

2024

CARTA DE SERVEIS

RESIDÈNCIA ASSISTIDA PER GENT GRAN
LLAR DELS NOSTRES AVIS

Direcció

gerencia@llardelsnostresavis.cat
973 748 186



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'avaluació del servei: circuit de queixes i suggeriments**
- 7.- Sistemes d'informació, participació i comunicació del centre/servei**
- 8.- Criteris d'accés al servei**
- 9.- Marc legal**

1.- PRESENTACIÓ

INTRODUCCIÓ

La carta de serveis és un document escrit que informa públicament sobre els serveis que es presten, els estàndard de qualitat i els seus mecanismes d'avaluació, les vies de participació de les persones usuàries que s'hi apliquen i els drets i les obligacions que els assisteixen.

La missió fonamental de la carta de serveis és definir i difondre els compromisos de servei que assumeixen el centre per tal de donar resposta als requeriments de les persones usuàries, així com fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicar els resultats.

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 Llar dels Nostres Avis és una entitat d'iniciativa privada i de règim col·laborador que ofereix un servei de Residència assistida, Centre de dia i Estadets temporals i de cap de setmana. La seva principal activitat és l'acolliment i assistència integral de les persones grans que tenen dificultats per desenvolupar-se de forma autònoma i requereixen una atenció més continuada per tal de garantir-los una òptima qualitat de vida.

La Residència es troba al poble de Gimenells, comarca del Segrià. És un edifici de planta baixa completament habilitat i integrat al nucli urbà. Aquest centre disposa d'un total de 62 places de les quals 59 són places ocupades amb finançament públic i 3 són de caràcter privat. La seva trajectòria professional va començar a principis de l'any 2003, com a entitat

DADES ENTITAT

Nom Entitat	RESIDÈNCIA LLAR DELS NOSTRES AVIS
Serveis	RESIDÈNCIA ASSISTIDA
RESES	S05569
Àmbit actuació	CENTRES PER A GENT GRAN
Contacte	973 748 186
Web	https://llardelsnostresavis.cat/residencia-2/
Carta de Serveis	RESIDÈNCIA ASSISTIDA
Data aprovació	30 JUNY 2024
Responsable	MÒNICA FLORENSA BIESCAS
Data actualització	30 JUNY 2026
Versió	1

CULTURA ORGANITZATIVA

MISSIÓ: Proporcionar un servei integral substitutiu de la llar amb les millors instal·lacions i personal, en un ambient agradable i familiar, treballant per aconseguir el seu benestar i el manteniment del seu estat físic i social.

VISIÓ: Ser un centre referent al municipi i la seva àrea geogràfica oferint un model d'atenció de qualitat a les persones en situació de dependència o edat avançada i a les seves famílies contribuint a un model d'envelliment saludable i actiu.

VALORS: La nostra entitat integra els valors d'ètica, igualtat, respecte, atenció integral, compromís i col·laboració.

- L'Ètica és el nostre principi fonamental oferint un tracte permanent, digne i proper basat en el respecte i el compliment dels drets i la dignitat de totes les persones. Condemnem tota pràctica que no estigui basada en l'honestat, la integritat i l'equitat i es rebutja tota activitat corrupta i deslleial.
- Igualtat de tracte i no discriminatori de totes les persones ateses i protecció davant de qualsevol forma, acte o conducta discriminatòria.
- Respecte als drets de les persones ateses, la seva llibertat i capacitat d'elecció, al foment de l'autonomia personal com a base de l'atenció integral.
- Atenció integral mitjançant l'aplicació de programes assistencials individuals que cobreixin totes les necessitats de les persones ateses (físiques, psíquiques, socials i espirituals) mitjançant una atenció multidisciplinària.
- Compromís en la millora continuada del nostre servei i col·laboració amb les altres entitats socials i l'Administració col·laboradora del programa d'ajut a l'acolliment residencial i centre de dia per a gent gran amb l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials del Departament de Benestar Social.

2.- ELS NOSTRES SERVEIS

QUÈ FEM? ELS NOSTRES SERVEIS

Des de la Residència Llar dels Nostres Avis entenem l'envelliment com una etapa de la vida plena i activa, en tota la seva magnitud i treballem mitjançant un Pla Interdisciplinari d'Atenció Individual (PIAI) per a cada resident que engloba el conjunt de serveis i activitats professionals del centre.

1. Servei de residència assistida

Servei d'acolliment residencial, amb caràcter permanent o temporal, adreçat a les persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària i necessiten supervisió constant.

Així doncs, aquest servei té una funció substitutòria de la llar familiar dedicat a l'acollida, en règim nocturn i diürn de les persones grans que, al no disposar de condicions socio-familiar, de relació i/o assistencials adequades, no poden o no volen romandre al seu domicili.

Els seus objectius són els següents:

- Facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència.
- Afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.

La capacitat d'atenció d'aquest servei es de 62 persones.

- Aquest servei inclou:

1. Allotjament
2. Manutenció
3. Acollida i convivència
4. Atenció personal en les activitats de la vida diària
5. Hàbits d'autonomia
6. Dinamització sociocultural
7. Manteniment de les funcions físiques i cognitives
8. Bugaderia i repàs de la roba
9. Higiene personal
10. Suport social
11. Atenció familiar adreçada a afavorir les relacions de la família de l'usuari i el seu entorn
12. Garantir l'assistència sanitària.
13. Tanatori

- Serveis complementaris:
 1. Perruqueria
 2. Podologia
 3. La direcció es reserva el dret a oferir altres serveis complementaris, dels quals s'informarà puntualment a través del taulell d'anuncis del centre.

2. Servei de centre de dia

Servei que ofereix a les famílies i a la persona gran la possibilitat de rebre assistència continuada durant el dia a càrrec de personal qualificat. Permet que la persona continuï vivint al seu domicili, descarrega a la família i retarda o evita la institucionalització prematura.

La capacitat d'atenció d'aquest servei és de 10 persones.

Els seus objectius són els següents:

- Facilitar l'entorn compensatori a la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència.
- Afavorir la recuperació i manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.
- Proporcionar suport a les famílies que tenen cura de les persones grans.

- Aquest servei inclou:

1. Manutenció
2. Acollida i convivència
3. Atenció personal en les activitats de la vida diària
4. Hàbits d'autonomia
5. Dinamització sociocultural
6. Manteniment de les funcions físiques i cognitives
7. Bugaderia i repàs de la roba
8. Higiene personal
9. Suport social
10. Atenció familiar adreçada a afavorir les relacions de la família de l'usuari i el seu entorn
11. Garantir l'assistència sanitària

- Serveis complementaris:
 1. Perruqueria
 2. Podologia
 3. La direcció es reserva el dret a oferir altres serveis complementaris, dels quals s'informarà puntualment a través del taulell d'anuncis del centre.

3. Estades temporals i de cap de setmana

Servei que dona resposta a les famílies que, per circumstàncies diverses, no poden cobrir de forma temporal les atencions que necessita la persona gran com per exemple necessitats mèdiques del cuidador, descans terapèutic o compromís del familiar que obliga a desplaçar-se uns dies de la seva residència habitual.

Aquest servei queda condicionat a la disposició de llits lliures en el moment de la demanda i els seus objectius i serveis que inclou són els mateixos que els serveis de residència assistida.

Els preus estipulats per aquests serveis són els següents:

	SENSE IVA	AMB IVA
PLAÇA PRIVADA (MENSUAL)		
Habitació individual	2.047,50 €	2.252,25 €
Habitació doble	1.962,88 €	2.159,17 €
CENTRE DE DIA PRIVAT (DIARI)		
Laborable	32,15 €	35,37 €
Festiu i diumenge	37,80 €	41,58 €
RESIDÈNCIA ESPORÀDICS (DIARI)		
Habitació individual	73,50 €	80,85 €
Habitació doble	66,95 €	73,65 €
SERVEIS		
Perruqueria - Rentar i marcar	8,95 €	10,83 €
Perruqueria - Tallar	6,70 €	8,10 €
Perruqueria - Tenyir	13,96 €	16,89 €
Perruqueria - Permanent	20,59 €	24,91 €
Perruqueria masculina	5,58 €	6,75 €
Podologia	26,75 €	32,36 €
Transports (hora)	19,95 €	24,14 €
Acompanyament o vetlla	10,50 €	12,70 €

PLACES COL·LABORADORES

(IVA INCLÒS)	
RESIDÈNCIA	
GRAU I	
GRAU II	2.124,32 €
GRAU III	2.124,32 €
CENTRE DE DIA	
	1.053,85 €

* **DESCOMPTES A MATRIMONIS 5%**

* **RESERVA DE PLAÇA:** les places reservades es facturen al 60% del preu de tarifa des de la data de la reserva fins a l'ocupació de l'habitació.

