



Fundació Hospital de Palamós
Serveis de Salut Integrats Baix Empordà

CARTA DE SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA ASSISTIDA I CENTRE DE DIA. PALAMÓS GENT GRAN

Data d'elaboració de la carta de servei: 27 de juny de 2024

Darrera actualització: 17 de juliol de 2024

Persona responsable de l'actualització: Núria Comes - Directora Tècnica PGG

Nom del centre i serveis	Residència Assistida i Centre de Dia Palamós Gent Gran
Empresa	Fundació Hospital de Palamós – Serveis de Salut Integrats del baix Empordà (FHP – SSIBE)
Direcció tècnica	Núria Comes Garcia
Responsable higiènic-sanitari	Daniel Moreno Garcia
Ubicació	C/ Carrer de la Provença, 36 Palamós (17230)
Contacte	Telèfon: 972 609 292 infopgg@ssibe.cat https://www.ssibe.cat/palamos-gent-gran/
Horari de contacte	De dilluns a diumenge de 8 a 20 h

Índex

1- Presentació	4
2- Òrgans de Govern	4
3- Missió i Valors	5
4- Oferta de serveis	6
5- Requisits per a sol·licitar els serveis	7
6- Canals de comunicació d'usuaris i famílies	8
7- Normativa aplicable	9
8- Drets i deures dels usuaris dels serveis	10
9- Compromís de Qualitat	11
10- Compromís Ètic	12

PRESENTACIÓ

Palamós Gent Gran és un centre mixt, sanitari i social, orientat a donar assistència majoritàriament a persones grans malaltes, a persones que amb independència de la seva edat pateixen malalties cròniques evolutives, persones amb situació de malaltia terminal, i persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària i necessiten atenció o supervisió continuada.

Inaugurat el desembre de 2005, Palamós Gent Gran és un edifici de nova construcció que ofereix uns serveis basats en les necessitats individuals de les persones i integrats amb la resta de nivells assistencials tant sanitaris com socials.

A nivell assistencial, ofereix dos nivells de serveis:

- Serveis d'internament, quan la situació de salut, social o de dependència recomana l'ingrés:
 - Unitat de Llarga estada geriàtrica i psicogeriàtrica: 60 llits
 - Unitat de Mitja Estada de Convalescència i cures pal·liatives: 40 llits
 - Unitat de Residència Assistida: 65 llits
- Serveis d'atenció diürna:
 - Centre de dia: 30 places
 - Hospital de Dia: 20 places

La Residència Assistida està inscrita amb el nº S06385 en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials (Secció establiments d'atenció a la gent gran) del Servei d'Inspecció i Registre de l'actual Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el Centre de Dia està inscrit amb el nº S06386 del mateix Registre.

ORGANS DE GOVERN

L'entitat propietària i gestora del centre és la Fundació Hospital de Palamós- Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà (FHP – SSIBE), una fundació sense ànim de lucre

La FHP-SSIBE és una entitat sense ànim de lucre on el màxim òrgan de govern és un Patronat format per nou membres:

Patrons nats:

President	Lluís Puig Martorell Alcalde de Palamós
Vicepresidenta.	Glòria Marull Coll. Presidenta del Consell Comarcal del Baix Empordà
Vocals	Raquel Gallego Cristóbal. Primera tinent d'alcalde de Palamós
	Pere Narbon Font. Rector de la Parròquia de Santa Maria del Mar de Palamós

