



CARTA DE SERVEIS
RESIDENCIA JUBANY, S.A

CONTINGUT

Presentació

1. Identificació
 2. Missió i compromís
 3. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-ho
 4. Formes de col·laboració i participació dels usuaris en la millora del servei
 5. Estàndards de qualitat
 6. Gestió de queixes i suggeriments
 7. Drets i deures dels usuaris dels serveis
 8. Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns
 9. Regim econòmic
 10. Informació i comunicació
 11. Compromís de transparència
-

Presentació

Residencia Jubany es una Entitat privada d'iniciativa mercantil, dedicada a oferir serveis i assistència a persones majors de 65 anys. Compta amb Servei de residència assistida i de centre de dia. És centre col·laborador del Departament de Drets Socials de la generalitat de Catalunya i ofereix un total de 43 places (29 places públiques i 14 places privades (PEV) de residència i 10 places privades de Centre de Dia)

1.- Identificació

Nom del Servei:	Residencia Jubany, S.A
CIF:	A58367830
Àmbit:	Àrea de Barcelona
Responsable:	Cèlia Hernández Gardella Directora Técnica direccio@residenciajubany.com
Responsable Higienic Sanitari:	Natalia Sanchez Faure
Ubicació:	Avda. República Argentina, núm. 236 08023-Barcelona
Contacte:	Telèfon: 93 209 87 15 atenciousuari@residenciajubany.com
Horari:	Permanent

2.-Missió i compromís

Oferir una atenció integral a la població de Gent Gran i 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 la seva autonomia.

Els compromisos que caracteritzen el nostre servei son:

- La qualitat dels serveis com un dret de la persona atesa, mitjançant el treball d'un equip multidisciplinari que persegueix sempre l'assoliment de les seves expectatives, treballant amb respecte, transparència, creativitat i innovació.

- L'orientació a l'usuari del nostre sistema de gestió, aplicant el model d'atenció centrada a la persona (APC), en la seva capacitat i participació.
- La gestió de recursos necessaris i suficients per tal de garantir el compliment dels requisits legals, així com altres requisits aplicables a totes les activitats professionals, instal·lacions i serveis prestats
- Consensuar amb el usuaris i/o familiars, tots els aspectes del seu dia a dia de les activitats mensuals.
- Reunions mensualment amb l'equip multidisciplinari per mesurar el grau d'assoliment dels compromisos.

3.- Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

Servei de residència

El servei de residència està pensat per persones que necessiten una supervisió permanent És un servei adreçat a persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària.

- Nombre de places: 43 (29 col·laboradores i 14 privades (PEV))

- SERVEIS QUE OFERIM:

- Servei assistencial 24 hores del dia
- Servei mèdic i sanitari (Metge i Infermera)
- Servei de Fisioteràpia (Activitats grupals i individuals)
- Servei de Psicologia (Activitat grupals i individuals)
- Servei de Educador Social
- Servei Terapeuta Ocupacional
- Servei de Treball Social (Orientació al usuari i familiar)
- Servei de Farmàcia
- Servei de Bugaderia i Cuina
- Servei Religios
- Servei d'acompanyament (per visites mèdiques i per sortides)
- Servei de Perruqueria i Podologia

Servei de centre de dia

El Servei de Centre de Dia te com a finalitat la estada diürna dels usuaris combinant les cures diàries entre el centre de dia i el domicili del usuari

- Nombre de places: 10 places privades (PEV)
- Horari: De dilluns a Diumenge de 09:00 a 19:00 hores

- SERVEIS QUE OFERIM:

- Servei Assistencial
- Servei mèdic i sanitari (Metge i Infermera)
- Servei de Fisioteràpia (Activitats grupals i individuals)

- Servei de Psicologia (Activitat grupals i individuals)
- Servei de Educador Social
- Servei Terapeuta Ocupacional
- Servei de Treball Social (Orientació al usuari i familiar)
- Servei de Cuina
- Servei Religios
- Servei d'acompanyament (per visites mèdiques i per sortides)
- Servei de Perruqueria i Podologia