3.- EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT DE SERVEI

A QUÉ ENS COMPROMETEM

La Residència Llar dels Nostres Avis de Gimenells assumeix un conjunt de compromisos concrets que regeixen el marc comú de referència com a guia en les seves actuacions i futur immediat.

A continuació es mostren els seus compromisos per tal de garantir la qualitat del servei i els indicadors que mesuren el seu grau d'assoliment.

- a) Compromís amb el **bon tracte i satisfacció** de les persones usuàries i/o famílies.
 - *Enquestes anuals de satisfacció.*
 - *Reunions periòdiques amb la persona usuària i/o els seus familiars referents.*
 - *L'observació i el seguiment mitjançant el professional de referència.*

- b) Compromís en la garantia d'una **atenció integral continuada, confort i seguretat** per a tots els residents durant les 24 hores del dia i tots els dies de l'any.
 - *Guàrdies del personal sanitari i tècnic en horari no laborable.*
 - *Atenció continuada i ininterrompuda del personal geriàtric.*

- c) Compromís d'aplicació d'un **model d'atenció centrat en la persona**.
 - *Enquesta inicial on es registren les necessitats, preferències, valors i nivell d'independència de cada resident pel seu respecte i compliment.*
 - *Facilitació d'informació amb un llenguatge comprensible i adaptat al nivell cognitiu de cada resident per tal d'afavorir la seva participació en la presa de decisions compartides sempre vetllant per la cura de la seva salut i benestar.*
 - *Elaboració, execució i avaluació periòdica del Pla Interdisciplinari d'Atenció Individual (PIAI) per a cada resident.*
 - *Accés i suport quant als serveis, els tractaments, les activitats preventives i de promoció de la salut de qualitat, del benestar i de promoció de l'autonomia personal.*

- d) Compromís en la comunicació periòdica de tota informació rellevant per l'usuari i les famílies, **transparència i claredat en la informació**.
 - *Reunions periòdiques amb els familiars per comunicar qualsevol modificació en matèria del PIAI.*
 - *Comunicacions periòdiques amb els familiars per informar de qualsevol incidència o canvi en l'estat psicosocial i de salut del resident.*
 - *Registres interdisciplinaris individualitzats de tots els residents mitjançant el programa informàtic GDR i altres eines de registre específics.*

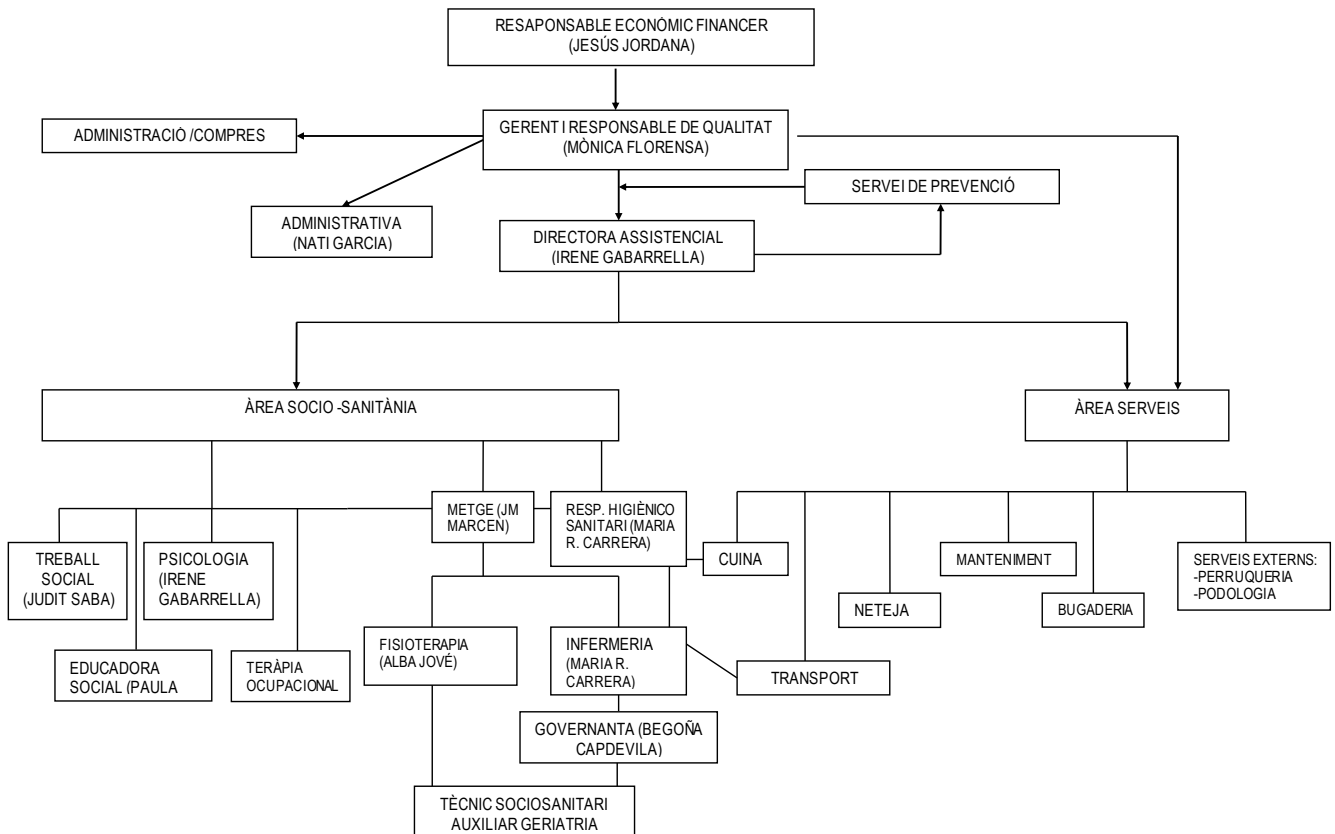
- e) Compromís en la realització d'una **valoració geriàtrica integral** i un **pla interdisciplinari** d'atenció personalitzada per a cada persona resident en un termini no superior als 40 dies des del seu ingrés a la residència. Posteriorment, s'efectuen les valoracions periòdiques ordinàries i/o extraordinàries a criteri professional.
- *Elaboració, execució i avaluació periòdica del PIAI per a cada resident.*
 - *Reunions setmanals interdisciplinàries per efectuar els seguiments i les modificacions pertinents del PIAI de cada resident adaptant-lo a les seves necessitats canviants. Els PIAIS es valoren cada 6 mesos i/o de forma extraordinària a criteri professional.*
- f) Compromís amb l'**accessibilitat al recinte** i el **bon estat dels immobles, instal·lacions i equipaments del servei**.
- *Adaptació de les instal·lacions a les persones amb diversitat funcional garantint l'habilitació de tots els espais comuns.*
 - *Registre de tots els imperfectes detectats per part del personal treballador.*
 - *Revisions periòdiques dels immobles, instal·lacions i equipaments del servei per part del personal de manteniment i personal extern qualificat seguint la normativa legislativa vigent.*
- g) Compromís amb l'elaboració d'**uns menús diaris adaptats a les necessitats dietètiques i nutricionals de cada usuari**, tenint en compte l'estació de l'any, i amb ingredients de temporada, qualitat i proximitat.
- *Elaboració de la infermera de menús amb textura normal i triturada segons les necessitats dietètiques i nutricionals de cada usuari seguint la normativa legislativa vigent.*
 - *Seguiment i valoració per part de l'equip multidisciplinari en les pautes nutricionals establertes segons les necessitats canviants de cada resident.*
 - *Elaboració de plats personalitzats a les necessitats de cada usuari per raons prèviament justificades.*
- h) Compromís en la facilitació de la **participació de les persones usuàries i famílies** del centre en aspectes del seu funcionament mitjançant l'òrgan del Consell de participació i atenció permanent a les seves queixes i suggeriments les quals es contestaran en un termini màxim de 15 dies des del seu registre d'entrada.
- *Celebració anual del Consell de participació amb l'assistència dels representants de l'empresa, del Departament de Drets Socials, dels treballadors del centre, dels residents del centre i de les famílies.*
 - *Atenció personal per part de l'equip directiu i tècnic de totes les queixes i suggeriments.*
 - *Disponibilitat d'una bústia de suggeriments situada a l'entrada de l'establiment.*

- i) Compromís d'oferir unes garanties de **qualitat en el treball als professionals i foment de formació contínua** pels treballadors.
- *Execució de formacions, seguiment i assessorament en el mateix centre per part del personal qualificat i comunicació de formacions rellevants en l'àmbit d'actuació.*
 - *Disponibilitat dels EPIS necessaris per a una correcta protecció i execució assistencial.*
- j) Compromís en l'**elaboració anual d'un Pla de Millores** considerant el Pla inspector, el Protocol d'Accions Correctives i de millores i els registres del Òrgan de participació.
- *Elaboració, execució i avaluació del Pla anual de Millores.*
- k) Compromís en el seguiment de les incidències que es puguin produir al domicili dels usuaris del **Centre de Dia** per tal de considerar-les en l'elaboració i seguiment del seu PIAI.
- *Registre assistencial diari mitjançant el programa informàtic GDR.*
 - *Col·laboració i comunicacions periòdiques mútues centre-família per qualsevol incidència o canvi ocorregut en el resident i el seu respectiu registre mitjançant el programa informàtic GDR.*
 - *Reunions periòdiques amb la persona usuària i/o els seus familiars referents.*

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.