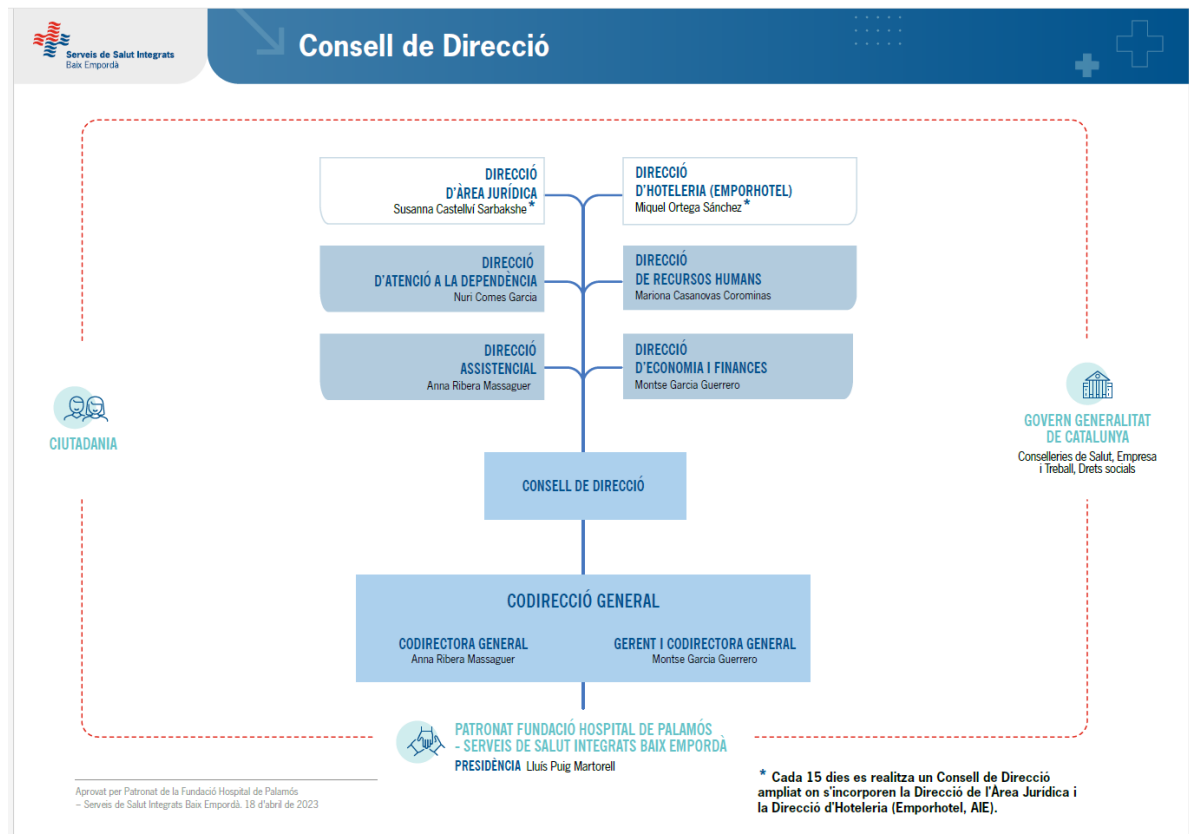
Patrons designats:

Vocals	Enric Marqués Serra. Vicepresident primer del Consell Comarcal del Baix Empordà
	Carles Palacio Cebrià. Vilatà de Palamós
	Montserrat Cargol Ramón. Vilatana de Palamós

M.Teresa Renart Martinench. A proposta del Consell Comarcal del Baix Empordà

Xavier Puigjaner Pérez. A proposta del Consell Comarcal del Baix Empordà

El patronat delega la gestió en la gerència i el Consell de direcció. La directora tècnica de Palamós Gent Gran és Núria Comes, qui també forma part del Consell de Direcció de la FHP-SSIBE.



MISSIÓ I VALORS

Missió.

Contribuir a millorar la salut de les persones amb una atenció integral i de qualitat.

Visió

Ser referents d'un model assistencial integral i excel·lent en salut, i que gaudeixi de la confiança dels professionals i de la societat.

Els nostres valors són:

PROFESSIONALITAT: Treballem amb rigor i responsabilitat, prenem decisions amb coneixement, i som proactius i innovadors.

CONFIANÇA: Comptem amb la col·laboració, participació i compromís dels professionals i volem generar credibilitat, comptant també amb la participació de l'usuari.

EMPATIA Reconeixem la singularitat de cada persona, tractant-la amb amabilitat i respecte en tot moment.

OFERTA DE SERVEIS

La **residència assistida** ofereix acolliment residencial de caràcter permanent o temporal a persones majors de 65 anys, que no tenen un grau d'autonomia suficient per a realitzar les activitats de la vida diària, que necessiten atenció i supervisió constant i que no poden ser atesos al seu domicili.

Disposa de 65 places (50 públiques i 15 privades) repartides:

- .- 20 habitacions dobles
- .- 25 habitacions individuals.

Totes les habitacions compten amb bany adaptat amb lavabo, WC i dutxa, TV i sistema d'avís pacient -infermera i estan equipades amb llit elèctric, armari individual, tauleta de nit

El **Centre de Dia** (Palamós Gent Gran) ofereix atenció i assistència a les persones grans amb dependència, que tot i que poden continuar vivint a casa seva, durant el dia precisen supervisió i suport per a algunes activitats de la vida diària; alhora, se'ls afavoreix les relacions socials i amb l'entorn practicant activitats de lleure, psicomotricitat i psicoestimulació. Tanmateix també es dona suport i orientació a les seves famílies per continuar-los atenent al domicili.

Disposa de 30 places (20 públiques i 10 privades).

