

# 1.- PRESENTACIÓ

## PRESENTACIÓ DE LA NOSTRA ENTITAT

El Centre Vil·la Salut és un establiment privat acreditat pel Departament de Drets Socials de la Generalitat, amb places de prestació econòmica vinculada (PEV's) preparat per a prestar el servei social de centre residencial per a persones majors en la modalitat de residència assistida. La finalitat del servei prestat és la d'acollir a persones majors que tenen una important dependència, i per tant que necessiten una constant atenció i supervisió de les seves activitats de la vida diària.

El nostre centre ofereix els següents serveis:

- Allotjament
- Manutenció
- Acollida i convivència
- Atenció a les activitats de la vida diària
- Hàbits d'autonomia
- Educació Social
- Dinamització sociocultural
- Manteniment de les funcions físiques i cognitives
- Servei de bugaderia i repàs de roba
- Higiene personal
- Suport social
- Atenció familiar dirigida a afavorir la relació entre el resident, la seva família i el seu entorn
- Garantir l'assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens

## DADES ENTITAT

<b>Nom Entitat</b>	ASOCIACION GERIATRICA SAN VENTURA DE BCN SCP
<b>Serveis</b>	RESIDENCIA GERIATRICA I CENTRE DE DIA
<b>RESES</b>	S03383
<b>Àmbit actuació</b>	GENT GRAN
<b>Contacte</b>	Enrique Sansegundo Fuente
<b>Web</b>	<a href="https://www.residenciavillasalut.com/">https://www.residenciavillasalut.com/</a>
<b>Carta de Serveis</b>	
<b>Data aprovació</b>	Setembre 2011
<b>Responsable</b>	Enrique Sansegundo Fuente
<b>Data actualització</b>	Novembre
<b>Versió</b>	V1

## CULTURA ORGANITZATIVA ( Com som?)

### MISSIÓ

VIL·LA SALUT és un Centre Gerontològic Privat-Acreditat, destinat a servir d'habitatge temporal o permanent i lloc de convivència, prestant una atenció integral continuada i especialitzada als seus usuaris. Té com a objectiu general mantenir i/o millorar la qualitat de vida de les persones majors, fomentant l'autonomia personal i proporcionant l'ajuda i estímul necessaris per a potenciar les seves capacitats:

- Oferint un hàbitat segur, accessible i adaptat a les seves necessitats funcionals i preferències.
- Proporcionant cures bàsiques de forma personalitzada, socials i sanitaris.
- Afavorint la integració i interrelació amb l'entorn social.

## VISIÓ

La visió del nostre Centre és la de promoure i consolidar una organització assistencial de qualitat amb capacitat d'adaptació i creixement, i que pugui donar resposta a la necessitat d'una atenció globalitzada de les persones majors. Construir una organització eficient, flexible i transparent formada per professionals altament capacitats i polivalents. Buscar la millora i/o manteniment de la qualitat de vida dels nostres residents i amb capacitat d'adaptació al canvi i oberta a la coordinació d'esforços i recursos amb altres organitzacions públiques i privades.

## VALORS

Atenció integral, a través de programes assistencials que cobreixen totes les necessitats dels residents/usuaris, amb especial atenció a les dimensions física, psíquica i social amb un comportament ètic i de transparència en les nostres actuacions.

- Cerca constant de benestar i satisfacció dels residents/usuaris, familiars i treballadors.

- Respecte als drets dels residents, a la seva llibertat i capacitat d'elecció, al foment de l'autonomia personal com a base de l'atenció integral.

- Els treballadors i treballadores són protagonistes fonamentals d'aquest procés. Per a ells i elles s'articula una política laboral basada en l'esperit d'equip, l'estabilitat de plantilles i la formació continuada.

- Atenció humana i ètica. La posada en pràctica d'actituds positives (respecte, proximitat, empatia, confiança, etc.) pel personal del centre, i la programació d'activitats són dues dels eixos transversals del centre.

## 2.- ELS NOSTRES SERVEIS

### QUÈ FEM? ELS NOSTRES SERVEIS

- GIMNAS: Espai de entrenament de les habilitats motores i de psicomotricitat fina dels residents, tant a nivell grupal com individual.
- PERRUQUERIA: Un cop per setmana la perruquera atén als residents, que be o demanen o be ho demanen els seus familiars.
- PODOLOGIA: Un cop cada mes i mig el podòleg atén als residents que requereixin atencions especials en podologia.

- **CUINA PRÒPIA:** Els horaris del menjador es reflecteixen en el tauler d'anuncis de la Residència. Els usuari/as hauran de respectar-los, així com l'adaptació dels mateixos que en qualsevol moment la Direcció del centre pugui portar a terme, per a millorar el funcionament. Els menjars diaris i les condicions higièniques estan supervisades pel responsable higiènic-sanitari.