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

ESTRUCTURA ORGANITZATIVA



L'EQUIP PROFESSIONAL

La Residència Llar els Nostres Avis compta amb un equip multidisciplinari format pels següents professionals tant d'atenció directa com indirecta:

- **Atenció directa:**
 1. Treballador/a social – 2 persones
 2. Psicòleg/a – 1 persona
 3. Fisioterapeuta – 1 persona
 4. Terapeuta ocupacional – 1 persona
 5. Educador/a social – 1 persona
 6. Metge – 1 persona
 7. Infermer/a – 1 persona
 8. Auxiliar d'infermeria – 1 persona
 9. Auxiliars de geriatria – 22 persones
 10. Governanta – 1 persona

- **Atenció indirecta:**
 1. Director/a gerent – 1 persona
 2. Director/a assistencial – 1 persona
 3. Administratiu/va – 1 Persona
 4. Personal de manteniment – 1 persona
 5. Personal de neteja - 4 persones
 6. Cuiner/a – 2 persones
 7. Bugaderia – 2 persones

- **Serveis complementaris:**
 1. Perruqueria
 2. Podòleg

A continuació s'especifiquen les seves funcions:

1. Treballador/a Social:

- *Acollida i seguiment dels usuaris i famílies en el centre.*
- *Identificació de necessitats tant individuals com familiars, orientació, suport i assessorament.*
- *Sol·licitar i fer el seguiment d'aquella documentació necessària per a la intervenció social en els usuaris.*
- *Fer els tràmits necessaris en els ingressos i baixes del centre (trasllats a una altra residència, al seu domicili o per defunció).*
- *Coordinacions i col·laboració amb serveis externs del centre en la gestió de casos i projectes socials en comú.*

- *Vetllar pels residents sota la tutela de Fundacions.*
- *Promoure la participació dels residents a les activitats culturals i lúdiques a la comunitat.*
- *Intervenir, conjuntament amb la resta de l'equip, en el procés d'acompanyament a la mort.*
- *Elaboració i seguiment dels Programes Individuals d'Atenció en coordinació amb l'equip tècnic.*
- *Informar a la persona i tramitar, si escau, sobre aspectes de tutela, el document de voluntats anticipades, així com registrar i garantir les darreres voluntats de les persones que ho hagin expressat.*

2. Psicòleg/a:

- *Fer l'avaluació psicològica de la persona en les vessants emocional, cognitiva i psicopatològica.*
- *Elaborar el diagnòstic diferencial.*
- *Derivar la persona atesa al recurs assistencial pertinent quan no es pugui atendre adequadament en el centre i establir la coordinació necessària per tal de mantenir la continuïtat assistencial.*
- *Fer el tractament, la intervenció i la prevenció, si escau, de l'àrea emocional, relacional, tant des del punt de vista individual com grupal.*
- *Fer el seguiment de la persona en les àrees específiques del deteriorament cognitiu, alteracions conductuals, psicopatologies, atenció al dol i d'afrontament a la mort.*
- *Intervenir, en col·laboració amb la resta de l'equip, en la resolució de conflictes personals i altres necessitats específiques.*
- *Fer la intervenció, sobre els casos derivats de l'equip, amb el familiar responsable de la persona usuària amb dificultats psicològiques.*
- *Fer l'assessorament i l'orientació psicoeducativa, tant de manera individual com grupal.*
- *Atendre la família, en el procés d'atenció al dol i enfrontament a la mort.*
- *Fer la valoració psicològica dels factors de l'entorn de les persones en els àmbits d'intimitat i de la comunicació, per afavorir el propi control.*

○ Fisioterapeuta:

- *Fer la valoració de fisioteràpia en el moment del seu ingrés.*
- *Identificar els problemes, establir els objectius i definir el tractament de fisioteràpia en l'aspecte preventiu, de manteniment i terapèutic.*
- *Informar i implicar la persona usuària, els seus familiars o persona de referència, dels objectius a assolir, tenint en compte les seves capacitats i necessitats quan a la funcionalitat del cos humà.*

- *Aplicar els tractaments i les tècniques adients de fisioteràpia , de manera individual o grupal.*
 - *Revisar periòdicament l'estat funcional de les persones usuàries, fer l'avaluació dels objectius i dels tractaments aplicats i registrar-ho en el protocol corresponent.*
 - *Valorar i proposar la necessitat d'ajuts tècnics (cadira de rodes, caminadors...), i assessorar en la seva utilització de manera coordinada amb la resta de l'equip.*
 - *Valorar, dissenyar, confeccionar, adaptar i fer el seguiment de les ortesi amb coordinació amb el/la terapeuta ocupacional, si escau.*
 - *Elaborar les pautes d'adaptació a l'entorn de cada persona, tant en l'àmbit individual com comunitari, en col·laboració amb la resta de l'equip.*
 - *Col·laborar amb altres professionals per donar el màxim confort a la persona en el procés terminal amb les tècniques pròpies de fisioteràpia.*
 - *Comprovar periòdicament l'adequació i el bon funcionament de la dotació mobiliària i dels aparells utilitzats en la prestació dels seus serveis.*
 - *Vetllar per l'adequació de nous equipaments i les noves tecnologies a les necessitats canviant de les persones ateses.*
- Terapeuta ocupacional:
- *Definir el programa d'intervenció de teràpia ocupacional vers la persona usuària, que implica fer una valoració, planificació, execució i avaluació del pla d'intervenció.*
 - *Informar, orientar i assessorar la persona usuària, família o persona de referència del programa d'intervenció.*
 - *Entrenar, reeducar i establir pautes d'intervenció en les àrees ocupacionals (auto-manteniment, productivitat i temps lliure) per prevenir i millorar les disfuncions ocupacionals.*
 - *Reforçar, mantenir i millorar els dèficits específics dels components d'execució (sensoriomotriu, cognitiu i psicosocial), mitjançant l'anàlisi i l'aplicació d'ocupacions seleccionades.*
 - *Valorar, assessorar, entrenar, adaptar i fer el seguiment de les ajudes tècniques i/o adaptacions (cadira de rodes, ajudes a les transferències, adaptacions d'utensilis, de vestits, etc.), en coordinació amb l'equip interdisciplinari.*
 - *Adaptar l'entorn a les necessitats de les persones usuàries per facilitar el seu màxim nivell d'autonomia (supressió de barreres arquitectòniques, prevenció de caigudes i riscos, ergonomia, etc.), en coordinació amb l'equip interdisciplinari.*
 - *Afavorir i facilitar, en coordinació amb altres professionals, un bon posicionament i control postural de cada persona atesa.*
 - *Valorar, dissenyar, confeccionar, adaptar i fer el seguiment de les ortesi amb coordinació amb el/la fisioterapeuta, si escau.*
 - *Assessorar, si escau, la persona, família o persona de referència, en l'ús d'adaptacions i ajudes tècniques.*

