

## CARTA DE SERVEIS CENTRE GERIÀTRIC GURE-ETXEA

### PRESENTACIÓ

La Residència Gure-Etxea és un centre de titularitat privada, amb 40 anys d'experiència i una plantilla de 25 professionals, que ofereix serveis a persones de 65 i més anys. Compta amb 2 serveis de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent situades al mateix bloc de veïns i comunicades interiorment, funcionant com un sol centre:

- Amb número de registre **S01968** i situada a la planta principal del carrer Bailèn, 28 de Barcelona es troba Gure-Etxea I, amb 20 places acreditades desde el 2012 per acollir usuaris amb Prestació Econòmica Vinculada al servei residencial.
- Amb número de registre **S05776** i situada al pis 1r1ª del carrer Bailèn, 28 de Barcelona es troba Gure-Etxea III, amb 13 places.

### 1.- IDENTIFICACIÓ

---

Nom del servei	Centre Geriàtric Gure-Etxea S.L	
CIF	B59920777	
Àmbit	Província de Barcelona	
Responsable	Itziar Santiago Pascual Administradora info@gure-etxea.com	Maria Santiago Pascual Gerent 673 536 573
Responsable Higienico Sanitari	Verònica Gómez Porres 677 273 230 enfermeria@gure-etxea.com	
Horari	Permanent	

## **2.- MISSIÓ I VALORS**

---

Gure-Etxea té com a missió oferir una atenció integral a la gent gran (major de 65) i d'aquesta manera contribuir a la millora de la seva qualitat de vida i la del seu entorn familiar a través de la prestació de serveis assistencials orientats a potenciar i/o mantenir la seva autonomia.

Els valors que caracteritzen el nostre centre són:

- Fer de Gure-Etxea la Llar dels nostres residents en un entorn familiar, casolà i proper.
- La qualitat dels serveis com un dret, mitjançant el treball d'un equip multidisciplinari, treballant amb respecte, transparència i creativitat.
- L'orientació al resident aplicant el model d'atenció centrada en les persones (ACP), en la seva capacitat i participació.
- La gestió de recursos necessaris i suficients per tal de garantir el compliment dels requisits legals, així com d'altres aplicables a totes les activitats professionals, instal·lacions i serveis prestats.
- Consensuar amb els residents tots els aspectes del seu dia a dia (activitats, planificació àpats...)
- El desenvolupament personal i professional de les persones de la nostra organització, garants del nostre èxit i pilar fonamental del nostre sistema i forma d'operar.
- La responsabilitat social en les nostres activitats, per assolir un impacte en la societat i el medi ambient.
- Reunions mensuals amb l'equip multidisciplinari per mesurar el grau d'assoliment dels compromisos.

### **3.- OFERTA DE SERVEIS, REQUISITS PER SOL·LICITAR-LOS I RÈGIM ECONÒMIC**

---

#### OFERTA DE SERVEIS

- *Servei de residència assistida indefinida*

És un servei d'acolliment residencial amb caràcter permanent, que ofereix una atenció integral a les activitats de la vida diària, amb una supervisió constant, i que té com a objectiu garantir el manteniment del grau d'autonomia personal i social, i facilitar un entorn substitutiu de la llar.

Nombre de places: 33 (20 al pis principal i 13 al primer pis)

- *Servei de residència assistida temporal*

És un servei d'acolliment residencial temporal adreçat a persones grans en situació de manca d'autonomia, que són ateses en el seu entorn familiar o de relació, que serveix quan els cuidadors principals necessiten temps de descans.

#### REQUISITS PER SOL·LICITAR ELS SERVEIS

Cal fer la sol·licitud directament al nostre centre, on se l'inclourà en llista d'espera (si s'escau), que serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

Per fer efectiva la sol·licitud, cal complir unes condicions mínimes necessàries, que són:

- Tenir complerts els 65 anys (excepcionalment seran admeses persones menors de 65 anys quan els informes mèdics i socials manifestin que la situació d'atenció de la persona no pot ser atesa per cap altre recurs o servei. Sempre haurà de ser aprovat per la Direcció i l'aprovació del Consorci de Serveis Social de Barcelona).
- No patir trastorns mentals greus o quadres psiquiàtrics que impedeix la convivència.
- No patir malalties greus que requereixin atencions mèdiques i sanitàries continuades.
- No patir estats físics pal·liatius i/o terminals que requereixin atencions sanitàries continuades.
- No estar afectat per malalties infeccioses i contagioses.

## CARTA DE SERVEIS CENTRE GERIÀTRIC GURE-ETXEA

### RÈGIM ECONÒMIC

Un cop feta la reserva de plaça es farà una paga i senyal de 200 o 500 euros depenent de si l'ingrés es fa abans de 15 dies o després.

