

CARTA DE SERVEIS

RESIDÈNCIA BETANIA

ÍNDEX

- 1.- Presentació**
- 2.- Organització del servei**
- 3.- Estàndards de qualitat del servei**
- 4.- Règim econòmic aplicable**
- 5.- Sistemes d'informació, participació i comunicació del centre/servei**
- 6.- Mecanismes d'avaluació del servei: circuit de queixes i suggeriments**
- 7.- Criteris d'accés al servei**
- 8.- Drets i deures de les persones usuàries**
- 9.- Marc legal**

1.- PRESENTACIÓ

PRESENTACIÓ DE LA NOSTRA ENTITAT

La senyora Lola Gargallo, moguda per un esperit d'amor cristià vers el proïsme, veient la necessitat de moltes persones grans sense suport familiar, va començar una obra benèfica acollint-los a casa seva a finals dels anys 60 del segle passat. Quan la seva casa va quedar petita, va decidir donar un terreny de la seva propietat per a la construcció d'una llar d'ancians. Aquesta obra va ser duta a terme per un conjunt d'esglésies evangèliques de l'àrea de Barcelona. La residència es va posar en marxa l'any 1974.

L'Associació Evangèlica Betània és una entitat sense ànim de lucre, de caràcter benèfic-social que ofereix el servei de residència assistida. Comptem amb un equip professional per cobrir les necessitats diàries de la cura integral de la gent gran atenent no només l'aspecte físic sinó també el funcional, psicològic, social i espiritual. Tenim com a meta contribuir a la millora de la seva qualitat de vida, animant i estimulant positivament mitjançant un contacte respectuós i familiar, així com oferint diferents activitats lúdiques considerant el seu nivell d'autonomia.

La Junta Directiva és l'òrgan de govern i d'administració de l'Associació. Els seus membres són: Sr. Miquel Rami, president. Sr. José Rodríguez, vicepresident. Sr. Alfons Peris, tesorero. Sr. Jordi Vernedas, vocal. Sr. Carles Royo, vocal.

DADES ENTITAT I RESPONSABLE DE GESTIÓ

Nom Entitat	ASOCIACIÓN EVANGÉLICA BETANIA (Residència Betània)
CIF	G59375634
Serveis	Residència assistida
RESES	S01599
Àmbit actuació	Província de Barcelona
Domicili	c. València 11, CP 08924, Santa Coloma de Gramenet
Contacte	93.391.60.61
Web	www.betaniaresidencia.com
<i>Carta de Serveis</i>	
Data aprovació	Juliol 2024
Responsable	Pau Vadillo Cuéllar (director tècnic)
Contacte Persona Responsable	Telèfon: 93 391 60 61 / e-mail: direccion@betaniaresidencia.com
Data actualització	
Versió	1.0

2.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

ELS NOSTRES SERVEIS

Servei de Residència assistida.

És un servei d'acolliment residencial de caràcter permanent o temporal per a persones majors de 65 anys que no tenen un grau d'autonomia suficient per a realitzar les activitats de la vida diària. Oferim una atenció integral amb supervisió, facilitant un entorn substitutiu de la llar, treballant per promoure el major grau d'autonomia personal i social de cada usuari. Totes les habitacions compten amb sistema d'avis pacient -infermera i estan equipades amb llit elèctric.

El centre disposa d'un total de 48 places: 13 de les quals públiques col·laboradores i 35 de privades, acreditades per rebre la prestació econòmica vinculada (graus II i III de dependència).

Oferim:

Allotjament i manteniment
Acollida, adaptació i convivència
Atenció personal a les activitats de la vida diària
Atenció mèdica
Atenció d'Infermeria
Fisioteràpia
Psicologia
Teràpia ocupacional
Activitats d'estimulació, lúdiques i de dinamització sociocultural
Teràpia assistida amb gossos
Treball social
Cuina pròpia
Bugaderia pròpia
Atenció religiosa d'inspiració cristiana

Serveis complementaris opcionals (els preus actualitzats es poden consultar al taulell informatiu):

Podologia
Perruqueria
Acompanyaments

3.- ESTÀNDARDS DE QUALITAT DEL SERVEI

COMPROMISOS AMB LA QUALITAT DEL SERVEI

- Compromís amb la satisfacció de persones usuàries i/o famílies.
- Compromís d'aplicació d'un model d'atenció centrat en la persona.
- Compromís d'oferir unes garanties de qualitat en el treball als professionals.

COM HO GARANTIM

- Reunions periòdiques amb la persona usuària i/o els seus familiars referents.
- L'observació i el seguiment mitjançant el professional de referència.
- Enquestes anuals de satisfacció a usuaris i/o els seus familiars referents.
- Enquestes anuals i reunions periòdiques, individuals i grupals, als treballadors.