L'horari de funcionament del centre de dia és:

- Complert, de 9 a 18 hores, de dilluns a divendres, inclou esmorzar, dinar i berenar.
- Parcial de matí, de 9 a 14 hores, de dilluns a divendres, inclou esmorzar i dinar.
- Parcial de tarda, de 13 a 18 hores, de dilluns a divendres, inclou berenar i sopar.

Als serveis de Residència assistida oferim els següents serveis: Allotjament, acolliment, manteniment, supervisió i/o suport per a la cura personal i activitats de la vida diària (higiene personal, vestir-se, des-vestir-se, enllitar, ...), supervisió i/o suport per als àpats, servei de bugaderia i repàs de roba, assistència mèdica i d'infermeria, administració de medicació, fisioteràpia i teràpia ocupacional, atenció psicològica, activitats de lleure i sòcio-culturals per fomentar la relació familiar i amb l'entorn comunitari i suport i assessorament per a gestions relacionades amb la Llei de la dependència

El Centre de dia s'ofereixen tots els serveis anteriors excepte l'allotjament.

Aquests serveis bàsics estan sotmesos al règim de contraprestació econòmica de preus determinats a la normativa vigent segons la Xarxa de Serveis Social d'Atenció Pública

En cas de plaça de residència Assistida o Centre de dia amb càrrec privat, la tarifa ve determinada segons les aprovades pel Patronat de la Fundació Hospital de Palamós

Serveis complementaris de pagament, opcionals i voluntaris:

- .- Servei de Perruqueria
- .- Servei de podologia.
- .- Transport adaptat per accedir a centre de dia
- .-Acompanyaments a visites, si cal

Com a entitat proveïdora actualment de places col·laboradores de Residència assistida i Centre de dia per a gent gran prestem els serveis amb la qualitat exigida segons la normativa vigent, amb els nivells de ratis i qualificacions professionals establerts, amb les condicions físiques, funcionals i organitzatives determinades. I, atenem les necessitats socials més diverses i complexes de manera coordinada i integrada i en col·laboració amb els serveis socials dels municipis i els serveis de salut

REQUISITS PER SOL·LICITAR ELS SERVEIS

Persones que sol·liciten accedir al servei de residència assistida per a gent gran o al servei de centre de dia de la Direcció General per l'Autonomia Personal i la Discapacitat (DGAPD)

- Servei de Residència Assistida

Segons el Decret 142/2010, d'11 d'octubre de la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, el Servei de Residència assistida per a gent gran és una prestació garantida per a les persones grans en situació de dependència, i va orientat a facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les seves necessitats d'assistència integral a les activitats de la vida diària per afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.

Els requisit per accedir a aquest servei és disposar de l'acreditació de la situació de dependència, Grau III de gran dependència o Grau II de dependència severa, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el barem de valoració de la situació de dependència que estableix la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Una vegada assignat el recurs de residència, l'usuari/a entra en llista d'espera, presentant en el centre un document de "Reserva de plaça a la xarxa pública de serveis socials". 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

- Servei de Centre de dia

És un servei d'acolliment diürn que dona suport a les persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència, i l'objectiu és afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenint la persona en el seu entorn social i familiar en les millors condicions, i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

El perfil de les persones beneficiàries dels serveis d'acolliment diürn per a gent gran són persones amb un grau de dependència mesurada en l'índex d'activitats bàsiques de la vida diària superior o igual a 10 i/o amb una alteració cognitiva greu.

Els requisits per accedir a aquest servei és l'acreditació de la situació de dependència per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent.

Una vegada assignat el recurs de Centre de dia l'usuari entra en llista d'espera, també presentant el Document de "Reserva de plaça a la xarxa pública de serveis socials". L'eina utilitzada de comunicació i de gestió és una pàgina web compartida per als/les gestors/es de de la DGAPD i els/les responsables dels centres que tramitem ingressos, llista d'espera i baixes en aquests establiments.

Tot i que aquests serveis de Residència Assistida i de Centre de dia van destinats a una població de 65 o més anys, amb caràcter excepcional no es tindrà en compte aquest límit d'edat quan existeixi un informe tècnic justificatiu de la prescripció del servei a un/a determinat/da usuari/ària i la corresponent resolució administrativa emesa per l'òrgan competent.

Persones que sol·liciten ingrés a residència o assistència al centre de dia en RÈGIM PRIVAT

Els ciutadans/es i/o els familiars que ho necessitin, sol·licitaran dia i hora a admissions de Palamós Gent Gran per concertar visita amb la treballadora social cares a poder rebre informació sobre el Servei de Residència Assistida o Centre de dia privat.

