mitjançant el projecte de voluntariat del centre, on s'entén aquesta activitat com el conjunt de persones que efectuen una prestació voluntària i lliure de serveis cívics o socials, sense una contraprestació econòmica, i dins el marc d'una organització autònoma sense afany de

lucre. Els voluntaris dediquen una part del seu temps lliure a realitzar una acció al servei dels altres o de la comunitat en general, sense esperar res a canvi.

7. Drets i deures de les persones usuàries

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.

- Dret a la informació suficient i entenedora i adequada respecte la seva situació assistencial, sanitària i global, com també altres fets que li incumbeixin.
- Disposar dels ajuts i suports necessaris per comprendre la informació si té dificultats a causa de desconeixement de la llengua o d'alguna discapacitat física, psíquica o sensorial.
- Dret a rebre, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de la seva situació.
- Dret a rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que l'afecti a fi que, si escau, hi pugui donar el seu consentiment específic i lliure.
- Dret a accedir als seus expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, o obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixin les lleis.
- Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- Dret al secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial.
- Dret a la participació en la presa de decisions, en l'adopció i en l'execució de les mesures que l'afectin.
- Dret a la participació democràtica de les persones beneficiàries o llurs representants legals en el funcionament de la residència.
- Dret a la confidencialitat de totes les dades i informacions que constin en els seus expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

- Dret a accedir en condicions d'igualtat amb altres persones, sense cap discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- Dret a l'exercici de la llibertat individual per ingressar i romandre a l'establiment i per sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament i a traslladar-se.
- Dret a considerar-se com a casa seva i a considerar com a domicili l'establiment on viu.
- Dret a tenir objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viu, sempre que respectin els drets de les altres persones i procurin cercar un entorn reconegut com a propi.
- Dret a continuar mantenint amb la major fluïdesa possible la relació amb l'entorn familiar, afectiu, convivencial i social, amb respecte envers les formes de vida actuals i facilitar la comunicació amb l'exterior de l'habitatge.
- Dret a la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Dret a rebre una atenció i assistència personalitzada, d'acord amb la seva situació personal i totes les seves necessitats personals; a la continuïtat en la prestació dels serveis, les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions per aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Dret a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- Dret a ser tractat amb el respecte a la dignitat i, sempre que es pugui, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Dret a no ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de 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 de la persona o terceres persones.

En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient assistencial de la persona i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.

- Dret a presentar suggeriments i efectuar queixes i reclamacions. La persona beneficiària o persona representant legal podrà reclamar en la matèria, i que es garanteixi la comunicació.
- Dret al respecte a la seva llengua, d'acord amb la legislació en la matèria, i que es garanteixi la comunicació.
- Dret a obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- Dret a exercir la pràctica religiosa sempre que es respecti el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Dret a conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i deures.
- Dret a conèixer el cost dels serveis que es reben

Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

La persona beneficiària, i en el seu cas els representants legals, estan obligats a facilitar la prestació del servei i en especial acomplir els següents deures:

- Deure de facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar-ne i atendre'n la situació.
- Deure de complir els acords relacionats amb la prestació concedida; seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial; seguir les orientacions del personal professional amb el compromís de participar activament en el procés i a tenir cura de la seva salut.
- Deure de comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Deure de destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.

- Deure de retornar els diners rebuts indegudament.
- Deure de comparèixer davant l'administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Deure de respectar la dignitat humana, així com també les seves particulars conviccions, culturals, religioses i filosòfiques i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- Deure d'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.
- Deure de complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Deure d'utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions i el material del centre i tenir-ne cura.
- Deure de contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- Deure de complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.
- Deure de facilitar els estris i el vestuari d'ús personal.
- Deure de conèixer i complir allò disposat en el Reglament de Règim Intern i en els terminis del contracte subscrit.

Deures de la família segons el que marca la llei 10/1996, de 29 de juliol, "d'aliments entre parents"- DOGC 2238

- Mantenir la relació anterior a l'ingrés: sortides, visites (les portes del centre romandran obertes de 9 hores del matí a 21 hores de la nit).
- Col·laborar amb el centre i aportar la informació i documentació requerida per l'equip responsable; acompanyar l'usuari en consultes mèdiques externes o altres gestions que s'hagin de fer personalment fora del centre i facilitar a l'usuari els serveis o els objectes personals que el centre no té obligació de proporcionar.