- *Dissenyar i participar, conjuntament amb altres professionals de l'equip, en programes d'educació sanitària per prevenir i promocionar la salut.*
 - *Fer i supervisar grups terapèutics específics del programa d'activitats general del centre.*
 - *Realitzar intervencions terapèutiques pròpies de la disciplina en el departament de teràpia ocupacional i espais destinats.*
 - *Planificar, organitzar i posar en funcionament el servei de teràpia ocupacional a partir dels objectius del centre, les persones usuàries etc. Definir les funcions, els protocols, els cronogrames, els registres d'avaluació, els grups terapèutics, els espais on es realitzen les intervencions, l'inventari de l'equip i el material, etc.*
 - *Mantenir i millorar el servei de teràpia ocupacional (revisió periòdica de registres d'avaluació, de protocols, etc.)*
 - *Conèixer les noves ajudes tècniques, aspectes d'accessibilitat, material d'ortesi, entre d'altres, per a millorar la qualitat de la intervenció de la teràpia ocupacional envers les persones usuàries.*
- Educador/a Social:
- *Dissenyar, executar i avaluar el Programa anual d'activitats socioculturals i educatives d'acord amb els objectius generals del centre.*
 - *Transmetre estratègies i eines faciliten la relació i la comunicació interpersonal per a potenciar el desenvolupament i el manteniment de les aptituds necessàries per a les activitats de la vida diària i la seva qualitat de vida, en col·laboració amb la resta de l'equip.*
 - *Vetllar per la interrelació de les persones assistides entre elles i l'entorn i respectar els costums relacionals i la diversitat cultural de les persones ateses.*
 - *Implicar les famílies i les persones de referència (amics, veïns, etc.) en la dinàmica del centre mitjançant el programa sociocultural i educatiu.*
 - *Definir, crear i adaptar, conjuntament amb el/la terapeuta ocupacional, les activitats i el material necessari per a dur a terme el programa socioeducatiu del centre, per col·laborar en el manteniment de les capacitats de la persona.*
 - *Conèixer i establir relacions amb les entitats, les associacions, les escoles, les entitats d'esplai, els grups i altres residències del municipi o la comarca per a proposar dinàmiques d'interrelació amb els recursos exteriors, i donar a conèixer les activitats del centre.*
 - *Promoure la participació de les persones ateses en les activitats socioculturals i educatives de la població on està ubicat el centre, per tal de mantenir-ne i potenciar-ne socialització i la integració.*
 - *Vetllar per a la interrelació de les persones ateses a l'entorn immediat, mitjançant objectes significatius.*
 - *Elaborar i fer el seguiment del programa de voluntariat del centre.*

○ Metge:

- *Conèixer l'estat de salut de la persona i els seus nivells de dependència en el moment de l'ingrés.*
- *Fer l'avaluació geriàtrica integral de la persona usuària a l'ingrés i emplenar la història clínica i l'expedient assistencial.*
- *Sol·licitar, si escau, les proves complementàries necessàries per a l'ingrés.*
- *Definir els objectius d'atenció mèdica periòdicament i determinar els nivells d'atenció que necessiti cada persona.*
- *Aplicar els programes de prevenció i promoció de la salut de les persones ateses al centre, en col·laboració amb altres professionals de l'equip interdisciplinari.*
- *Prescriure els tractaments específics (farmacològic, nutricional, de contenció...) i indicar les mesures a adoptar segons les necessitats individuals.*
- *Fer el seguiment periòdic de les persones usuàries segons les necessitats assistencials individuals (malalties agudes o cròniques, processos terminals...) i actualitzar l'expedient assistencial.*
- *Donar informació de l'estat de salut a cada persona usuària, al familiar o persona de referència, demanant la seva col·laboració en el procés d'atenció.*
- *Derivar la persona atesa al recurs assistencial pertinent quan no es pugui atendre adequadament en la residència i establir la coordinació necessària per tal de mantenir la continuïtat assistencial.*
- *Elaborar els informes mèdics que li siguin requerits amb relació a l'estat de salut de les persones usuàries del centre.*
- *Elaborar i revisar periòdicament els protocols assistencials de l'àmbit sanitari en les vessants preventiva i terapèutica, i supervisar-ne la correcta aplicació.*
- *Informar la direcció del centre i el/la professional responsable higienico-sanitària de qualsevol circumstància que pugui comportar risc per a la salut del col·lectiu de les persones usuàries o de treballadors del centre i assessorar en la presa de mesures destinades a la prevenció o pal·liació dels seus efectes.*

○ Infermer/a:

- *Intervenir en el procés d'acollida, recollir i aportar informació sobre els aspectes funcionals de l'àmbit d'infermeria que cal que coneguin per tal de facilitar-ne la integració i l'adaptació al centre, tant de la persona com de la família.*
- *Valorar la persona a l'ingrés i elaborar el Pla d'atenció d'infermeria (PAI).*
- *Aplicar les tècniques pròpies d'infermeria.*

- *Preparar, distribuir, administrar i fer el seguiment de la medicació i dels tractaments prescrits pel professional mèdic.*
 - *Fer una avaluació continuada de les necessitats bàsiques de les persones ateses.*
 - *Potenciar mesures preventives i d'educació sanitària en coordinació amb els equips d'atenció primària.*
 - *Planificar i realitzar actuacions d'educació sanitària.*
 - *En cas de presentar-se una alteració de l'estat de salut d'un/a usuari/ària, en absència del/de la metge/essa del centre residencial, prendre les mesures adreçades a garantir una adequada atenció sanitària, d'acord amb el protocol establert en el centre.*
 - *Identificar i oferir les atencions de confort, ajuda i la informació adient a la persona, família i persones de l'entorn en el procés de morir.*
 - *Vetllar per tal d'evitar l'excés de pràctica mèdica o aferrissament terapèutic.*
 - *Elaborar, revisar i avaluar periòdicament els protocols assistencials propis de l'àmbit d'infermeria.*
 - *Participar en les sessions adreçades a la planificació, la programació i l'organització de les tasques assistencials.*
 - *Establir la comunicació interna entre els diferents torns de treball i registrar de forma escrita la informació necessària per tal de garantir la continuïtat assistencial.*
 - *Fer el control i el seguiment de les sortides de les persones per visita mèdica (consultes externes i hospital) en coordinació amb la resta de l'equip.*
- Auxiliar d'infermeria:
- *Intervenir en el procés d'acollida, recollir i aportar informació sobre els aspectes funcionals de l'àmbit d'infermeria que cal que coneguin per tal de facilitar-ne la integració i l'adaptació al centre, tant de la persona com de la família.*
 - *Preparar, distribuir, administrar i fer el seguiment de la medicació i dels tractaments prescrits pel professional mèdic.*
 - *Fer una avaluació continuada de les necessitats bàsiques de les persones ateses.*
 - *En cas de presentar-se una alteració de l'estat de salut d'un/a usuari/ària, en absència del/de la metge/essa del centre residencial, prendre les mesures adreçades a garantir una adequada atenció sanitària, d'acord amb el protocol establert en el centre.*
 - *Vetllar per tal d'evitar l'excés de pràctica mèdica o aferrissament terapèutic.*
 - *Fer el control i el seguiment de les sortides de les persones per visita mèdica (consultes externes i hospital) en coordinació amb la resta de l'equip.*
 - *La resta de funcions en competència de l'auxiliar de gerontologia.*

○ Auxiliar de gerontologia:

- *Control de totes les incidències o símptomes que afectin els usuaris i comunicació d'aquests, si escau, a l'equip interdisciplinari.*
- *Ajut als usuaris per llevar-se, vestir-se i despullar-se.*
- *Ajut als usuaris en la seva higiene personal del bany i els seus aparells d'ajuda (pròtesis, ortesis, cadira de rodes, caminadors, bastons, etc.).*
- *Administració d'aliments als usuaris impeditos i ajut als no impeditos en allò que no puguin efectuar per si mateixos, amb la correcta utilització dels mitjans tècnics (sonda nasogàstrica, etc.).*
- *Ajut als usuaris en els desplaçaments.*
- *Atenció i prevenció de problemàtiques en l'eliminació. Manteniment i manipulació de sondes vesicals, col·lectors, bosses de colostomia i altres, sota les indicacions del personal sanitari.*
- *Control de la incontinència d'esfínters, sota les indicacions del personal sanitari.*
- *Realització de canvis posturals amb la col·laboració del personal d'infermeria.*
- *Acompanyament dels usuaris en l'etapa terminal.*
- *Realització de cures postmortem.*
- *Administració de medicació per via oral o tòpica, i realització de determinades cures (sota la supervisió de personal sanitari).*
- *Acompanyament dels usuaris a l'exterior del centre en els casos que sigui necessari.*
- *Atenció a la família dels residents, respectant la seva intimitat i sota la supervisió del professional diplomad en treball social.*
- *Participació en el pla de cures sota la supervisió del personal sanitari.*
- *Formalització de la documentació i dels registres propis de cada centre de les actuacions efectuades a cada usuari i anotació de les seves observacions respecte a l'estat d'aquest usuari.*
- *Neteja d'objectes d'ús personal dels residents (articles de bany, palanganes, etc.)*
- *Recollida de la roba bruta i transport a la bugaderia.*
- *Col·laboració en la neteja i arranjament de les habitacions segons el pla funcional de cada centre.*
- *Endreçament i higiene de l'armari del resident, en cas que sigui necessari.*
- *Control de l'acumulació de medicaments i aliments en l'habitació, d'acord amb el reglament d'ordre intern del centre.*
- *Parament de taula, recepció i distribució del àpat dels usuaris impeditos ja sigui al menjador o a les habitacions.*

