

# CARTA DE SERVEIS DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

Aquesta Carta de Serveis es concreta en un document públic que recull informació d'utilitat sobre els serveis que la nostra entitat 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' Hospital residència Vila de Moià elabora i publica la carta de serveis que serà revisada periòdicament, d'acord amb l'article 23.4 de la Llei 26/2010.

L'actualització consisteix a revisar i, si escau, refer la carta de serveis com a conseqüència de possibles canvis significatius en l'organització i l'estructura de l'òrgan, la modificació en els processos interns, la variació de les condicions de la prestació i/o les expectatives del ciutadà, la superació dels compromisos adquirits i altres circumstàncies de naturalesa anàloga.

## QUI SOM?

L'HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ, entitat continuadora en tots els seus drets i obligacions de l'HOSPITAL DE POBRES DE JESUCRIST DE MOIÀ, és una fundació de caràcter privat, classificada com de benèfica particular per Reial Ordre de 14 de juliol de 1914; Registrada al Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, a la Direcció General de Dret i Entitats Jurídiques amb el número 24.

El seu àmbit territorial és de caràcter local, i el domicili queda fixat a tots els efectes a la Plaça Hospital, número 1, de la localitat de Moià.

# CARTA DE SERVEIS DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

L'Hospital-Residència de la Vila de Moià gaudeix de personalitat jurídica pròpia i de plena capacitat d'obrar per al compliment dels seus fins, regint-se pels seus estatuts.

D'acord a l'article 5 d'aquests, la finalitat de la Fundació és acollir els malalts o pensionistes, preferentment de la vila, tant si gaudeixen de recursos propis com si no.

L'òrgan de govern de l'Entitat depèn del Patronat formada per 9 membres i per la gestió del dia a dia les responsables són:

President de l'entitat: Sr. Isidre José Picañol  
[hospital@residenciavilademoia.cat](mailto:hospital@residenciavilademoia.cat)

Directora general: Sra. Glòria Rovira i Soler  
[dgeneral@residenciavilademoia.cat](mailto:dgeneral@residenciavilademoia.cat)

Directora tècnica: Sra. Clara Carbonell Morago  
[dtecnica@residenciavilademoia.cat](mailto:dtecnica@residenciavilademoia.cat)

2

---

Actualment l'Hospital residència de la vila de Moià disposa de 73 places residencials distribuïdes de la següent manera :

- 17 places en Servei de Llar Residència amb el número de registre S00009.
- 56 places en Servei de Residència Assistida (20 concertades i 36 privades) amb el número de registre S03540.

També disposa de:

- 15 places en Servei de Centre de Dia, amb el número de registre S06231.
- 8 places en Servei de Menjador, amb el número de registre S03656.

# CARTA DE SERVEIS DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

## MISSIÓ DE L' ENTITAT

Treballar amb i per persones grans i les seves famílies, centrant-nos en el resident i les seves necessitats a través d' un ampli ventall de serveis de qualitat.

## VISIÓ DE L' ENTITAT

Ser una entitat sense ànim de lucre, arrelada en el territori i compromesa en la cura de les persones grans i el seu entorn, amb un centre obert i proper, on els usuaris, les famílies i tot l' equip humà tinguin un espai de participació.

## 2.- QUINS SERVEIS OFERIM?

Els serveis bàsics i primordials són la millora de la qualitat de vida dels nostres residents o usuaris de centre de dia i podem resumir-los en:

- ALLOTJAMENT, MANUTENCIÓ, ACOLLIMENT I CONVIVÈNCIA.
  - Servei de Llarga i Curta estada: Llar residència i Residència Assistida.
  - Centre de dia.
  - Unitat de psicogeriatría.
  - Menjador social.
  
  - Servei de neteja pròpia.
  - Cuina pròpia i menjador.
  
- ATENCIÓ PERSONALITZADA A LA VIDA DIARIA I HÀBITS D' AUTONOMIA.
- DINAMITZACIÓ SOCIO-CULTURAL.

# CARTA DE SERVEIS

## DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

- Celebracions/ Festes tradicionals.
- Sortides per l' entorn.
- Voluntariat.
- Activitats de Lleure i Tallers / Educadora Social .
- Servei religiós.
- MANTENIMENT DE LES FUNCIONS FÍSQUES I COGNITIVES.
  - Gimnàs, rehabilitació i tractaments individuals / Fisioterapeuta.
  - Teràpia Ocupacional, estimulació cognitiva / Terapeuta Ocupacional.
  - Suport psicològic, Taller de memòria, intervencions individuals / Psicòloga.
- HIGIENE PERSONAL, BUGADERIA I REPÀS DE ROBA.
  - Bugaderia pròpia
- SUPORT SOCIAL, ATENCIÓ FAMILIAR ENTRE LA SEVA FAMÍLIA.
  - Atenció Social / Treballadora Social
- ASSISTÈNCIA SANITÀRIA PER MITJANS PROPIS I ALIENS.
  - Servei mèdic propi i d'infermeria
- SERVEIS COMPLEMENTARIS
  - Perruqueria
  - Podologia

# CARTA DE SERVEIS DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

## 3.- QUINS COMPROMISOS ADOPTEM I COM ELS MESUREM?

Els compromisos estableixen un comportament desitjat amb el qual es compromet l'entitat. Cadascun d'ells s' associa a un o més indicadors que en permeten el seguiment.