Requisits per sol·licitar els serveis

- **PLAÇA PÚBLICA:** Cal sol·licitar el grau de reconeixement de dependència. Un cop reconegut el grau de dependència (grau II i III), pot fer la sol·licitud de plaça. El nostre Treballador Social l'inclourà a la corresponent llista d'accés. Aquesta llista serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre. Prèviament, s'ha mantingut una entrevista personal entre la persona responsable del centre i el familiar del sol·licitant per tal de poder donar tota la informació necessària per formalitzar l'ingrés.
- **PLAÇA PRIVADA:** Cal fer la sol·licitud directament al centre, on, prèviament, s'ha mantingut una entrevista personal entre la persona responsable del centre i el familiar del sol·licitant per tal de poder donar tota la informació necessària per formalitzar l'ingrés.
- **CARACTERISTIQUES DEL SOL·LICITANT:** Per fer efectiva la sol·licitud, tant per plaça pública com per plaça privada, cal complir una sèrie de 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 aprovada per el Consorci de Serveis Socials de Barcelona.
 - 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 contagioses

4.- Formes de col·laboració i participació dels usuaris en la millora del servei

- **Reunions PIAI:** Aquest Pla Individual es la millor eina per millorar la qualitat del nostre centre i establir una via de comunicació directa entre tots els col·lectius

implicats que en formen part (usuaris, familiars dels usuaris i professionals del centre)

- Amb aquestes reunions interdisciplinàries mensuals aconseguim arribar a acords entre usuaris, familiars i professionals implicats en la consecució d'objectius.
- **Reunions individuals amb usuaris i famílies:** Reunions del Treballador Social del centre amb familiars i usuaris a fi de escoltar les seves peticions per millorar el servei.

5.- Estàndards de qualitat

5.1- Gestió de queixes i suggeriments

- La nostre Entitat disposa d'un circuit per resoldre les queixes i suggeriments que poden fer les famílies o usuaris a través d'aquests canals:
- Es pot demanar dia i hora amb l'equip tècnic per parlar de qualsevol assumpte i/o escrits dirigits a la Direcció de la residència amb resposta en un termini de 48 hores (Sense comptar caps de festiu i caps de setmana).
- 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 la disposició dels usuaris i familiars.
- Escrit dirigit a la Direcció de la Residència per correu electrònic: direccio@residenciajubany.com.

6.- Drets i deures dels usuaris dels serveis

Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8,9 i 10 de la Llei 12/2007, tenen dret a:

- Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per 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.
- Conèixer el Reglament intern del Servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.
- Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- Mantenir el secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- Preservar 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.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.

- Exercir la practica religiosa , i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari/a

7.- Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

Les persones que accedeixen als serveis residencials i diürns o, si escau, els familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- Facilitar les dades personals, de convivència i familiars i presentar la documentació fadegin-ne que sigui imprescindible per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit
- Retornar els diners rebuts indegudament
- 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.
- Respectar la dignitat i els drets del personal del centre com a persones i com a treballadors.
- Atendre les indicacions del personal
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir cura.
- Complir les normes i el reglament de regim Intern del centre
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora del centre i Serveis Socials de Catalunya.

8.- Regim econòmic

Els règim de preus d'estada mensual en Residència per l'any 2025 es de:

- HABITACIO INDIVIDUAL: 2.772.- IVA INCLOS
- HABITACIO DOBLE EN BANY: 2.640.- IVA INCLOS
- HABITACIO DOBLE: 2.486.- IVA INCLOS

El règim de preus per centre de dia es en funció als serveis contractats i el numero de dies i hores, segons la situació es donarà una informació personalitzada del preus.

A modus orientatiu s'estableix que el preu d'estada per dia complert de dilluns a divendres seria de 825,00 euros mensuals, amb el dinar inclòs

9.- Informació i comunicació

El canals de comunicació per poder posar-se en contacte i obtenir informació son:

- PAGINA WEB: WWW.RESIDENCIA JUBANY.COM
- PORTAL GICAR de la Generalitat de Catalunya
- CONSORCI DE BENESTAR SOCIAL I FAMILIA
- Dreça de correu electrònic: direccio@residenciajubany.com
atenciousuari@residenciajubany.com
- Telèfon de contacte: 93 209 87 15
- Presencialment amb cita prèvia

8.- Compromís de transparència

A Residencia Jubany, S.A, la nostra filosofia des de la seva creació la sigut la transparència de la nostre gestió diària tant per els usuaris i les famílies.