- *Servei dels menjars entre hores dels residents amb dietes especials.*
 - *Col·laboració en el manteniment i control dels estocs de materials en les plantes (bolquers, llenceria, etc.).*
 - *Motivació dels usuaris mitjançant la participació en diverses activitats (animació, rehabilitació i teràpia ocupacional).*
 - *Estimulació i treball de les capacitats dels usuaris per retardar-ne el deteriorament i potenciar la seva autonomia personal.*
 - *Escolta de l'usuari i detecció de possibles problemes no manifestats.*
 - *Ajut a l'usuari -mitjançant les condicions i atencions necessàries- per tal que es trobi com a casa i en un ambient familiar.*
 - *Potenciació de les relacions humanes, socials i interpersonals entre els residents.*
- Governant/a:
- *Realitzar les funcions administratives de la seva competència i la gestió delegada en matèria de compres del centre i relació amb proveïdors i altres serveis externs, seguint les indicacions i directrius establertes per la direcció del centre.*
 - *Supervisar i distribuir l'activitat del personal al seu càrrec, així com elaborar els torns de la plantilla. Vigilar el bon ús i economia dels materials, utilitatge i eines i maquinària al seu càrrec, procedir al recompte i l'inventari d'aquests.*
 - *En coordinació amb el servei de cuina, es responsabilitzarà de la bona marxa del servei de menjador, distribució de menjars, muntatge, neteja i retirada del servei.*
 - *Tenir coneixement del nombre de serveis diaris realitzats en el servei.*
 - *En coordinació amb el personal assistencial i sanitari, controlar el bon estat dels aliments que els usuaris tinguin a les habitacions.*
 - *Supervisar el bon funcionament dels serveis contractats en el seu àmbit competencial.*
 - *Vigilar el compliment de la tasca professional del personal al seu càrrec, així com el de la seva higiene i uniformitat.*
 - *Subministrar roba de feina al personal i material a les persones al seu càrrec.*
 - *Comunicar al seu responsable immediat les incidències o anomalies observades en el desenvolupament de la seva tasca.*
- Directora gerent:
- *Planifica, organitza, dirigeix i coordina les diverses activitats pròpies del desenvolupament de l'empresa o centre.*
 - *Realitza tasques tècniques complexes i heterogènies, amb objectius globals definits i un alt grau d'exigència en autonomia, iniciativa i responsabilitat. Les seves funcions suposen la integració, coordinació i supervisió de funcions realitzades per un conjunt de col·laboradors/ores en una mateixa unitat funcional.*

○ Directora assistencial:

- *Planifica, organitza, dirigeix i coordina les diverses activitats pròpies del desenvolupament de l'empresa o centre.*
- *Realitza tasques tècniques complexes i heterogènies, amb objectius globals definits i un alt grau d'exigència en autonomia, iniciativa i responsabilitat. Les seves funcions suposen la integració, coordinació i supervisió de funcions realitzades per un conjunt de col·laboradors/ores, com ara la implantació i seguiment del projecte tècnic, la comunicació i col·laboració estreta amb l'entitat contractant per garantir el correcte desenvolupament del servei, així com garantir el compliment d'un sistema de gestió de qualitat.*
- *Atenció integral de la qualitat, amb confort i seguretat, per a tots els residents, garantint-la durant les 24 hores del dia i tots els dies de l'any.*
- *Cura de l'acompliment dels drets del resident i la lliure voluntat de l'ingrés o permanència de les persones ateses a la residència.*
- *Valoració de l'atenció i les necessitats de les persones ateses, així com dels canvis que es puguin presentar.*
- *Foment i facilitació de les relacions personalitzades amb els residents i amb la família dels usuaris.*
- *Potenciació de la participació de la família del resident en la planificació de les activitats de la residència.*
- *Solució a les queixes i/o suggeriments que puguin presentar els residents o llurs familiars.*

○ Auxiliar administrativa:

- *És el personal que, amb iniciativa i responsabilitat restringida i depenent dels òrgans directius del centre realitza funcions bàsiques d'administració.*
- *Desenvoluparà les funcions que li siguin sol·licitades i que tinguin relació amb la seva titulació i/o experiència, habilitació o competència professional.*
- *Disposaran de l'habilitació requerida i/o experiència precisa per al desenvolupament de les seves funcions en funció d'allò regulat en la normativa vigent.*

○ Personal de manteniment:

- *És responsable directe de l'explotació i manteniment de totes les instal·lacions del centre i programa el treball a realitzar coordinant i controlant el treball realitzat per les firmes externes contractades quan així estigui previst en el protocol d'actuació del centre.*
- *Desenvoluparà les funcions que es detallen a continuació, així com aquelles que li siguin sol·licitades i que tinguin relació amb les mateixes i/o amb la seva titulació, habilitació o competència professional.*
- *Realitzar les operacions definides en els reglaments de les instal·lacions o en les instruccions tècniques que les desenvolupin i que els valors corresponents dels diferents paràmetres es mantinguin dins dels límits exigits a aquests.*

- *Elaborar plans de manteniment preventiu i correctiu en les instal·lacions, equips, vehicles i infraestructures del centre, controlant i/o executant les revisions periòdiques dels diferents elements de la infraestructura del centre.*
 - *Guardar i custodiar els llibres de manteniment, manual d'instruccions, llibre de visites establertes en la legislació vigent o les que en un futur puguin establir-se.*
 - *Anotar les operacions que es realitzin a les instal·lacions i revisar les que executi el personal de firmes alienes al centre.*
 - *Mantenir en adequat estat de neteja i funcionament la sala de màquines, instal·lacions, quadres elèctrics, transformadors, taller i aquells materials que corresponguin.*
 - *Tenir control de muntatge, funcionament i desmuntatge de tarimes, escenaris, seients, projector de cinema, altaveus, etc. que siguin necessaris per al normal desenvolupament de les activitats del centre.*
 - *Realitzar totes les funcions que tinguin assenyalades els/les oficials dels serveis tècnics, i com a encarregat/ada d'aquest departament, responsabilitzar-se directament dels treballs efectuats i de la seva distribució, de la realització i compliment de les ordres que li doni l'empresa, de rebre els comunicats d'averies dels respectius caps de secció.*
- Personal de neteja i bugaderia/planxat:
- *És el personal que amb responsabilitat restringida i depenent del/la Governant/a o la Direcció realitza funcions de neteja, rentat i planxat.*
 - *Desenvoluparà les funcions que es detallen a continuació així com aquelles que li siguin sol·licitades i que tinguin relació amb les mateixes i/o amb la seva habilitació o competència professional.*
 - *Realitzar les tasques pròpies de menjador-office, posant una cura especial en l'ús dels materials encomanats.*
 - *Realitzar les funcions pròpies de bugaderia, llenceria, ús i atenció de la maquinària, tenir cura de la roba de les persones usuàries i de centre, i donar la millor utilització als materials.*
 - *Realitzar les tasques pròpies de neteja de les habitacions i zones comunes (llits, canvis de roba, banys, finestrals i balconades, mobiliari etc.) procurant ocasionar les menors molèsties a les persones usuàries.*
 - *Mantenir sempre neta i a punt la roba de les persones usuàries, tant la personal com la roba de llit, tovalloles, etc., així com la seva recollida, classificació i repartiment posterior.*
 - *Comunicar al seu comandament immediat les incidències o anomalies observades en el desenvolupament de les seves tasques.*

○ Cuiner/era:

- *Preparar els menús segons l'establert ajustant-se sempre a les indicacions del àrea sanitària i compliment estricta de la normativa sanitària vigent.*
- *Disposar entre el personal de cuina, el muntatge dels carros amb els menús elaborats.*
- *Cuidar la qualitat i la presentació de menús.*
- *Recepció dels aliments, emmagatzematge i supervisió de la seva quantitat i qualitat.*
- *Presentar les comandes a el/la coordinador/a de serveis generals o governant/a, portant a terme la seva gestió quan així estigui previst.*
- *Supervisió, juntament amb el seu immediat/a superior/a, de dades econòmiques derivades de la gestió de queviures quan així estigui previst.*
- *Vigilar diàriament la caducitat dels aliments i la seva correcta distribució en les càmeres frigorífiques, segons les característiques de cada aliment i d'acord a la normativa establerta per l'autoritat sanitària.*
- *Guardar les mostres de menús que es cuinen diàriament d'acord a la normativa vigent.*
- *Supervisar igualment que la maquinària i utensilis que hi hagi a la cuina estiguin nets.*
- *Organitzar, supervisar i controlar la neteja, el manteniment i l'ordre de les instal·lacions, equipaments i utensilis gastronòmics. Quan sigui necessari, participarà en les tasques de neteja de les mateixes.*
- *Cuidar el bon ús i l'estat dels utensilis i maquinària de cuina.*
- *Controlar i supervisar les escombraries segons les normes vigents.*
- *Traslladar residus fins al lloc indicat dins el centre per a la seva futura evacuació.*
- *Comunicar al seu superior/a les incidències o anomalies observades en el desenvolupament de la seva tasca.*
- *Control i registres d'higiene alimentària mitjançant l'observació de riscos de contaminació dels aliments, segons el seu envasat i la manipulació dels mateixos en base al sistema preventiu APPCC i a les operacions realitzades.*
- *Vigilància especial en els aliments que continguin al·lèrgens segons la legislació vigent.*