MECANISMES DE CORRECCIÓ DELS ESTÀNDARDS DE QUALITAT

Per garantir l'assoliment dels objectius i compromisos amb la qualitat, el centre està implementant un sistema d'avaluació i seguiment dels objectius recollits en el Quadre de Comandament. Aquesta eina permet a l'organització disposar d'un sistema d'indicadors per poder fer un seguiment del nostre model de gestió i intervenció.

Sempre que es generen senyals d'alerta procedim a promoure accions de millora i de restitució de la qualitat del servei.

4.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Tarifes plaça privada 2024:

Sense grau de dependència o amb grau I: 2100€/mes

Graus II o III de dependència: 2300€/mes* (possibilitat de rebre ajuda PEV, prestació econòmica vinculada)

Tarifa plaça col·laboradora. El departament competent en matèria de drets socials és qui estableix el preu del servei per a cada usuari.

5.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DEL CENTRE

INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

A Betania tenim diverses vies de comunicació i participació per a les persones usuàries, per a les famílies, pel voluntariat i per al personal, per tal que puguin col·laborar, fer propostes, plantejar iniciatives, i tot allò que considerin avinent de comunicar i tractar:

Comunicació externa:

Pàgina web: www.betaniaresidencia.com

Xarxes socials: Instagram/Facebook, usuari [@betaniaresidencia](https://www.instagram.com/betaniaresidencia)

Comunicació interna:

Reunions presencials, telefònicament, grups de WhatsApp o correus electrònics.

PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

- Participació en les reunions del Pla Integral d'Atenció Individualitzat (PIAI)
- Participació en activitats lúdiques, dinàmiques grupals, sortides...
- Reunió anual del Consell de Participació de Centre, on representants dels residents, familiars, treballadors, entitat i administració pública dialoguem per oferir noves propostes i millorar el funcionament del servei.

ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

El servei es presta de manera ininterrompuda les 24 hores del dia.

L'horari de visites als residents és de 10h. del matí a 20h. del vespre. Es demana respectar els horaris dels àpats per no pertorbar la prestació del servei (dinar de 13h a 14h i sopar de 19h a 20h). *Tenim disposició per a flexibilitzar els horaris en aquells casos d'incompatibilitat amb horaris de treball o altres circumstàncies particulars concretes.

L'horari per fer trucades als residents és de 10h. a 12:30h. i de 15h a 18:30h.

Es poden consultar els horaris d'atenció de tots els professionals al taulell informatiu situat a l'entrada del centre.

6.- MECANISMES D'AVUACIÓ DEL SERVEI: CIRCUIT DE NO CONFORMITATS, QUEIXES I SUGGERIMENTS

A Betania creiem en la importància de donar oportunitat a les persones usuàries i als seus familiars referents de poder tenir veu i expressar com millorar el servei o posar-ho en valor.

Disposem de diversos mecanismes de recepció:

Reunions amb la direcció del centre i/o la responsable higiènic-sanitari.

Telefònicament: 933916061 / 602252610

Per correu electrònic: direccion@betaniaresidencia.com

Bústia de suggeriments a l'entrada de l'establiment. Revisada setmanalment per direcció.

A més, tenim a disposició dels usuaris o familiars responsables o representants, els pertinents fulls de reclamació oficials.

Circuit de resolució:

Totes les no conformitats, suggeriments i comentaris s'analitzen amb el responsable higiènic-sanitari i la direcció del centre, individualment o de forma conjunta, i es dona resposta generalment en una entrevista presencial o telefònica amb l'interessat. El termini màxim per donar una resposta serà de 14 dies.

Es guarda un registre amb totes les comunicacions realitzades i la resolució donada a cada cas.

7.- CRITERIS D'ACCÉS AL CENTRE

Places col·laboradores públiques:

Els requisits per accedir al servei de residència assistida per les persones beneficiàries d'ajudes públiques està recollit legalment en el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, i són els següents:

- a) 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.
- b) L'acreditació de la situació de dependència, Grau II o Grau III, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril.
- c) El requisit d'edat establert en el Decret 142/2010 i que és de 65 anys.*
- d) La residència en un municipi de Catalunya, almenys dos anys abans de la data de presentació de sol·licitud d'ajuda pública, i, si és el cas, el requisit de residència establert en la Llei 39/2006, de 14 de desembre.
- e) 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.

Si es compleixen els requisits, l'usuari/a entra en llista d'espera. L'eina utilitzada de comunicació i de gestió és una pàgina web compartida pels gestors de la DGAPD i els responsables dels centres que tramitem ingressos, llista d'espera i baixes en aquests establiments.

Quan es produeix una vacant, Treball social de la residència s'encarrega d'avisar a la persona de referència per tal de gestionar l'ingrés al centre.