Els menús estan adaptats a les necessitats i gustos dels residents.

Podem d'aquesta manera elaborar els menús necessaris en casos especials com ara triturat, astringent, baix o alts en calories, etc.

- **SALA TV:** A la primera planta es disposa una sala de Televisió.

- **BIBLIOTECA:** El centre disposa d'una Biblioteca.

- **BOGADERIA:** L'establiment disposa de servei de bugaderia propi per a la roba d'ús personal dels residents. Per a fer ús d'aquest servei serà imprescindible que a l'ingrés de l'usuari/a, la roba que aportació estigui degudament marcada, sinó és així, l'establiment no es farà responsable d'aquelles peces que no compleixin aquest requisit.

- **JARDÍ I TERRASSES:** El Centre disposa de diverses terrasses en les dues primeres plantes, i un jardí a la segona Planta.

## COM ÉS EL NOSTRE MODEL D'ATENCIÓ

- **Model d'atenció i intervenció basat en el model ACP.**

El que pretén és que la persona tingui sempre un projecte vital de futur, construït des de la màxima autonomia possible, en el seu propi entorn i independentment de la seva esperança de vida i el problema de salut o el benestar que tingui o se li pressuposi. Un model l'eix fonamental del qual són les persones usuàries en la vida quotidiana i on aspectes com els seus drets, preferències i desitjos, adquireixen un paper primordial. Som un Centre especialitzat en demències

## 3.- EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT DE SERVEI

### A QUÉ ENS COMPROMETEM

- La Residència Vil·la Salut lliura als nous residents que ingressen i/o al seu familiar responsable el Reglament de Règim Intern, on s'explica el funcionament i organització del Centre, els serveis i prestacions generals, les activitats específiques, les normes de convivència i els drets i obligacions dels residents y familiars responsables.

- L'equip professional del Centre realitza una valoració geriàtrica integral i elabora el Pla interdisciplinari d'atenció personalitzat a cada persona resident. Posteriorment s'efectuen valoracions anuals ordinàries i valoracions extraordinàries a criteri professional.

- La Residència compta amb un hàbitat accessible i es garanteix, mitjançant revisions del Servei de Manteniment i Neteja el bon estat de les habitacions, instal·lacions i equipaments del Centre.

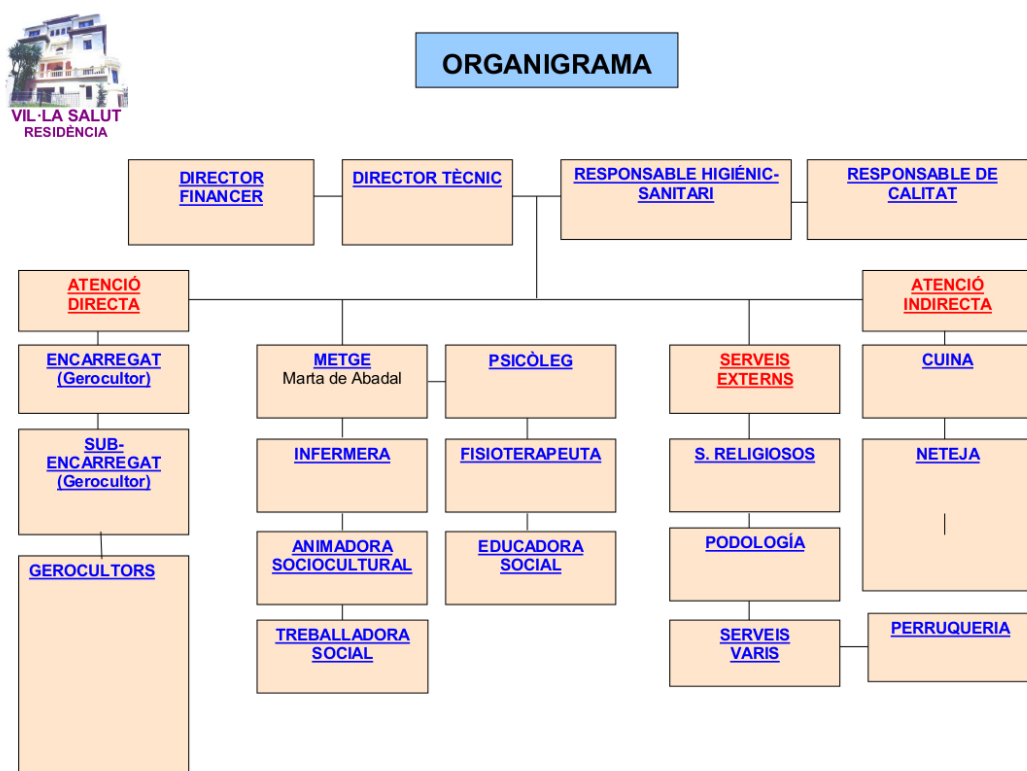
- La Residència disposa de menús diaris adaptats a les necessitats dietètiques i nutricionals de les persones usuàries, que inclou: desdijuni, menjar, berenar, sopar i ressupò, en el seu cas.
- Els residents del Servei de Centre de Dia reben les cures necessàries adaptades al seu règim temporal d'estada.