El cost de la plaça al 2024 és de 2.400 euros (iva inclòs). En el preu de l'estada està inclòs:

- Allotjament.
- Manutenció.
- Acolliment i convivència.
- Atenció personal a les activitats de la vida diària.
- Fisioteràpia
- Dinamització sociocultural.
- Servei de bugaderia.
- Manteniment de les funcions físiques i cognitives.
- Higiene personal i els productes necessaris.
- Suport social.
- Atenció familiar adreçada a afavorir la relació entre resident i família.
- Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens.

El serveis de Podologia, perruqueria, Acompanyaments i productes farmacèutics que no entren dins el règim de la Seguretat Social es facturaran a part.

#### 4.- FORMES DE COL.LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ EN LA MILLORA DEL SERVEI

---

- Reunions PIAI: Aquest Pla individual és la millor eina per millorar la qualitat del nostre centre i establir una via de comunicació directa entre tots els implicats (residents, familiars, professionals del centre).  
Amb aquestes reunions interdisciplinars mensuals aconseguim arribar a acords en benefici del residents.
- Reunions individuals amb residents i famílies
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts pel centre (mail, whatsApp)
- Opinions a través de les xarxes socials.

## **5.- GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS**

---

El nostre centre disposa d'un circuit per resoldre les queixes i/o suggeriments que poden fer les famílies o els residents.

- Demanar cita amb l'equip tècnic per parlar de qualsevol assumpte.
- Escrits dirigits a a Direcció amb resposta en un termini màxim de 2 dies laborables.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts per Drets Socials a través d'instàncies genèriques i/o a través del formulari de suggeriments i queixes que tenim a disposició dels usuaris i familiars.
- Escrit dirigit a la Direcció de la Residència al correu electrònic: [info@gure-etxea.com](mailto:info@gure-etxea.com)

## **6.- DRETS I DEURES DELS USUARIS** (Extrets del Reglament de Règim Intern del Centre)

---

### **Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns**

**19è.-** 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 a la residència com el seu domicili a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat 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

tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial els de l'article 5.1 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.

**20è.-** Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà dipositaria de quant diner metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custòdia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositin en la forma prevista anteriorment. Reservant-se el centre, el dret a rebutjar, quantitats massa elevades u objecte de gran valor econòmic, per motius de seguretat.

**21è.-** El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

A més a més, té dret:

- o A rebre una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats específiques.
- o Al secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que ho suspengui.
- o A la intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha de recollir els protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.

## CARTA DE SERVEIS CENTRE GERIÀTRIC GURE-ETXEA

**22è**.- 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 i afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.

**23è**.- El resident té dret a rebre informació general de la residència en relació als aspectes que l'inclouen i interessen, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament bé de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.

El resident té dret a accedir a l'atenció de totes les necessitats personals per a aconseguir un desenvolupament adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben altres ciutadans.

**24è**.- Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials.

**25**.- L'habitació del resident és el seu espai personal i propi a la residència i haurà de ser respectat pel personal i la resta d'usuaris, entenent que per aquest motiu no es podrà accedir a l'habitació sense permís del resident, excepte per als serveis d'atenció diària al resident, cures CARTA DE SERVEIS sanitàries i neteja, o en casos d'emergència. El resident podrà tenir en el seu entorn més pròxim els objectes i les pertinences de més valor emocional, sempre que respectin els drets de la resta d'usuaris i siguin compatibles amb les normes habituals de seguretat i higiene.

**26è**.- El resident té dret a ser tingut en compte la seva situació personal i familiar.

**27è**.- El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

**28è**.- El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats si és possible, així com a obtenir facilitats per a realitzar la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

**29è**.- El resident té dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense cap prescripció mèdica i supervisió constant, llevat casos de perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones .

**30è**.- La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

### *Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns*

**31è**.- El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a:

- a) Respectar i facilitar la convivència.

## CARTA DE SERVEIS CENTRE GERIÀTRIC GURE-ETXEA

- b) Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.
- c) Abonar puntualment el preu pactat.
- d) En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

**32è** .- Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.

**33è**.- Queda prohibit fumar a tot el recinte de la residència. També està totalment prohibit facilitar tabac o qualsevol objecte de generar foc a qualsevol resident.

**34è**.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

- Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
- Ebrietat habitual o drogoaddicció.
- La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
- Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
- L'intent o assetjament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
- Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeix la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
- Mals tractes al personal o als clients.

**35è**.- els usuaris o familiars d'aquell resident que cesi en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en el termini dels 7 dies següents a la baixa, llevat cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats

Data d'elaboració de la Carta de Serveis: 06/03/2024

Darrera actualització: 06/03/2024

Persona responsable de l'actualització: Itziar Santiago Pascual (Administradora)