Places privades:

Els ciutadans i/o els familiars que ho necessitin, sol·licitaran dia i hora per concertar visita amb Treball Social per rebre informació sobre el servei. Les persones que ho desitgin entraran en una llista d'espera privada gestionada pel centre. Per formalitzar la inscripció a la llista, es recolliran dades bàsiques de l'interessat i documentació que inclouran aspectes de salut, socials i familiars. És requisit indispensable ser major de 65 anys.*

*En casos excepcionals, es podrà fer l'ingrés d'una persona menor de 65 anys si prèviament ha obtingut un informe d'excepcionalitat emès pel departament competent en matèria de Drets Socials. Cada cas concret serà estudiat per Treball Social i Direcció del centre per avaluar la idoneïtat de l'ingrés.

8.- DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

L'administració de la Generalitat de Catalunya, i especialment la Direcció de la Residència, estan obligades a respectar i vetllar per tal que es respectin els drets dels residents reconeguts en les lleis. Especialment, la relació de drets que figuren en **el punt 6 del Contracte Assistencial i en els articles 18 a 28 del Reglament de Règim Intern:**

Tot usuari té dret a la informació, a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar la residència com el seu domicili amb caràcter general; a la continuïtat de les condicions contractades, amb l'excepció de les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les autoritats públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com totes aquelles reconegudes per les lleis vigents, especialment els de l'article 5.1 del Decret 284/1996, modificat per l'article 12, Llei 12/2007 de 26 de novembre.

El resident serà tractat per tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració i respecte.

El resident té dret a continuar mantenint la relació amb la seva família amb la major fluïdesa possible, així com també amb el seu entorn social afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.

El resident té dret a rebre informació general de la residència en relació amb els aspectes que l'incloguin o interessin, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.

Mantenir la privadesa, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin en els seus expedients o historials.

El resident podrà tenir a l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.

El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats, sempre que sigui possible.

El resident té dret a la llibertat de no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense cap prescripció mèdica i supervisió constant, exceptuant casos de perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Relació de deures que figuren en **el punt 7 del contracte assistencial i en els articles 29 a 33 del Reglament de Règim Intern.**

El resident i la persona responsable estan obligats a:

Respectar i facilitar la convivència

Complir el que disposa el Reglament de Règim Intern i en els termes del contracte subscrit.

Abonar puntualment la quota pactada.

Incompliment de les obligacions. L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions de l'article anterior podrà suposar la rescissió del contracte i per tant la finalització de la prestació del servei, fent-ho saber al servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament competent en matèria de serveis socials.

Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a tal fi.

Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

Pertorbació del funcionament normal de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.

Ebrietat habitual o drogoaddicció.

La desídia i abandó de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.

Negar-se o impedir la neteja diària de l'habitació.

L'intent o assetjament sexual o de qualsevol altre tipus, així com maltractaments, a qualsevol usuari o personal del centre.

Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la convivència normal i requereixi segons el parer del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.

Els usuaris o familiars d'aquell resident que cessi en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, a l'improrrogable termini de 7 dies següents a la baixa, exceptuant casos de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi oportú dels béns abans esmentats.

9.- MARC LEGAL

A continuació es detalla la documentació vinculada amb Gent Gran que està en vigor en la normativa catalana:

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

NORMATIVA CATALANA: LLEIS

Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006

DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006.

BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006.

Article 18. Drets de les persones grans

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

LLEI 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació

DOGC 31 de desembre de 2020, núm. 8307

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya

DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre de 2007.

BOE núm. 266, de 6 de novembre de 2007.

Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic

DOGC núm. 4691, de 4 d'agost de 2006.

BOE núm. 201, de 23 d'agost de 2006.

Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies

DOGC núm. 3926, de 16 de juliol de 2003.

BOE núm. 189, de 8 d'agost de 2003.

Llei 11/2001, de 13 de juliol, d'acolliment familiar per a persones grans

DOGC núm. 3437, de 24 de juliol de 2001.

BOE núm. 206, de 28 d'agost 2001.

Llei 22/2000, de 29 de desembre, d'acolliment per a persones grans

DOGC núm. 3304, de 12 de gener de 2001.

NORMATIVA CATALANA: DECRETS

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

DOGC núm. 8178 de 16 de juliol de 2020.

Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments 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 garantiran la suficiència econòmica als ciutadans durant la tercera edat, mitjançant pensions adequades i actualitzades periòdicament. Amb independència de les obligacions familiars, en promouran el benestar mitjançant un sistema de serveis socials que atendran els problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure".

Real Decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo

BOE núm. 65, de 16 de març de 2013.

Llei 4/2005, de 22 d'abril, sobre els efectes en les pensions no contributives dels complements atorgats per les comunitat sautònomes

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.