Es recolliran totes les dades i documentació que inclouran aspectes de salut, socials, familiars i econòmics per tal de valorar el nivell de dependència.

Les persones entraran en una llista d'espera gestionada pel/per la treballadora social i el Cap d'admissions.

Barem utilitzat aprovat per el Patronat

- Localitat d'empadronament (de 0 a 10 punts):
Palamós-Vall Llòbrega: 10 punts.
Calonge-Sant Antoni: 6 punts
Comarca: 3 punts.
Fora Comarca: 0 punts.
- Dependència física (de 0 a 10 punts): Puntuació: dividint per 10 el resultat de l'Escala d'AVD (Activitats de la Vida Diària) que figura a l'informe mèdic.
- Dependència psíquica (de 0 a 10 punts): Puntuació: s'obté de l'avaluació cognitiva mitjançant Test de Pfeiffer, que faci el metge/ssa al seu informe i es calcula de la següent manera: 10 – puntuació del Pfeiffer.
- Valoració social: (de 0 a 10 punts), segons avaluació de la situació sociofamiliar, situació de l'habitatge i suport de la xarxa social existent.
- Llista d'espera: es suma 0,17 per cada mes en llista.

CANALS DE COMUNICACIÓ D'USUARIS I FAMÍLIES

A Palamós Gent Gran disposem de diferents canals d'informació i comunicació a disposició tant dels usuaris de residència i centre de dia com per les famílies.

Pàgina web: <https://www.ssibe.cat/palamos-gent-gran/>

Telèfon: 972 609 292

Adreça correu electrònic per informació i contacte infopgg@ssibe.cat

A la pàgina web disposem d'informació sobre els serveis del centre, així com notícies de les activitats que s'hi duen a terme.

El programa d'activitats diverses programades que es fan tant a residència com centre de dia també es poden trobar al tauler d'anuncis que hi ha a la planta baixa del centre, davant de la recepció.

El personal de la recepció te informació suficient per atendre les peticions d'informació dels usuaris i els seus familiars.

Hi ha un representat de Palamós Gent gran tant en el Consell de Participació Ciutadana com en el Comitè d'Ètica de la FHP-SSIBE.

A banda d'això, els canals de participació dels ciutadans són diversos:

- Enquestes de satisfacció i grups focals
- Mediació
- Programa de voluntariat
- Convenis amb associacions i entitats: Càrites (Programa Grans moments, Creu Roja

- Projectes de responsabilitat social amb la comunitat.
-

Queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments:

A Palamós Gent Gran la persona responsable de recollir les reclamacions, suggeriments, consultes i agraïments és el Cap d'admissions i atenció al ciutadà, Sr. Martí Granell Domènech.

També es disposa de bústies per a suggeriments, agraïments i reclamacions a la Planta 0 del centre i del formulari al web corporatiu: <https://www.ssibe.cat/usuarios/informacio-tramits/suggeriments-reclamacions-agraiments/>

Totes les queixes i comentaris s'analitzen amb el responsable higiènic-sanitari i la direcció del centre, individualment o de forma conjunta, i es dona resposta en una entrevista generalment. S'intenta donar resposta en un termini màxim de 9 dies.

NORMATIVA APLICABLE

La normativa aplicable a Palamós Gent gran es troba al web del departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, amb els textos consolidats. https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematicos/gent_gran/index.html)

En concret, la normativa que aplica a la residència i centre de dia és:

Constitució espanyola

Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya

Normativa estatal:

- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi Tècnic d'Edificació en matèria de accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat.
- Acuerdo sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia del Ministerio de Derechos Sociales i Agenda 2030

Normativa de la Generalitat de Catalunya:

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- 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.
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran.
- 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.
- Resolució BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dona publicitat a l'Acord del Govern de 8 d'octubre de 2003, pel qual s'estableix la Carta de Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya
- 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.

- 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.
- Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitat i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquets mesures
- Decret 205/2015, de 15 de setembre.
- Decret 69/2020 de 14 de juliol
- Resolució DSO/2883/2021, de 16 de desembre
- Protocol marc i orientacions d'actuacions contra els maltractaments a la gent gran.
- Ordre DSO/244/2023, de 6 de novembre, per la qual s'actualitzaven els preus i imports de determinats serveis social de la Xarxa de serveis socials d'atenció pública
- DECRET 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya

DRETS I DEURES DELS USUARIS DELS SERVEIS

Els drets i deures dels usuaris de la residència i del centre de dia es troben en el document d'informació general i en el Reglament de Règim Intern del centre.