- Informar el centre de visites mèdiques que rep l'usuari fora del centre o qualsevol informació que faci referència a la seva persona

8. Gestió de queixes i suggeriments

El Decret 284/1996 legisla que les persones grans que viuen en residències tenen dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment. Per aquest motiu, la Residència i Centre de Dia de l'Hospital i Llars de la Santa Creu de Jesús-Tortosa recollirà l'opinió de l'usuari i la tindrà en compte a partir d'accions de millora. Seguirà el circuit següent:

Recollida. Es recollirà l'opinió dels usuaris per:

- Saber el nivell d'informació que ha rebut l'usuari i la satisfacció del tracte i de l'entorn, mitjançant una enquesta, grup focal o comitè d'usuaris.
- Recollir els suggeriments, reclamacions, consultes, agraïments i observacions.

Es disposa del full de reclamacions, de la bústia de suggeriments/reclamacions i dels registres interns per a les reclamacions/suggeriments verbals. Aquests es poden depositar a la bústia de suggeriments o entregar-se a la Unitat d'atenció al usuari ubicada al servei d'admissions del Centre en horari de mati de 8 a 15h.

Les reclamacions també es poden fer a través de la web del Centre en el canal de denúncies: <https://www.hospitalsantacreutortosa.cat/canal-denuncies/>

La bústia de suggeriments estarà ubicada en un lloc visible del centre per facilitar el seu accés i serà la direcció del centre l'encarregada de recollir diàriament els fulls dipositats a la bústia, consultar amb l'equip interdisciplinari i donar resposta.

Com a màxim, en el termini d'un mes a partir del dia que l'usuari realitzi la queixa mitjançant el full de suggeriment, la direcció de la Residència i Centre de Dia de l'Hospital i Llars de la Santa Creu de Jesús-Tortosa en donarà resolució o la passarà a direcció general si no pot resoldre-la, d'acord amb els terminis que tot seguit es detallen:

- La direcció rebrà la queixa i en el termini d'un a tres dies ho notificarà al responsable de l'àrea de la qual s'ha rebut la queixa perquè en tingui coneixement i pugui prendre les mesures per resoldre-la en un termini de 15 dies.

- El responsable de l'equip afectat notificarà a la direcció del centre la resolució de l'afer, per tal que aquest, en el termini màxim de 7 dies, pugui respondre a l'usuari i/o familiar.
- La direcció reflectirà en el full de suggeriment en el qual s'ha formulat la queixa el seguiment dels tràmits abans esmentats i s'implementaran les accions oportunes.

Es poden presentar queixes i reclamacions directament als Serveis Territorials de Terres de l'Ebre. Carrer de Ramon Salas, 33 (anteriorment c. de Ruiz de Alda) 43870 Amposta.

9. Canals de comunicació

Són diversos els canals de comunicació amb la Residència i el Centre de Dia

- Atenció directa a la pròpia Residència i Centre de Dia
- Pàgina web: <https://www.hospitalsantacreutortosa.cat/contacta/>
- Opinions a través de les xarxes socials: Facebook:
<https://www.facebook.com/share/kfdVFX5qs5QbeDuw/>
- WhatsApp: Llista difusió persones usuàries.
- Bústia de queixes i suggeriments

10. Normativa específica del servei

10.1. 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, 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.
- Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per de-terminar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de Serveis Socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes. DOGC 29 d'abril de 2014, núm. 6612.
- Ordre BSF/35/2014, de 20 de febrer, per la qual s'actualitzen els criteris funcionals dels serveis de centres residencials per a gent gran de la Cartera de Serveis Socials. DOGC 26 de febrer de 2014, núm. 6570.
- Protocol marc i orientacions d'actuacions contra els maltractaments a la gent gran.

10.2. 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.

11. Compromís de transparència

A la Residència Assistida i Centre de Dia Llars Santa Creu, la nostra filosofia es la transparència de la nostra gestió diària tant per a les persones usuàries com per als seus familiars i/o tutors.

Com a eina tenim aquesta carta de serveis en la que presentem els principals punts tant de qualitat com de transparència

Elaborat per:	Jaume Vidal Bel, Director tècnic de la Residència Assistida i Centre de Dia i Dora Aragonés Ferrer, Responsable de qualitat i seguretat de l'atenció en salut del Hospital de la Santa Creu
Revisat per:	Comitè de Direcció del Hospital de la Santa Creu. Judit Rodríguez Avió. Compliance officer
Aprovat per:	Matilde Villarroya Martínez, Directora Gerent GESAT SAM

Històric edicions

Edició	Data aprovació / revisió	Observacions / Descripció de la modificació
0	Juliol 2024	Elaboració