

CARTA DE SERVEIS RESIDÈNCIA BETSAN

Neix d'un somni d'un gran esperit de solidaritat, La Fundació Bet San té els seus inicis l'any 1969, i el seu nom d'origen Hebreu significa "casa de descans". Amb una vocació de permanència, és una entitat sense ànim de lucre que té per objectiu facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència i en afavorir la recuperació o el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social, mitjançant uns serveis i prestacions de qualitat, en un **marc permanent d'innovació, transparència i millora**.

Oferim serveis de residència assistida i acollida diürna amb el propòsit de recolzar en les activitats bàsiques de la vida diària, promocionar l'autonomia i afavorir el benestar de les persones ateses. Disposem d'un equip humà qualificat per proporcionar una atenció **integral i personalitzada**, el nostre objectiu és oferir continuïtat al seu **Projecte de Vida**, atenent els seus gustos, preferències i desitjos.

El Patronat és l'òrgan de govern i d'administració de la Fundació, la representa i gestiona, i assumeix totes les facultats i funcions necessàries per a la consecució dels fins fundacionals.

El domicili de la Fundació queda fixat

L'activitat ubicada a una edificació se 1.200m², d'ús exclusiu, constituïda per planta baixa, entresol, primera, segona i planta tercera amb una sala d'estar i terrassa exterior, amb l'accés directe des de la via pública pel carrer de Monturiol, 30-32 a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet.

VOLEM PROMOURE ELS VALORS

- La **persona** com a eix central de la intervenció des dels principis d'igualtat, respecte, dignitat i promoció de l'autonomia.
- L'**amabilitat en el tracte** i la **formació continuada** dels nostres professionals.
- El **treball en equip**.
- La promoció de la **participació** de la persona i dels seus familiars.
- La promoció del voluntariat i el foment de les relacions amb l'entorn, potenciant aliances amb altres entitats del sector.
- L'atenció a l'espiritualitat de les persones ateses des d'una **inspiració cristiana**.
Oberta i voluntària

CARTA DE SERVEIS RESIDÈNCIA BETSAN

ELS NOSTRES SERVEIS

Servei de Residència assistida.

És un servei d'acolliment residencial amb caràcter permanent, oferim una atenció integral a les activitats de la vida diària, amb supervisió i que te com a objectiu facilitar un entorn substitutiu de la llar, treballarem per tal de fomentar el grau d'autonomia personal i social.

Nombre de places: 63 (55 col·laboradores i 8 de privades).

Servei de Centre de dia.

És un servei adreçat a persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i que complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

Nombre de places: 8 (totes 8 col·laboradores).

Servei de Llar Residència.

Servei d'acolliment a persones més grans de 65 anys amb problemàtica social, amb pocs recursos econòmics i/o familiars, oferim caràcter temporal, oferim cobertura de les necessitats bàsiques, sanitàries, socials i emocionals amb caràcter temporal.

Nombre de places: 2 (privades)

QUÈ OFERIM

- Allotjament i manutenció
- Acollida, adaptació i convivència
- Atenció personal a les activitats de la vida diària
- Atenció d'Infermeria
- Assistència mèdica
- Fisioteràpia
- serveis de recuperació funcional tot promovent l'autonomia
- Teràpia Ocupacional
- Activitats d'estimulació i lúdiques
- dinamització sociocultural
- Estimulació cognitiva
- Psicologia
- Musicoteràpia
- Teràpia assistida amb animals
- Treball social
- Atenció espiritual
- Atenció familiar
- Suport personal, familiar i social
- Menjador i cuina pròpia.

CARTA DE SERVEIS RESIDÈNCIA BETSAN

- Bugaderia i repàs de roba.
- Programa d'activitats festives
 - o Altres serveis opcionals pel benestar personal
- Perruqueria.
- Podologia
- Acompanyaments.
- Gestió de compres.

COMPROMIS AMB LA QUALITAT

El Patronat del centre està molt compromès amb el benestar dels nostres usuaris, famílies i professionals, apostem per l'ATENCIÓ DE QUALITAT, amb el propòsit de millorar de forma contínua l'eficàcia del sistema de gestió de qualitat i la satisfacció de les persones ateses i professionals.

Ens comprometem al compliment dels requisits legals i reglamentaris aplicables al servei i a l'organització

Apostem per la Qualitat des de:

- **El Compromís amb les nostres persones ateses (residents, famílies i de centre de dia)**

Les nostres pràctiques s'han d'unificar en un mateix codi de conducta que fomenti l'amabilitat en el tracte, l'honestedat, l'equitat, l'escolta activa i la transparència sempre tenint en compte les necessitats integrals de cada persona.