DRETS

1. Tot resident té dret a la informació, a la intimitat personal, però s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret, i a considerar la Residència com el seu domicili a tots els efectes, a la continuïtat de les condicions contractades, llevat de les variables previstes en el document de Reglament de règim intern, a la tutela davant les Autoritats Públiques, i a no ser discriminat per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
2. Dret a ser tractat per part de tot el personal de forma competent, respectuosa i considerada envers la seva dignitat.
3. Dret a continuar mantenint la relació amb la seva família amb la major fluïdesa possible, així com també amb el seu entorn social i afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment residencial.
4. Dret a rebre informació general de la residència en relació als aspectes que li afectin i l'interessin.
5. Dret a mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin al seu expedient o historial, que no cal que siguin conegudes per tot el personal i la resta de residents.
6. Dret a poder tenir en l'entorn de l'habitació els objectes personals i pertinences de més valor emocional.
7. Dret a que la seva situació personal i familiar sigui tinguda en compte.
8. Dret a presentar suggeriments i/o reclamacions sobre el funcionament del Centre i que aquestes siguin estudiades i contestades.
9. Dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus familiars i éssers estimats.
10. Dret a ésser informat sobre el Document de Voluntats Anticipades, també conegut com Testament Vital, i refusar aquells mitjans tècnics que serveixin només per perllongar la vida que ja no sigui capaç d'assumir amb sentit.

11. Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense el seu consentiment, llevat que existeixi perill imminent per la seva seguretat física

o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial.

12. Dret a efectuar l'ingrés a la Residència o a rebre el servei de Centre de Dia de forma voluntària i lliurement,. En cas que la persona sigui declarada incapaç per al seu ingrés ha d'intervenir-hi el guardador de fet o tutor.

13. Dret a que el resident i la seva família coneguin aquests drets, que aquests siguin àmpliament divulgats entre el personal de la Residència i la resta de residents, i que siguin respectats.

DEURES

1. Tots els residents i assistents al Centre de Dia i llurs familiars estaran obligats a respectar i facilitar la convivència, la intimitat, el repòs i la tranquil·litat dels altres.

2. Complir el Reglament de Règim Intern i en els terminis del contracte subscrit.

3. Abonar puntualment el preu pactat, d'acord amb la normativa vigent.

4. Facilitar la informació i la documentació que li sigui requerida per a l'adequada prestació del servei i aportar els estris, vestuari i objectes personals que se li demanin.

5. Col·laborar amb l'equip assistencial de la Residència.

6. Guardar la correcció en la higiene personal i vestit, i facilitar que se li faci la neteja diària de la seva habitació.

7. Respectar les instal·lacions i el seu equipament, col·laborant en el seu bon estat d'ús.

8. Comunicar les sortides i absències de la residència, per tal de registrar el permís amb la suficient antelació.

9. No fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.

COMPROMÍS DE QUALITAT

A Palamós Gent Gran volem ser un centre d'acollida on els nostres usuaris tinguin l'atenció que necessiten mantenint el seu nivell d'autonomia, tot preservant les seves capacitats cognitives i de mobilitat.

Volem formar part de la comunitat que ens envolta realitzant activitats fora del centre o fent-ne d'altres en el propi centre, sempre amb l'ajuda del nostre voluntariat.

I, volem professionals amb una alta capacitat per donar resposta a les necessitats dels nostres usuaris.

Per aconseguir aquests objectius hem d'anar millorant els processos de manera continuada, mesurant els resultats de manera periòdica, i com a instrument de suport disposem d'un **Quadre de comandament** per a la gestió, control i seguiment de diferents indicadors econòmics, d'activitat assistencial, i de seguretat.

COMPROMÍS ÈTIC

A la nostra Entitat Fundació Hospital de Palamós disposem d'un **Codi Ètic** aprovat pel Patronat, on s'exposa que mantenim un elevat grau d'exigència ètica amb la nostra actuació envers les persones usuàries, els seus familiars, la comunitat, el sistema sanitari i social i també amb l'equip humà. Cada persona es atesa amb consideració i

respecte, sense discriminació per raons d'edat, gènere, religió, ètnia, cultura condició socio-econòmica, creença o discapacitat

Alhora, disposem d'un **Canal Intern de Consultes i Denúncies** com a eina que permet a l'informador alertar sobre accions u omissions que poden ésser constitutives d'infracció greu o molt greu, de manera segura, confidencial i anònima i el poden utilitzar les persones que tinguin informació sobre infraccions en un context laboral o professional: treballadores, proveïdors, col·laboradors clients o voluntaris.