## COM HO MASUREM

- L'equip professional del Centre informarà regularment els residents i/o familiars responsables sobre el seu estat físic i cognitiu, juntament amb altres assumptes d'interès comú al llarg del procés de valoració i atenció contínua.
- La Residència facilita la participació de les persones usuàries i/o les seves famílies en el funcionament de la mateixa a través d'òrgans de comunicació com ara visites al Centre, reunions amb la persona usuària i/o els seus familiars referents, Bústia de Suggestiments, enquestes anuals de satisfacció, atenció telefònica i via e-mail.

## 4.- EL NOSTRE SISTEMA D'ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI

### ESTRUCTURA ORGANITZATIVA



### L'EQUIP PROFESSIONAL

- **ASSISTÈNCIA MÈDICA:** Atenció Mèdica: Preventiva, General (tractaments, medicació, seguiment), valoració nutricional i assessorament mèdic a usuaris i famílies.

- **INFERMERIA:** Desplegament i seguiment del pla d'Atenció Individualitzada: Preventiva, tractaments, seguiments, cures, control i gestió de la medicació, gestió del material sanitari, assessorament a usuaris i famílies.
- **PSICÒLEG:** Valoració de les capacitats cognitives del nou usuari, juntament amb l'aplicació de les tasques acord a les seves capacitats per la millora/manteniment del seu estat cognitiu.
- **FISIOTERÀPIA:** Manteniment d'habilitats motrius i rehabilitació.
- **TERAPEUTA OCUPACIONAL:** Manteniment i adaptació d'Activitats bàsiques i instrumentals, ocupacionals i d'oci.
- **EDUCADORA SOCIAL:** Programes d'intervenció en funcions cognitives (estimulació de les funcions cognitives, entrenament de la memòria, orientació de la realitat).
- **TREBALL SOCIAL:** Valoració i recaptació de dades de caràcter social, tramitació dels documents necessaris per a la sol·licitud de les PEV's.
- **AUXILIARS DE GERIATRIA:** La funció de l'auxiliar d'infermeria està orientada a atendre de manera personalitzada als residents en les seves activitats de la vida diària com són:

Ajuda en el bany, en el vestit, a menjar, la higiene personal...

- Les seves activitats diàries es reflecteixen en el pla de cures que conté la informació de cada resident que ha d'atendre. Que posteriorment emplenarà i signarà amb la informació que precisa el pla de cures.
  - Realitzen un seguiment i control de l'alimentació dels usuaris i transmeten tant a l'equip de supervisió com infermeria els aspectes a destacar del resident en aquest dia.
  - Dins de les funcions de l'auxiliar també està la d'acomodar l'habitació de l'usuari, realització de llits i abans de res donar un suport a l'usuari en el seu dia a dia, donant-los conversa, fent-se preguntes mútuament...Amenitzant part del treball amb tracte més personalitzat.
- **SERVEI DE MANTENIMENT I NETEJA:** neteja i manteniment de zones comunes, neteja d'habitacions, ordre, col·locació i respecte per l'espai de residents i maneig de maquinària utilitzada en la neteja. D'altra banda, trimestralment, es duu a terme per una empresa externa la desinsectació de les nostres instal·lacions
  - **SERVEI DE CUINA:** Elaboració dels menjars segons menús establerts pel Responsable Higienic Sanitari. Control de l'ordre i la neteja dels espais propis de cuina i magatzems. Vetllar pel compliment de la normativa establerta tant pel que respecta a sanitat com a seguretat i salut laboral.
  - **PERRUQUERIA:** En la nostra perruqueria els residents no tindran la necessitat de traslladar-se a altres llocs per a ocupar-se del seu arranjament personal. La nostra perruquera pot realitzar: rentar i marcar, tallar, tenyir, permanent, cera i manicura.

## COM TREBALLEM

El nostre model de treball es tendeix a dur a terme sobre la base del nivell de capacitats cognitives i funcionals dels usuaris. D'aquesta manera el resident pot interactuar de manera satisfactòria amb els seus companys/as, potenciant d'aquesta manera el model d'Atenció Centrada en la Persona.

