

La carta de serveis de l'empresa Serveis Lleida Global Grup SL. recull el compromís a desenvolupar les funcions de prestació de servei de residències assistides i Centres de Dia per a gent gran sempre sota criteris de millora contínua. La nostra empresa neix amb la voluntat de ser un servei assistencial i de qualitat.

Aquesta Carta de Serveis es concreta en un document públic que recull informació d'utilitat sobre els serveis que la nostra empresa presta, els compromisos que adoptem en termes d'eficàcia i qualitat en l'execució de les nostres funcions, així com els mecanismes de participació dels residents i famílies per la millora dels serveis.

És amb la finalitat de treballar en una millora continua de la qualitat i en l'esforç en complir els objectius marcats, que l'Empresa Serveis Lleida Global Grup SL elabora i publica la carta de serveis que serà revisada periòdicament.

## **1.- QUI SOM?**

La nostra empresa compta amb una àmplia experiència acreditada en el sector. Des de l'inici de la nostra activitat hem atès més de 700 persones en els serveis de Residència i de Centre de Dia.

L'any 2009 iniciem l'activitat a la RESIDÈNCIA BARBENS I, tal i com es denomina comercialment. Aquest centre està ubicat a la Plaça Mestre Benet de la mateixa població de Barbens (Pla d'Urgell). Des de l'inici de l'activitat i mitjançant diferents accions continuades s'han anat actualitzant i modernitzant totes les instal·lacions. A dia d'avui aquest centre compta amb 49 places de Residència i 10 de Centre de Dia.

L'any 2011 s'inicia l'activitat a un segon centre a la mateixa població de Barbens però al carrer del Nord, número 11. Aquest està ubicat a escassos metres de l'altra Residència (Barbens I). S'identifica amb el nom comercial de RESIDÈNCIA BARBENS II. La seva capacitat és de 34 residents i 10 places de Centre de Dia. Com en el cas anterior també es va procedir a actualitzar i modernitzar les instal·lacions existents.

L'any 2014 s'adquireix un tercer centre geriàtric ubicat a la població de la Fuliola (Urgell). Aquest centre va ser denominat comercialment amb el nom de RESIDÈNCIA LA FULIOLA I BOLDÚ. Mitjançant diverses actuacions també s'han anat actualitzant les instal·lacions existents. La seva capacitat és de 68 residents i 25 places de Centre de Dia.

L'any 2021, s'inicia la gestió de la Residència de Castellserà. La titularitat de l'edifici és de l'Ajuntament de Castellserà. La Residència està en ple funcionament i consta de 27 places de llarga estada i 25 de centre de dia.

Així doncs, gestionem 4 centres residencials acreditats per la Generalitat de Catalunya i amb places de tipus col·laborador, concertat i privat amb Prestació Econòmica Vinculada que avalen el nostre compliment de la normativa vigent i la constant adaptació a les noves exigències i normatives que van sorgint.

En tots els centres i serveis treballem seguint les indicacions i amb coordinació amb el personal tècnic dels diferents Departaments (Departament de Salut, Departament de Drets Socials, Sanitat, Indústria, etc)

## **2.- QUINS SERVEIS OFERIM?**

Servei Mèdic i d'Infermeria

Fisioterapeuta / Gimnàs

Terapeuta Ocupacional

Educadora Social / Animadora Social / Activitats de Lleure i Tallers

Treballadora social / Atenció Social

Psicòloga / Suport psicològic a residents i familiars

Perruqueria / Podologia

Cuina pròpia i serveis de menjador

Centre de Dia

Servei de Llarga i Curta estada

Celebracions de totes les Festivitats, aniversaris, etc

Bugaderia pròpia

Voluntariat

Sala de Reunions

Sala de Demències

Servei de Neteja propi

Servei Religios

### **3.- QUINS COMPROMISOS ADOPTEM?**

- Crear un ambient de relació i convivència propi d'una llar afavorint l' adaptació de la persona al seu nou domicili.
- Crear un nivell d'infraestructura i recursos materials adaptats al conjunt de les necessitats psicofísiques de l'usuari.
- Promoure el treball en equip entre tots i cada un dels professionals que hi intervenen.
- Potenciar un treball participatiu, dinàmic i avaluar la tasca diària.
- Fomentar un espai de convivència que realment s'apropi al d'una llar, mitjançant conductes que promoguin la seguretat, la confiança, la intimitat, la tranquil·litat, la comoditat, el recolzament, etc.
- Afavorir el manteniment i potenciació de les capacitats socials i físiques i evitar que la dinàmica de relació entre la persona i el seu entorn quedi limitada a l' expressió de queixes, dolor, protestes, etc...

### **4.- DRETS I DEURES DELS USUARIS**

#### **- Drets de l' usuari/ària de serveis residencials i diürns**

1. Els usuaris de serveis residencials i diürns tenen dret a:

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 als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.

c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

d) 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.

- e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà d'assemblees trimestrals.
- j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- p) 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.
- q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

2. El reglament intern del servei pot desplegar i concretar la forma d'exercir els drets que reconeix l'apartat 1, respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que deriven de llur reconeixement per les lleis.

### **- Obligacions de l'usuari/usuària de serveis residencials i diürns**

1. Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars de referència, representants legals o guardadors de fet, tenen els deures següents:

- a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.

- c) Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament.
- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

## **5.- COM ELS USUARIS I FAMILIARS ES PODEN ADREÇAR I COMUNICAR AMB L' ENTITAT.**

La carta de serveis representa el nostre compromís a desenvolupar les funcions que tenim encomanades sota uns criteris de millora contínua de la qualitat.

Per aquest motiu, "Ajuda'ns a millorar" mitjançant la tramesa de consultes, suggeriments i queixes:

- Telemàticament a través del formulari de la bústia de contacte de la nostra web <https://www.residenciabarbens.cat/>
- Presencialment a qualsevol dels nostres centres
- Presencialment també mitjançant les assemblees que es duen a terme amb els residents dels centres.
- Per correu electrònic adreçat a: [info@serveislleida.com](mailto:info@serveislleida.com)

## **6.- 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
- DECRET 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.
- 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.
- 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).

Barbens, a 1 de gener de 2026