Volem desenvolupar actuacions innovadores i viables, que puguin pal·liar els problemes de les persones ateses i respondre als reptes que es puguin presentar en el futur.

- **El Compromís amb els nostres professionals**

La Fundació desenvolupa una política de recursos humans basada en el respecte a les persones i l'equip humà com a eix central.

Volem fomentar l'entusiasme i la motivació, en un ambient positiu, que proporcionen el treball en equip, l'aprenentatge continuat i la participació de tots plegats en les nostres activitats diàries i en els nous projectes, volem promoure la integració de les persones i de les seves aportacions.

- **El Compromís vers el nostre entorn**

La nostra societat i les persones amb dependència presenten augment de problemàtiques socials i familiars, així, des de Betsan, volem donar resposta amb professionalitat, empatia i oferir noves oportunitats, tot promovent la millora de la nostra infraestructura (entorn intern) i la participació, coordinació i treball en xarxa

CARTA DE SERVEIS RESIDÈNCIA BETSAN

amb els serveis comunitaris (entorn extern): Serveis Socials i Sanitaris, Entitats del Sector, Associacions de Veïns, Centres Educatius, entre d'altres.

- **El Compromís amb la responsabilitat social i la igualtat d'oportunitats**

La voluntat per impulsar pràctiques socialment responsables seguint criteris de coherència a nivell social, econòmic i mediambiental.

El principi que ens motiva és fomentar el Model d'Atenció Centrada en la Persona, que busca harmonitzar l'organització amb les preferències i desitjos de les persones que necessiten atenció i cura.

Volem aplicar una política per garantir una igualtat de tracte i d'oportunitats entre homes i dones en els diferents aspectes relacionats amb el treball (accés a l'ocupació, condicions laborals, promoció interna, reconeixement a la feina feta, salut laboral, entre d'altres) tot oferint eines per a la cohesió social i la presa de decisions basades en criteris d'objectivitat.

Volem afavorir un ús no discriminatori del llenguatge i comunicació corporativa per la prevenció de l'assetjament sexual, laboral i moral.

Volem promoure una política d'igualtat d'accés a tots els serveis entre les nostres persones ateses i famílies

Volem treballar amb Qualitat a partir de la concepció de la Residència i Centre de dia Betsan com:

- Un **espai de treball** i de convivència entre les preferències de les persones ateses i el treball protocol·litzat i organitzat.
- Un **espai d'atenció** assistencial de qualitat.
- Un **espai de vida** dels residents i persones ateses del centre de dia, així com dels seus familiars.
- Un **espai de foment de la transparència i participació** de la persona, la família i els professionals.
- Un **espai de responsabilitat social i d'igualtat d'oportunitats**

DRETS DELS USUARIS I OBLIGACIONS DELS USUARIS

L'Administració de la Generalitat de Catalunya, i especialment la persona responsable de la direcció i del funcionament de la Residència, estan obligades a respectar i vetllar per tal que es respectin els drets dels residents, reconeguts en les lleis i especialment els següents:

- A. El resident té dret a que es respecti la seva dignitat, el seu benestar, la seva autonomia i intimitat.
- B. El resident té dret a gaudir de la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.

CARTA DE SERVEIS RESIDÈNCIA BETSAN

- C. El resident té dret a conèixer el present reglament de règim intern, i especialment, els seus drets i deures.
- D. El resident té dret a la informació i a la participació democràtica del resident o dels seus representants legals.
- E. El centre ha creat un Consell de participació per: Promoure i afavorir la participació i implicació de residents, famílies i professionals en el funcionament del centre. Per aconseguir noves idees i aportacions per millorar l'atenció i la qualitat de vida dels nostres usuaris. I per treballar la millora contínua de la qualitat de tots els serveis de la residència. I aplicar les directrius de la normativa vigent: Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels Òrgans de Participació i Coordinació del Sistema Català de Serveis Socials
- F. El resident té dret a la confidencialitat de les seves dades personals i a la no divulgació dels mateixos que continguin els seus expedients o historials, així com l'accés als mateixos.
- G. El resident té dret a rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que l'afecti, a fi que pugui seguir donant el seu consentiment específic i lliure sempre que sigui possible.
- H. El resident té dret a rebre una atenció personalitzada.
- I. El resident té dret a exercir lliurement els seus drets polítics i pràctica religiosa.
- J. El resident té dret a obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades.
- K. El resident té dret a exercir la seva llibertat individual per ingressar i romandre en el centre, i per sortir, a excepció de les limitacions establertes en la legislació vigent.
- L. El resident té dret a considerar com a domicili la pròpia Residència.
- M. El resident té dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes sense perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin en el contracte d'assistència a excepció de les variables previstes en aquest reglament.
- N. El resident té dret a la tutela de les autoritats amb la finalitat de garantir els drets establerts.
- O. El resident té dret a no ser discriminat en el tracte per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o bé qualsevol altra condició o circumstància personal o social, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents, especialment els de l'article 5.1. del Dret 176/2000 de 15 de maig.
- P. El resident té dret a ser tractat per part de tots el personal de l'establiment amb absoluta consideració.
- Q. El resident té dret a seguir mantenint relació amb la seva família amb la màxima fluïdesa possible, així com el seu entorn social i afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.
- R. El resident té dret a rebre informació general de la residència en relació a aspectes que l'incloguin i interessin així com de tots els serveis socials en els quals podrà participar democràticament, bé de manera personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.