○ Perruquer/a:

- *Atenció i assessorament als clients de canvis d'imatge personal, tècniques o productes que poden ser útils i beneficiosos pel seu cabell.*
- *Recepció, emmagatzematge i distribució del material de la perruqueria i preparar l'espai i els equips de treball mantenint-los en les condicions òptimes per la seva utilització.*
- *Rentar pentinar, tallar i decolorar el cabell, les perruques o els postissos seleccionant els cosmètics, tècniques i procediments personalitzats segons les necessitats i desitjos de cada persona.*

- *Realitzar tècniques de barberia i perruqueria masculina identificant les demandes i necessitats del client.*
 - *Fixar la política de preus establerts i registrar els residents que ha proporcionat el servei.*
 - *Controlar l'estoc dels productes cosmètics i consumibles, el mobiliari i la maquinària i fer les comandes pertinents per reposar-los o renovar-los quan sigui convenient.*
 - *Posar en pràctica les mesures necessàries per complir les normes de seguretat i higiene en l'espai de treball i tenir cura de la neteja, el control i l'esterilització de les eines de treball.*
- Podòleg:
- *Valoració i tractament de problemàtiques podològiques i relacionades: dolors persistents als peus o turmells, ungles encarnades o ungles gruixudes i deformes, calls, butlofes o berrugues plantars, problemàtiques de la pell als peus, dificultats per caminar a causa de problemàtiques en la trepitjada o en la biomecànica del peu, etc.*
 - *Fixar la política de preus establerts i registrar els residents que ha proporcionat el servei.*
 - *Posar en pràctica les mesures necessàries per complir les normes de seguretat i higiene en l'espai de treball i tenir cura de la neteja, el control i l'esterilització de les eines de treball.*

A part de les funcions anomenades anteriorment, **l'Equip Tècnic** que el conforma el personal facultatiu i coordinador del centre, te unes funcions específiques pròpies. Aquestes funcions són les següents:

- a) *Vetllar pel compliment de les normes del centre, respecte a la confidencialitat i dret a la intimitat.*
- b) *Vetllar, conjuntament amb la resta de l'equip, per la correcta adaptació de la persona usuària i de la família respectant els costums relacionals i la diversitat cultural.*
- c) *Afavorir la integració dels familiars en el procés d'atenció i en la cobertura de les necessitats afectives i relacionals de la persona.*
- d) *Elaboració i seguiment setmanal del Pla Individual d'Atenció interdisciplinària (PIAI).*
- e) *Elaboració dels informes pertinents referents a cada àrea d'intervenció conjuntament amb la resta de l'equip tècnic.*
- f) *Enregistrar al programa informàtic i/o registres específics les intervencions que porten a terme en el seu camp d'intervenció.*
- g) *Proporcionar a l'equip interdisciplinari pautes d'intervenció i orientació d'acord a la seva àrea facultativa.*
- h) *Participar en l'elaboració i la revisió periòdica dels protocols assistencials de la seva àrea facultativa.*

- i) *Participar en l'elaboració de la memòria anual d'activitats del centre i altres estudis i treballs i facilitar les dades relatives a l'àmbit de la seva competència.*
- j) *Elaborar i participar en projectes d'investigació, recerca, docència i gestió en l'àmbit de la seva competència.*
- k) *Participar en els comitès d'ètica del centre.*
- l) *Formar el personal assistencial en tècniques específiques del seu àmbit d'actuació i orientar-lo sobre les activitats que pot dur a terme, segons les capacitats de cada persona usuària.*
- m) *Impartir formació continuada en tècniques d'intervenció pròpies de la seva àrea.*
- n) *Participar i intervenir en les activitats de formació del personal en pràctiques.*
- o) *Participar de manera activa, conjuntament amb altres membres de l'equip, en els plans de millora del centre.*

COM TREBALLEM

La Residència Llar dels Nostres Avis és un centre dinàmic amb programes d'activitats dissenyats i adaptats a les característiques dels residents, sempre amb la supervisió de l'equip tècnic, garantint una atenció orientada a les persones.

El programa d'activitats té establertes tant activitats grupals com individuals encaminades al manteniment o la millora de l'estat de salut, física, cognitiu, emocional i social de cada persona. Les diferents activitats que es realitzen al centre estan detallades al Pla d'Activitats i s'organitzen de dues maneres, de manera diària, les quals estan programades de forma setmanal en les dues sales, i de manera extraordinària, les quals es fan de manera mensual, trimestral o segons festivitats concretes.

Els programes de voluntariat que es desenvolupen al centre formen part d'aquestes activitats extraordinàries i són en col·laboració amb els alumnes de l'Escola i de l'Institut.

Els models assistencials habituals, biomèdics, centrats en les dificultats de la persona, cada cop estan més allunyats de les expectatives i necessitats de les persones que viuen a un centre residencial. D'altra banda, la Residència o el centre de dia no és només un espai de treball sinó un lloc on s'hi viu i es fa vida. Per tant, l'organització s'ha d'adaptar a aquelles persones que hi viuen i no a l'inrevés. Queda clar, doncs, que el Model de Residència actual ha de canviar.

Què és l'Atenció Centrada en la Persona (ACP)?

Dawn Brooker (2004) fa la següent definició que considerem molt aclaridora:

Primer, cal respectar i valorar l'individu com a membre de ple dret de la societat. Cal veure les persones grans i/o amb demència com a ciutadans amb tots els seus drets i tallar de soca-rel tota pràctica discriminatòria cap a aquells que pateixen dependència i aquells que hi treballen.

Segon, cal elaborar un pla d'atenció individualitzat en sintonia amb les necessitats canviants de les persones, amb nous elements de compensació i de reafirmació a mesura que les discapacitats cognitives augmenten.

Tercer, cal arribar a comprendre la perspectiva de la persona que pateix dependència. Quin sentit li dona aquesta persona a la seva situació?

Quart, cal oferir una psicologia social de suport per tal d'ajudar les persones amb dependència a viure una vida en què percebin un relatiu benestar.

Què implica a la pràctica als Centre Residencials que gestionem?

1. Personalització total de les habitacions

Els nous residents porten objectes i fotos... de casa seva per tal que la seva habitació sigui un espai propi on se sentin com a casa.

2. Participació activa dels residents i usuaris de Centre de Dia (o els seus tutors legals) a les reunions interdisciplinars.

A través de les reunions dels plaus (un document que s'elabora per tal de personalitzar el tracte amb les persones) creem un espai per donar la seva opinió sobre què volen treballar, quines activitats són del seu interès i, en definitiva, sobre qualsevol decisió que els afecti directament.

3. Història de vida, mapa relacional i activitats amb sentit per als implicats

Les propostes d'activitats dels professionals es basen en la història de vida de cada persona i en els seus interessos relacionals, dues eines bàsiques de planificació. Totes elles són activitats amb sentit i utilitat per a les persones.

4. Adaptació dels horaris

Horaris normalitzats d'obertura de la cuida, activitats, oci, etc, intentant, dins les nostres possibilitats adaptar-se al màxim a les preferències de cada persona.

5. Formació continuada de tots els professionals

Planifiquem formacions cada any per a què el personal del centre cada cop tingui més coneixements i habilitats del model en el que volem que treballin.

6. Pla d'activitats amb la comunitat

Els centre residencials són centres oberts i integrats en l'entorn. Potenciem les activitats amb escola del poble, amb la que tenim un projecte anual compost de diverses activitats programades, ajuntament, cafeteries, església,...

7. Assessorament a famílies

La relació és el més important, principalment amb aquelles persones altament significatives. Per això, intentem assessorar a les famílies des de que venen a informar-se del nostre centre i durant tot el procés en què mantindran contacte amb nosaltres.

POLÍTICA DE QUALITAT

La **MISSIÓ** de Llar dels nostres avis és donar continuïtat, sentit i suport en el projecte de vida de cada usuari.

La nostra **VISIÓ** és contribuir, mitjançant la nostra feina, a fer del món un lloc on **TOTES** les persones puguin desenvolupar-se en llibertat.

Ens comprometem a:

Implantar i mantenir un sistema de gestió de la Qualitat.

Proporcionar els recursos que permetin satisfer els requisits dels **clients i usuaris** i els legals aplicables.

Identificar i controlar els aspectes ambientals per **prevenir i reduir la contaminació**, a través de la disminució dels consums i la millora de la segregació dels residus.

