



CARTA DE SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA

DESCRIPCIÓ

La Residència Municipal i Centre de Dia Sant Bernat és un servei de llar residència, residència assistida i centre de dia per a gent gran. S'ofereixen accions per afavorir, fomentar, potenciar i diversificar les activitats per a les persones més grans de 65 anys en totes les àrees i d'acord amb els principis de l'envelliment actiu.

Els destinataris i destinatàries d'aquest servei són persones que necessiten acompanyament integral i assistència en el seu desenvolupament i que poden veure completada la seva atenció en el seu entorn social i familiar.

UNITAT RESPONSABLE

Regidoria responsable: Residència (residencia@sallent.cat)

Regidora responsable: Neus Solà (solamn@sallent.cat)

Missió i valors: La nostra missió és proporcionar a les persones un servei integral substitutiu de la llar i amb professionals de l'àmbit social i sanitari, en un ambient agradable i familiar, mantenint així la seva autonomia, el seu benestar físic, emocional i social, respectant els seus hàbits i preferències.

Els nostres valors estan basats en els cinc principis bàsics d'atenció a la gent gran: la dignitat, la independència, l'autorealització, l'assistència i la participació, oferint un servei de qualitat, amb professionals formats amb una visió basada en l'atenció centrada en la persona. Reconeixent l'envelliment com una etapa de la vida plena, en tota la seva magnitud.

Adreça: Plaça Sant Bernat, 32 (08650 – Sallent).

Horari (presencial/virtual):

Horari d'atenció de la directora del centre: de dilluns a divendres de 10.00 a 16.00 h, prèvia hora concertada.

Horari d'atenció de la responsable higiènic sanitària: de dilluns a divendres de 10.00 a 13.00 h, prèvia hora concertada.

Oficina telemàtica: 24h al dia, tot l'any, a través de la web

Telefònic: 93 837 00 93

Web: www.sallent.cat

Adreça electrònica: residencia@sallent.cat

Serveis: [Residència](#)

- Allotjament
- Manutenció
- Acolliment i convivència
- Suport personal
- Atenció personal en les AVD
- Hàbits d'autonomia
- Dinamització sociocultural
- Manteniment de les funcions físiques i cognitives
- Bugaderia i repàs de roba
- Higiene personal
- Suport social
- Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de les relacions de família de l'usuari i el seu entorn
- Garantir l'assistència sanitària
- Serveis complementaris: podologia i perruqueria

Els destinataris i destinatàries d'aquest servei són persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les AVD que necessiten constant atenció i supervisió i que les seves circumstàncies sociofamiliars requereixen la substitució de la llar.

Serveis: [Centre de dia](#)

- Acolliment i convivència
- Manutenció
- Atenció personal en les AVD
- Readaptació funcional i social
- Dinamització sociocultural
- Suport familiar
- Garantir el seguiment i la prevenció de les alteracions de la salut
- Serveis complementaris: podologia, perruqueria i acompanyament.

Els destinataris i destinatàries d'aquest servei són persones grans que necessitin organització, supervisió i assistència en el desenvolupament de les AVD i que veuen completada la seva atenció en el seu entorn social i familiar.

TRÀMITS RELACIONATS

[Sol·licitud o instància](#)

[Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Ciutadà \(OMIAC\)](#)

[Informació del Catàleg de tràmits AOC](#)

NORMATIVA REGULADORA

- Reglament de règim intern de la Residència i Centre de Dia municipal Sant Bernat de Sallent.
- [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials](#)
- [Ordenança Fiscal 08. Taxa per la prestació dels serveis assistencials de la residència i centre de dia.](#)

DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

Segons l'**article 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials**, els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10, tenen dret a:

1. 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 als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

- 2.** Conèixer el reglament intern del servei i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.
- 3.** Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- 4.** Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- 5.** Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- 6.** El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- 7.** 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.
- 8.** Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, de convivència i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- 9.** 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 afavorir la participació.
- 10.** Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- 11.** Tenir objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- 12.** Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- 13.** Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- 14.** Obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

15. Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
16. 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.
17. Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

L'usuari o usuària o, si escau, llurs familiars o representants legals **tenen l'obligació i deure** de complir totes les normes de funcionament de la Residència i els transcrits a l'article 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials:

1. Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar-ne i atendre'n la situació.
2. Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o de convivència i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
3. Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
4. Destinar la prestació a la finalitat per la qual s'ha concedit.
5. Retornar els diners rebuts indegudament.
6. Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
7. Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.

8. Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors i treballadores.
9. Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats/des, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
10. Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
11. Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
12. Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
13. Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromisos:

- Proporcionar el més gran nivell de qualitat en els serveis que ofereix als usuaris i usuàries i familiars.
- Aconseguir la qualitat assistencial desitjada, fomentar la comunicació oberta i cooperació constants amb totes les persones implicades, posant a la seva disposició tots els recursos necessaris.

Indicadors:

- Entrevistes amb l'usuari o usuària i els seus referents.
- Enquestes de satisfacció.

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

La ciutadania té dret a formular queixes, suggeriments i propostes d'actuació o millora amb relació al funcionament dels serveis públics.

El tràmit es pot fer:

- Telemàticament a través de [*Queixes, suggeriments i propostes*](#)
- Presencialment a l'Ajuntament de Sallent, Cabrianes i Cornet de dilluns a divendres en horari de 7.30 a 14.45 (i dimarts horari ininterromput fins a les 18.00 h).

APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada al Ple Municipal de l'Ajuntament de Sallent el dia 20 de desembre de 2022.

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

Data d'actualització de la carta de serveis: anual.

Última actualització: desembre 2022