CARTA DE SERVEIS RESIDÈNCIA BETSAN

- S. El resident no serà immobilitzat o restringit en la seva capacitat física o intel·lectual, ja sigui per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa ni supervisió, a no ser que existeixi un perill imminent per a la seva seguretat o la de terceres persones.
- T. **En relació a l'ús de contencions mecàniques** : La tendència del nostre centre serà la reducció al màxim de les contencions, i l'estudi per aplicar-les en les situacions que absolutament siguin necessàries. En el cas que la persones que acollim porti una pauta prèvia a l'acollida, Metge i equip (RHS i fisioterapeuta) valoraran la continuïtat o no de la mateixa. El nostre objectiu és treballar per arribar a un acord amb la família, no obstant es prioritzarà la valoració dels beneficis cap a la persona usuària, a criteri de la valoració i prescripció mèdica.
- U. El resident podrà tenir en l'entorn de la seva habitació objectes i pertinences de valor emocional, sempre que es respecti degudament la distribució d'espais comuns i de treball.
- V. El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions (la residència els té a disposició dels residents, familiars, responsables o representants) sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.
- W. El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats, a ser possible.
- X. El resident té dret a conèixer el cost dels serveis que rep, i si és oportú, conèixer la contraprestació per part seva.

CANALS DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

Betsan estableix unes vies de comunicació i participació per a les persones usuàries, per a les famílies i per al personal que hi treballa, per tal que puguin col·laborar en la definició del model de vida del centre i per plantejar iniciatives, fer propostes, suggeriments, fer constar reclamacions o queixes, i el que considerin avinent de comunicar i tractar:

Presencialment al Centre:

- Reunions del pla individual d'atenció i vida, hi participen l'equip interdisciplinari, usuari i família.
- Dinàmiques Grupals de Centre (persones usuàries i professionals)
- Volem fomentar la participació a través de la reunió anual del Consell de Participació on representants dels residents, famílies, treballadors, entitat i administració pública dialoguem per oferir noves propostes i millorar el funcionament del centre.
- Servei d'atenció a l'usuari/a i atenció a les Famílies
- Telefònicament : [trucant al número 93 3850789](tel:933850789)
- Per correu electrònic, adreçant-se a INFO@IEE-BETSAN.ORG

CARTA DE SERVEIS RESIDÈNCIA BETSAN

- A més, el Centre té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, els pertinents [fulls de reclamacions](#).
- A la [bústia de suggeriments](#)

NORMATIVA APLICABLE

LLEI 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa

LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials

Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat

LLEI 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials.

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 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat

DECRET 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials

DECRET 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials

DECRET 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials

DECRET 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària

CARTA DE SERVEIS **RESIDÈNCIA BETSAN**

DECRET 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.

DECRET 394/1996, de 12 de desembre, pel qual s'estableix el règim de contraprestacions dels usuaris en la prestació de serveis socials i s'aproven els preus públics per a determinats serveis socials prestats per la Generalitat de Catalunya.

DECRET 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran. (Correcció d'errades en el DOGC núm. 4087, pàg. 4816, de 9.3.2004).

ORDRE de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments de serveis socials i de funcionament del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, fixades al Decret 27/1987, de 29 de gener.

ORDRE de 4 de desembre de 1995, per la qual es regula el procediment d'accés al serveis socials i programes d'atenció a la gent gran, gestionats per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (Correcció d'Errades al DOGC núm. 2141, pàg. 9335, de 13.12.1995).