Assegurar el **compliment del codi ètic** com a principal eina de responsabilitat social corporativa present en totes les nostres activitats i relacions amb col·laboradors interns i externs.

Per tant, la nostra política es basa en:

- La **satisfacció del client i de l'usuari** com a principal compromís.
- La **gestió per processos** és el model que ens permet conèixer i optimitzar les relacions internes i proporcionar una atenció al client/usuari de manera contínua.
- La **innovació social** per seguir millorant en el servei ofert.
- La **promoció de l'excel·lència** en tot el que fem, a través del lideratge i de la millora contínua.
- La **implicació, el compromís i el reconeixement** de tots els nostres **professionals**.
- La comunicació com a font d'informació per valorar i augmentar la satisfacció de totes les parts implicades.
- El **compliment estricte** dels requisits dels clients, usuaris, els legals i els reglamentaris, així com els voluntàriament assumits.

POLÍTICA DE FORMACIÓ

Més que mai, en l'entorn laboral d'avui en dia, és molt important formar i desenvolupar les persones que treballen amb nosaltres.

Apostem per un model formatiu que situï **els nostres centres com un referent** dins l'àmbit **sociosanitari** i d'**atenció a les persones** del nostre país.

Volem fer sentir bé els **nostres col·laboradors** a través del seu **desenvolupament personal**. Si ho aconseguim tindrem **gent feliç**, i el més important, **compromesa** amb el nostre projecte.

Un dels mitjans per aconseguir-ho és disposar d'un bon **Pla de Formació**, tant per **motivar i retenir** al personal clau i desenvolupar el seu talent com per **atraure** a nou personal qualificat.

EL PAPER DEL VOLUNTARIAT

En el nostre centre es realitzen dos programes de voluntariat amb l'Institut que es detallen a continuació:

En primer lloc, dintre del programa de servei comunitari "Acció i Servei" es planifiquen tres visites al llarg del curs escolar, una per trimestre, per part de tres grups diferents de 40 alumnes que cursen l'Educació Secundària Obligatòria. Aquestes visites són al matí i duren entre una i dues hores, en elles es duen a terme diferents activitats o tallers orientats a l'època de l'any en la que ens trobem o la festivitat i sortides del centre.

D'altra banda, els alumnes que estan cursant batxillerat i volem formar part d'aquest acord de col·laboració, poden formar part d'un projecte de voluntariat que consisteix a donar suport a les activitats diàries d'oci i temps lliure de la residència, el qual es fa a les tardes, una hora per setmana.

5.- DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

Els drets i Deures de la persona usuària apareixen en el Reglament de Règim Intern del nostre establiment i al contracte assistencial.

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

El resident té els drets reconeguts a les lleis i especialment a l'article 5.1 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, i modificat també pel decret *Llei12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*. i en concret:

- 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 als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.
- c) 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.
- d) Dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- e) Confidencialitat de les dades i informacions personals.

- f) Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viu i a mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social.
- g) Dret a la continuïtat en la prestació de serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin en els contractes d'assistència.
- h) Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, i a ser tractat amb el respecte i consideració deguda a la seva dignitat.
- i) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones.
- j) Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.
- k) Dret a no ser traslladat de dormitori sense la seva conformitat per escrit, tret dels casos de força major degudament justificats.
- l) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si s'escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.
- m) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- n) Dret a disposar d'un pla d'atenció social, individual, familiar o convivencial.
- o) Dret a rebre serveis de qualitat.
- p) Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- q) Dret a tenir assignat un professional de referència. Es tracta d'una figura semblant a la del metge o metgessa de capçalera en l'àmbit de la salut, que forma part dels serveis socials bàsics, municipals o comarcals. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, garantitza una presa de decisions àgil i correcta.
- r) Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- s) Dret a la informació sobre:
 - a. Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
 - b. La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
 - c. Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
 - d. Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
 - e. Presentació de queixes i reclamacions.
 - f. En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

El resident i el seu representant legal, el guardador de fet i/o la persona o familiar de referència, s'obliguen a facilitar la percepció dels serveis i, en especial, a:

- a) Respectar i facilitar la convivència
- b) Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- c) Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- d) Complir el Reglament de Règim Interior.
- e) Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- f) Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- g) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.
- h) Abonar puntualment el preu pactat

L'incompliment provat de les obligacions esmentades al pacte anterior, podrà comportar la resolució del contracte.

6.- MECANISMES D'AVALUACIÓ DEL SERVEI: CIRCUIT DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

En el nostre centre donem veu als usuaris i les seves famílies per atendre les seves propostes de millorar del servei i posar-ho en valor.

Per tal de poder rebre les seves queixes, suggeriments i felicitacions disposem d'una sèrie de mecanismes de recepció i circuit de resolució.

Els **mecanismes de recepció** que disposem són els següents.

1. Una bústia de suggeriments situada a l'entrada de l'establiment on, de forma anònima, qualsevol persona pot expressar tot allò que cregui convenient.
2. El Consell de Participació que es reuneix un cop a l'any amb la finalitat de constituir un espai d'informació, de consulta i de debat dels representants de totes les persones que formen part del centre (famílies, residents, empresa, treballadors i departament de Drets Socials de la Generalitat).
3. Disposició de la direcció del servei per tal d'atendre totes les queixes, propostes i suggeriments de les persones ateses i les seves famílies.
4. Disponibilitat de fulls de reclamacions mitjançant els quals la persona sol·licitant pot presentar queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afecten el funcionament normal de la relació de consum.

Pel que fa al **circuit de resolució**, aquest és el següent:

Totes les queixes rebudes pels mitjans anteriorment anomenats, són gestionades per l'equip directiu del centre. Primerament, es registren en un registre comú i, posteriorment i de forma conjunta, es busquen solucions per tal d'atendre totes les demandes rebudes. Per últim, s'informa a la persona sol·licitant de les actuacions que s'han dut a terme al respecte en millora de la situació descrita.

El termini des de la rebuda de la sol·licitud fins a la seva resolució no podrà traspasar els 30 dies hàbils.

7.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DEL CENTRE

INFORMACIÓ i COMUNICACIÓ

Els canals de comunicació que poden utilitzar els usuaris i la ciutadania per obtenir informació i orientació relacionada amb el servei es presenten a continuació:

Mitjans de comunicació externs:

En primer lloc, disposem d'una pàgina web mitjançant la qual es presenta la nostra entitat, es descriu el centre i les instal·lacions que disposa, es detallen els serveis que s'ofereixen i els mitjans de contacte per tal de sol·licitar més informació en cas necessari. Es manté la senzillesa i la cura del vocabulari utilitzat per tal de poder arribar a més gent i facilitar l'enteniment general.

Aquesta pagina web es la següent: <https://llardelsnostresavis.cat/>

En segon lloc, la Llar dels nostres avis també disposa de xarxes socials com Instagram per tal de poder difondre de forma directa amb els familiars i persones d'interès les activitats que es porten a terme al centre i informació que pugui ser rellevant.

L'Instagram enregistrat és el següent: *@llardelsnostresavis*

El telèfon fix és un altre mitjà de comunicació disponible per qualsevol persona tant interna com externa al centre per tal d'establir comunicació i preguntar informacions, dubtes i/o traslladar qualsevol informació rellevant. Val a dir que també és un medi que utilitzen els familiars per poder parlar amb els usuaris del centre, ja que molts d'ells no disposen de telèfon mòbil.

Es disposa de dos grups de Whatsapp, un per als treballadors i un altre pels familiars referents de la persona atesa. En aquest grup, amb previ permís de la persona per formar part, s'envien comunicacions comuns on es tracten temes de caràcter més informal.

El centre també disposa d'un correu electrònic genèric per infermeria, direcció, gerència i administració on tant les entitats de la xarxa formal de recursos com les famílies i usuaris poden enviar comunicacions i documents requerits i viceversa.

Per últim, també tenim a la nostra disposició tríptics informatius en els quals es proporciona informació rellevant, clara i visual sobre aspectes tals com els serveis oferts, gestió de tràmits, voluntats anticipades, etc.

Mitjans de comunicació interns:

El principal mitjà de comunicació que s'utilitza per tal de coordinar informacions rellevants sobre les persones usuàries i les seves famílies és el programa informàtic de Gestió de Residències GDR. Cada treballador/a disposa d'un usuari individual mitjançant el qual pot escriure i llegir informació rellevant dels usuaris i famílies. Aquest parte s'ha de visualitzar de forma diària a l'inici del torn de treball. Tanmateix, en aquests programa també s'accedeix a tots els registres referents a les actuacions realitzades per cada professional, registres de les ABVD, fitxatges, avisos de visites mèdiques, documents rellevants en el respectiu camp professional, etc.