Les diverses activitats dutes a terme en el Centre, sobre la base de les capacitats físic-cognitives puntuals dels nostres residents serien les següents:

**HORARI D'ACTIVITATS: FISIOTERAPEUTA, TERAPEUTA OCUPACIONAL, EDUCADORA SOCIAL**  
Residència Geriàtrica Vil·la Salut

HORARI	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
9:30 - 12:50	Educació Social	Educació Social	Educació Social	Educació Social	Educació Social
	<b>JOCS LÚDICS</b>	<b>MANUALITATS</b>	<b>MUSICOTERAPIA</b>	<b>ESTIMULACIÓ COGNITIVA</b>	<b>PSICOMOTRICITAT</b>
13:00-15:00	Dinar residents i descans	Dinar residents i descans	Dinar residents i descans	Dinar residents i descans	Dinar residents i descans
15:15-16:00	Terapia Ocupacional individual	Terapia Ocupacional individual	Terapia Ocupacional individual	Terapia Ocupacional individual	Terapia Ocupacional individual
	Fisioteràpia individual	Fisioteràpia individual	Fisioteràpia individual	Fisioteràpia individual	Fisioteràpia individual
16:00-16:30	Berenar residents	Berenar residents	Berenar residents	Berenar residents	Berenar residents
16:30-17:00	Fisioteràpia individual	Fisioteràpia indiv.	Fisioteràpia indiv.	Fisioteràpia indiv.	Fisioteràpia individual
17:00-18:15	Terapia Ocupacional i Fisioteràpia	Terapia Ocupacional	Terapia Ocupacional i Fisioteràpia	Terapia Ocupacional	Terapia Ocupacional
	<b>PSICOMOTRICITAT</b>	<b>ESTIMULACIÓ COGNITIVA Grupal</b>	<b>ESPORTS</b> (voleibol, bitlles, altres)	<b>TALLERS OCUPACIONALS</b> (debat, jardineria, cuina, costura, manipulatiu)	<b>BINGO</b>
		Fisioteràpia individual		Fisioteràpia individual	Fisioteràpia individual
18:15 – 19:00	Seguiment i valoracions de fisio i t.ocupacional	Seguiment i valoracions de fisio i t.ocupacional	Seguiment i valoracions de fisio i t.ocupacional	Seguiment i valoracions de fisio i t.ocupacional	Seguiment i valoracions de fisio i t.ocupacional

FISIOTERAPIA ■ TERAPEUTA OCUPACIONAL ■ EDUCACIÓ SOCIAL ■

## 5.- DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

### DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

La residència s'obliga a respectar i fer respectar els drets de l'usuari reconeguts als articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d' 11 d'octubre, de serveis socials, i en el capítol 5 del Reglament de Règim intern que acompanya a aquest contracte.

En concret:

- Que es respecti la seva dignitat, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
- La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- Accedir a llurs expedients individuals.
- Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
- Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- Rebre una atenció personalitzada.
- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement informació.
- Secret de les comunicacions.
- Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.

- m) 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.
- n) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- o) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- p) Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
- q) Obtindre facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
- r) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- s) No ésser sotmesos 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.
- t) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

## DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

L'usuari/ària i el seu representant legal, o la persona responsable o familiar de referència s'obliguen a facilitar la percepció del servei i en especial a :

- a) Respectar i facilitar la convivència.
  - b) Complir allò disposat en el Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.
  - c) Abonar puntualment el preu pactat.
- Quant a les sortides i absències, hauran de comunicar-les amb suficient antelació.

## 6.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DEL CENTRE

### INFORMACIÓ i COMUNICACIÓ

Mitjans de comunicació externs: [www.residenciavilasalut.com](http://www.residenciavilasalut.com)

Mitjans de comunicació interns: trucades telefòniques, correus electrònics ([vilasalut@residenciavilasalut.es](mailto:vilasalut@residenciavilasalut.es)), visites presencials.

### PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

Les persones usuàries o familiars responsables poden mantenir una participació activa en el Centre. Ho detallem a continuació:

Es poden atendre els possibles suggeriments o queixes a través de dos canals: la bústia de suggeriments o bé que el residents o familiars es posin en contacte amb la Direcció, ja sigui via telefònica, e-mail o presencial.

Un cop estudiada la queixa o suggeriment, donar la resposta/solució pertinent en un marge inferior als 15 dies, ja sigui via e-mail o telefònica.

A més s'informarà el familiar que pot participar en les reunions del PAI que duguin a terme els professionals adscrits respecte al seu resident.

## ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

Horari d'atenció a familiars Director Tècnic  
dilluns a dijous  
de 9:00 hores a 13:30 hores

Horari d'atenció a familiars Psicòleg  
dilluns a dijous  
de 10:00 hores a 13:00 hores

Horari d'atenció a familiars Metge  
dilluns i dimecres  
de 9:30 hores a 12:30 hores

Horari d'atenció a familiars Responsable Higienic-Sanitari  
dilluns i dimecres  
de 9:30 hores a 12:30 hores

## 7.- MARC LEGAL

[https://dretssocials.gencat.cat/ca/el\\_departament/normativa/per\\_ambits\\_tematicos/gent\\_gran/](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 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*

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 garantirán 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.*