

## ÍNDEX:

Informació general.....	2
Qui som .....	2
Missió, valor i compromís .....	3
Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los.....	4
Serveis .....	4
Requisits d'accés al nostre centre:.....	4
Formes de col·laboració i participació dels usuaris en la millora del servei .....	5
Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments .....	5
Servei de residència: .....	5
Serveis mínims que es presten en el servei de residència són:.....	6
Serveis complementaris i opcionals (horari i preus exposats al taulell d'anuncis).....	6
Servei de centre de dia .....	6
Serveis mínims que es presten: .....	7
Serveis complementaris i opcionals (horari i preus exposats al taulell d'anuncis).....	7
Drets i deures dels usuaris dels serveis (Extrets del Reglament de Règim Intern del centre) .....	7

## Informació general

### Qui som

<b>DADES DE LA FUNDACIÓ</b>	
Nom:	Fundació Privada Casa Pairal
CIF:	G58084955
Responsable:	Agustí Martín Mallofré (President)
Membres del patronat:	Secretari no patró: Alfred Vallejo Coll Vocals: Pere Guardiola Tey Tomás Mayor Nimes Cielo Mir Sorigué Miquel Ortega Rectoret Jordi Segarra Pijuan Joana Suñer Peris
Ubicació:	C. Rosari 59, 08340, Vilassar de Mar (Barcelona)
Contacte:	937500118
Horari:	365 dies a l'any

<b>DADES DE LA RESPONSABLE DE LA GESTIÓ</b>	
Directora del centre	Rosa Escribano Lafragüeta
Ubicació:	C. Rosari 59, 08340, Vilassar de Mar (Barcelona)
Contacte:	937500118
Horari:	De dilluns a divendres de 9:00h a 17:00h

## Missió, valor i compromís

La nostra missió és acollir a les persones majors de 65 anys i afavorir la seva qualitat de vida alhora que les acompanyem en el seu projecte de vida. Per a la Fundació Privada Casa Pairal són valors essencials en totes les nostres actuacions: el respecte a la dignitat, la confiança, la integritat, autonomia i la no discriminació per a cap motiu.

Aquests valors es promouen entre totes les persones amb les que ens relacionem. La Fundació Privada Casa Pairal és una entitat sense afany de lucre compromesa amb el respecte cap a les normes legals i a les de comportament ètic que ha d'inspirar totes les relacions que manté amb persones residents, professionals, famílies i comunitat, importants per l'èxit de la nostra missió.

Els nostres valors són:

**-Dignitat:** dret innat de les persones a ser tractades amb respecte, de manera justa i a reconèixer la seva vàlua en tant que humans.

**-Equitat:** principi segons el qual totes les persones han de tenir les mateixes oportunitats i ningú no s'ha de trobar amb desavantatges que es puguin evitar.

**-Respecte a la intimitat:** dret lligat a la dignitat de la persona que fa referència al respecte que s'ha de tenir envers les persones usuàries en tots els actes sanitaris que conformen un procediment assistencial.

**-Empatia:** capacitat de posar-nos en el lloc de l'altre.

**-Autonomia:** capacitat de l'individu per fer eleccions, prendre decisions i assumir les conseqüències de les mateixes.

## Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

### Serveis

- a. Servei de residència assistida i llar residència: 60 places (16 col·laboradores i 44 privades).
- b. Servei de centre de dia: 51 places privades.

### Requisits d'accés al nostre centre:

- 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 i sempre haurà de ser aprovat per la Direcció-.
- No patir trastorns mentals greus o quadres psiquiàtrics que impedeixin 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/o contagioses.

Caldrà fer una primera visita amb la treballadora social per tal de que valori l'idoneïtat de la persona i també per determinar la prioritat d'ingrés (urgència social) i en cas de no tenir plaça vacant en aquell moment, s'haurà d'apuntar a la llista d'espera privada i/o pública, segons voluntat de la persona i llur família.

## Formes de col·laboració i participació dels usuaris en la millora del servei

Els canals de participació dels usuaris/famílies són diversos:

- Escrits dirigits al servei.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts pel centre.
- Opinions a través de les xarxes socials.
- Reunions PIAI: Aquest pla individual és la millor eina per millorar la qualitat del nostre servei i establir una via de comunicació directa entre tots els col·lectius implicats que en formen part (usuaris del servei, familiars dels usuaris, professionals del centre). Amb aquestes reunions interdisciplinàries setmanals aconseguim arribar a acords entre usuaris, familiars i professionals implicats en la consecució d'objectius.
- Enquestes de qualitat del servei: Enquestes fetes a les famílies i usuaris per analitzar la qualitat del servei que es dona dia a dia.
- Reunions individuals amb usuaris i famílies: Reunions amb Treball Social amb familiars i usuaris a fi de escoltar les seves peticions per millorar el servei.
- Presentació d'un cas que causi dilema ètic al nostre Espai de Reflexió Ètica (ERESS).

## Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb els familiars i persones usuàries de la Fundació Privada Casa Pairal i promoure millores del servei, el centre té establerts dos canals preferents:

- Bústia de queixes i suggeriments.
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte indicades al taulell d'anuncis i a la nostra pàgina web.

## Servei de residència:

És un servei substitutori de la llar que ofereix a les persones allotjament, i acompanyament en el seu projecte de vida.

És de caràcter permanent.

Serveis mínims que es presten en el servei de residència són:

- Allogtament
- Manutenció
- Farmàcia
- Acolliment i convivència
- Atenció personal a les activitats de la vida diària
- Hàbits d'autonomia
- Dinamització sociocultural
- Manteniment de les funcions físiques i cognitives
- Bugaderia
- Higiène personal
- Suport social
- Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de les relacions de la família amb la persona usuària i el seu entorn.
- Assitència sanitària -servei mèdic i infermeria-
- Suport espiritual

Serveis complementaris i opcionals (horari i preus exposats al taulell d'anuncis)

- Perruqueria/barberia
- Podologia
- Biblioteca
- Serveis religiosos i atenció espiritual
- Acompanyament
- Sortides i excursions

## Servei de centre de dia

Aquest servei està adreçat a les persones que no volen renunciar al seu domicili, però necessiten algun tipus de suport en les activitats de la vida diària, així com relacionar-se amb persones que tenen interessos comuns i realitzar activitats lúdiques i de manteniment físic i cognitiu.

Els usuaris de centre de dia s'integren en la vida del Pairal i poden participar en tot allò que els residents facin.

El servei funciona tots els dies de l'any i l'horari és flexible, segons les necessitats de cada persona.

## Serveis mínims que es presten:

- Acolliment i convivència
- Àpats (esmorzar, dinar, berenar i sopar segons necessitats)
- Atenció personal a les activitats de la vida diària
- Servei de fisioteràpia
- Servei d'animació sociocultural
- Servei de teràpia ocupacional
- Suport familiar
- Servei mèdic i d'infermeria

## Serveis complementaris i opcionals (horari i preus exposats al taulell d'anuncis)

- Perruqueria/barberia
- Podologia
- Biblioteca
- Serveis religiosos (confessió catòlica)
- Acompanyament
- Sortides i excursions

## Drets i deures dels usuaris dels serveis (Extrets del Reglament de Règim Intern del centre)

**ARTICLE 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 drets que reconeixen els articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

**ARTICLE 20è.-** Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà depositària 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 diposita 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.

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

**ARTICLE 22è.-** El resident té dret 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 a les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

**ARTICLE 23è.-** El resident té dret a conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.

**ARTICLE 24è.-** El resident té dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

**ARTICLE 25è.-** El resident té dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.

**ARTICLE 26è.-** El resident té dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.

**ARTICLE 27è.-** El resident té dret a el secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.

**ARTICLE 28è.-** El resident té 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.

**ARTICLE 29è.-** El resident té dret a considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

**ARTICLE 30è.-** El resident té dret a participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.



**ARTICLE 31è.-** El resident té dret a accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.

**ARTICLE 32è.-** El resident té dret a tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.

**ARTICLE 33è.-** El resident té dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

**ARTICLE 34è.-** El resident té dret a exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

**ARTICLE 35è.-** El resident té dret a obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

**ARTICLE 36è.-** El resident té dret a rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.

**ARTICLE 37è.-** El resident té dret a no ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.

**ARTICLE 38è.-** El resident té dret a conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària

**ARTICLE 39è.-** La residència té a la disposició dels usuaris, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

**ARTICLE 40è.-** El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a :

Respectar i facilitar la convivència.

Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.

Abonar puntualment el preu pactat.

En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

**ARTICLE 41è.- 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.

**ARTICLE 42è.-** Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.

**ARTICLE 43è.-** 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 usuaris

**ARTICLE 44è.-** 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 la improrrogable termini de 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.

**ARTICLE 45è.-** els usuaris i familiars es faran càrrec de les pertinences dels usuaris, així com ulleres, dentadures postisses, pròtesis, etc. En aquest cas el centre no es farà càrrec en cas de desaparició.

Data d'elaboració de la carta de servei: 2024  
Persona responsable de l'actualització: Rosa Escribano (Directora)  
Publicació de la Carta de Serveis: [www.casapairal.org](http://www.casapairal.org)