A més a més de la utilització del GDR com a eina de coordinació constant entre professionals, l'equip tècnic realitza traspassos d'informació constant durant el seu torn laboral i realitzen reunions setmanals per tal d'elaborar i fer els seguiments dels PIAIS de cada usuari i parlar de temes rellevants referents al centre i al servei donat. En aquestes reunions sempre s'invita als referents familiars per tal que també puguin participar en el seguiment i consecució d'objectius dels usuaris.

Quan es creu convenient, també es porten a terme Assemblees amb els residents amb la finalitat de deliberar i prendre decisions de forma consensuada respecte temes que els hi influeixen de forma directa com per exemple els menús diaris o les activitats que es porten a terme.

Per últim, tornar a mencionar el Consell de Participació com un òrgan de participació i reunió anual entre els diferents representants del centre per tal de disposar d'un espai comú de consulta i debat.

REGISTRES VINCULATS

MECANISME DE COMUNICACIÓ INTERNA			
MITJÀ	DESCRIPCIÓ	RECEPTOR	SUPORT
Quaderns d'incidències	Describeix les incidències del dia a dia.	Gerocultors, , equip tècnic	Informàtic
Carta de Serveis	Es dona quan s'ingressa al centre, se li donarà les normes del centre, els deures, les obligacions	Persones usuàries/familiars/tutors...	Escrit

Manual d'acollida dels professionals del centre/servei	Es dona quan una persona comença a treballar a l'organització.	Professionals	Escrit
Tauler d'anuncis principal	Es destinarà a facilitar informació d'interès per persones usuàries, famílies i col·laboradors.	Persones usuàries/familiars/tutors..	Escrit
Comunicats interns	Difondre informació sobre temes de particular interès	Tot l'equip	Paper, Whassap, informàtic
Bústia de suggeriments i queixes	Permet a tots els integrants del centre que s'expressin en llibertat, per donar resposta de millora	Tot l'equip Persones usuàries/familiars/tutors..	Escrit
Programa informàtic	Explorar tota la informació i agilitzar la seva confecció i intercanvi	Tot l'equip	Informàtic
Telèfon	Comunicar de una manera ràpida i directa.	Tot l'equip	Telèfon
Correu electrònic	Comunicar de 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 Persones usuàries/familiars/tutors...	Presencial
Enquestes de satisfacció	S'utilitzaran per mesurar la satisfacció de l'equip, dels usuaris i familiars	Tot l'equip Persones usuàries/familiars/tutors...	Escrit, informàtic
Altres			

CIRCUITS COMUNICACIÓ EXTERNA

MITJÀ	DESCRIPCIÓ	RECEPTOR	SUPORT
Xarxes socials /Blog	Difondre notícies del centre i altres informacions d'interès	Grups d'interès	Informàtic
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
Altres			

PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

Així doncs, a continuació s'enumeren els diferents mecanismes que les persones usuàries i els familiars disposen per poder participar de forma activa al centre:

- a) Participació en el PIAI
- b) Participació en activitats
- c) Participació en el consell de participació
- d) Participació en Assemblees
- e) Participació en qualsevol proposta de millora i suggeriments amb la mateixa finalitat.

ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

El centre residencial dona una atenció permanent les 24h del dia i els 360 dies a l'any garantint la continuïtat assistencial dels usuaris en tot moment.

Els horaris dels professionals que conformen l'equip tècnic i els seus horaris d'atenció a les famílies són els següents:

DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
IRENE (DIRECTORA I PISCÒLOGA) DE 8:00h A 14:00h JUDIT (TREBALLADORA SOCIAL) DE 8:30 A 15:00	IRENE (DIRECTORA I PISCÒLOGA) DE 8:00h A 14:00h JUDIT (TREBALLADORA SOCIAL) DE 08:30/9:00h A 15:00h * segons guardia	IRENE (DIRECTORA I PISCÒLOGA) DE 8:00h A 14:00h JUDIT (TREBALLADORA SOCIAL) DE 8:00h A 15:00h	IRENE (DIRECTORA I PISCÒLOGA) DE 8:00h A 14:00h JUDIT (TREBALLADORA SOCIAL) DE 8:00h A 15:00h	IRENE (DIRECTORA I PISCÒLOGA) DE 8:00h A 14:00h JUDIT (TREBALLADORA SOCIAL) DE 9:00h a 15:00h * segons guardia
MARIA (INFERMERA) DE 8:00h A 15:00h	MARIA (INFERMERA) DE 7:00h A 15:30h	MARIA (INFERMERA) DE 8:00h A 15:30h	MARIA (INFERMERA) DE 8:00h A 15:30h	MARIA (INFERMERA) 8:00h A 15:00h * segons guardia
ALBA (FISIOTERAPEUTA) DE 7:00h A 15:00h	ALBA (FISIOTERAPEUTA) DE 7:00h A 15:00h	ALBA (FISIOTERAPEUTA) DE 7:00h A 15:00h	ALBA (FISIOTERAPEUTA) DE 8:00h A 11:00h	ALBA (FISIOTERAPEUTA) DE 7:00h A 15:00h
PAULA (EDUCADORA SOCIAL) DE 09:00 A 15:00	PAULA (EDUCADORA SOCIAL) DE 09:00 A 15:00	PAULA (EDUCADORA SOCIAL) DE 09:00 A 15:00	PAULA (EDUCADORA SOCIAL) DE 09:00 A 15:00	PAULA (EDUCADORA SOCIAL) DE 09:00 A 15:00
TARDE				

<p>PAULA (EDUCADORA SOCIAL) DE 16:00 A 18:00</p> <p>JUDIT (TREBALLADORA SOCIAL) DE 16:00H A 18:00H</p>	<p>PAULA (EDUCADORA SOCIAL) DE 16:00 A 18:00</p> <p>JUDIT (TREBALLADORA SOCIAL) DE 16:00H A 18:00H * segons guardia</p>	<p>PAULA (EDUCADORA SOCIAL) DE 16:00 A 18:00</p> <p>M^a PAZ (TREBALLADORA SOCIAL) DE 16:00 A 19:00</p>	<p>PAULA (EDUCADORA SOCIAL) DE 16:00 A 18:00</p>	<p>PAULA (EDUCADORA SOCIAL) DE 16:00 A 18:00</p> <p>JUDIT (TREBALLADORA SOCIAL) DE 16:00H A 18:00H * segons guardia</p>
--	---	--	---	---

HORARI D'ATENCIÓ A LES FAMÍLIES:

Directora y psicòloga: Cita prèvia en horari de matí

Treballadora Social: Cita prèvia

Infermeria: De Dilluns a Dijous de 11:00h a 13:00h

Educadora Social: De Dilluns a Divendres de 13:00h a 15:00h

Fisioterapeuta: Dilluns, dimarts i dimecres de 13:00h a 15:00h

8.- CRITERIS D'ACCÉS AL CENTRE

Quan una persona vol esdevenir usuària d'un dels nostres serveis, en primer lloc, ha de contactar amb la direcció del centre ja sigui de forma presencial, pel correu electrònic o telefònicament comunicant la seva raó de contacte (demanda informació, orientació, assessorament, voluntat d'ingrés en un dels serveis...). Seguidament, la treballadora social del centre fa un previ estudi de la situació personal i/o familiar del cas i valora les necessitats detectades. Un cop coneix el cas i té tota la informació que considera necessària, els orienta i assessora respecte als recursos que més es poden adaptar a les seves necessitats i cas concret i, si escau, gestiona tots els tràmits pertinents.

Els requisits per accedir al Servei de Residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent són els següents:

- l'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb allò establert en els articles 3, 4, 5, 6 i 7 i l'Annex de l'Ordre BEF/468/2003, de 10 de novembre.
- si és el cas, l'acreditació de la situació de dependència, Grau II, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril.
- el requisit d'edat establert en aquesta disposició.
- la residència en un municipi de Catalunya, almenys dos anys abans de la data de presentació de sol·licitud, i, si és el cas, el requisit de residència establert en la Llei 39/2006, de 14 de desembre.
- per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.

- f. si és el cas, l'abonament del preu públic, d'acord amb el Decret 394/1996, de 12 de desembre, i l'Ordre ASC/432/2007, de 22 de novembre.
- g. la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Hi ha diversos casos justificats que poden alterar l'ordre d'ingrés en residències per a gent gran. En aquests casos, degudament justificats per raons de necessitat o altres circumstàncies, estaran supervisats i autoritzats pels Serveis Territorials, concretament per aquest Grup de Treball i mitjançant un informe de prioritització (urgència social).

9.- MARC LEGAL

A continuació es detalla tota la documentació vinculada amb Gent Gran que estan en vigor en la normativa catalana. S'adjunta enllaç:

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 serveissocials, 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 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 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.