### COMPROMISOS DE QUALITAT:

- Crear un ambient de relació i convivència pròpia d'una llar, afavorint l'adaptació de la persona al seu nou domicili.
- Fomentar la personalització de l'atenció, basada en la identitat de la persona, la història de vida, les expectatives i els seus desitjos.
- Promoure el treball en equip entre tots i cada un dels professionals que hi intervenen i la formació continuada dels professionals, que assegurin una intervenció coordinada i un mateix objectiu, el benestar dels usuaris.
- Afavorir el manteniment i potenciació de les capacitats cognitives, socials i físiques dels usuaris.
- Garantir l'elaboració d'un Pla de Suport Individualitzat (PAI) per a cadascun dels usuaris, amb la participació de l'usuari i familiars, que serà revisat i actualitzat anualment.
- Crear una política de transparència, informació i participació de les famílies a través del Consell de participació del Centre, el Butlletí mensual, les enquestes periòdiques, i les comunicacions sobre temes d'interès.
- Gestionar les queixes i suggeriments sobre els quals es tinguin competències en els terminis de resolució previstos.
- Fomentar la participació social amb institucions, entitats, associacions pròximes al territori per a realitzar xarxa social i entorn.

# CARTA DE SERVEIS

## DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

- Creació de l' equip de Rebrotos per a poder frenar la transmissió de virus dins del centre.
- Creació de l' equip per a la reducció i eliminació de contencions.
- Creació de l' equip de recerca de caigudes i valoració de mesures correctores o preventives mitjançant registre de caigudes.

### INDICADORS DE QUALITAT:

Els indicadors són la manera de mesurar objectivament el compliment i l'evolució dels compromisos. Un cop conegudes les possibles desviacions entre el valor objectiu (opretès) i el valor actual (real) per a cadascun dels indicadors, s'estableixen propostes de millora a partir de l'anàlisi dels punts febles detectats.

- Dades de la memòria funcional anual.
- Nombre d' actuacions fetes amb la finalitat d' adaptar la residència perquè sembli una llar ( estructura, decoració, il·luminació...)
- Grau de compliment a l'elaboració dels PAI amb la participació i el consens de l'usuari i/o família.
- Nombre d'activitats individualitzades adreçades a la prevenció i manteniment de les capacitats funcionals, cognitives...
- Accions formatives proposades i difusió d'articles i documents formatius entre els treballadors. (número de formacions a l'any per categoria professional)
- Participació d'usuaris, famílies i personal al consell de participació del Centre, resolució d'incidències i resultats d'enquestes de satisfacció.
- Número d' activitats programades de l' àrea social i percentatge d'activitats on participen grups de voluntariat.

# CARTA DE SERVEIS

## DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

- Número de queixes i suggeriments a l'any, i temps de resolució.
- Número de reunions de l' equip per a la reducció i eliminació de contencions mecàniques en els centres residencials durant l'any.
- Número de contencions mecàniques a l'any.
- Número de úlceres per pressió a l'any.
- Número de caigudes a l'any.
- Número de baixes voluntàries d'usuaris a l'any.
- Percentatge d'ocupació a l'any.
- Número d' actualitzacions de grau de dependència a l'any.

### 4.- DRETS I DEURES DELS USUARIS

#### 4.1 DRETS DEL CENTRE

a) Dret a la contraprestació

La residència té el dret a la contraprestació econòmica pels serveis prestats.

7

b) Dret a l'organització dels serveis

La residència té el dret d'organitzar els serveis i els seus horaris de la forma que cregui millor per a la seva correcta prestació, respectant els costums i forma de vida de la persona atesa, en la mesura del possible, d'acord amb el disposat en el seu Reglament de Règim Intern i amb la normativa vigent d'aplicació.

c) Dret a la convivència

La residència té el dret de disposar i de fer complir unes normes de convivència que afavoreixin la correcta prestació dels serveis i el respecte pel personal i pels/ per les altres residents.

# CARTA DE SERVEIS DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

## 4.2 OBLIGACIONS DEL CENTRE

El centre s'obliga a complir els requisits previstos la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig i la resta de normativa vigent que li sigui d'aplicació, i especialment a:

- a) Respectar i fer efectius els drets dels usuaris reconeguts als articles. 8,9,10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- b) Prestar els serveis inclosos amb els recursos estructurals, materials i humans necessaris per a la correcta prestació. Així mateix, s'obliga a prestar els serveis complementaris en els termes establerts en el Reglament de Règim Intern.
- c) Deducir el cost de l'alimentació en cas d'absències voluntàries no superior a 30 dies anuals o en cas d'absències forçoses transitòries. En aquesta darrera situació no hi ha límit de dies.
- d) Tenir subscripta una pòlissa d'assegurança civil.
- e) Comunicar a l'altra part qualsevol variació en les condicions funcionals que afecti a l'usuari/usuària.

Ambdues parts es remeten, en tot allò no previst en el Reglament de Règim Intern i en aquest contracte, a la normativa legal aplicable.

## 4.3 DRETS DE L'USUARI/A DELS SERVEIS RESIDENCIALS I DIURNS

L'usuari/a té els drets reconeguts a les lleis, especialment als articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, això és:



## CARTA DE SERVEIS DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

- a) Que es respecti la seva dignitat, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
- b) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els/les afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- d) Accedir a llurs expedients individuals.
- e) Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
- f) Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- g) Rebre una atenció personalitzada.
- h) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans i ciutadanes.
- i) Comunicar i rebre lliurement informació.
- j) Secret de les comunicacions.
- k) Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- l) Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- m) 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.

## CARTA DE SERVEIS DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

- n) Participar en la presa de decisions del centre que els/les afectin individualment o col·lectivament.
- o) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- p) Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
- q) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
- r) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- s) No ésser sotmesos 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.

La nostra residència és un "Centre Lliure de Contencions" en benefici de les persones residents.

t) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

L'exercici d'aquests drets també implica el respecte pel funcionament del servei i el seu personal, així com a la llibertat de les altres persones.

### 4.4 OBLIGACIONS DE L'USUARI/A

L'usuari/usuària i el seu representant legal, el guardador de fet i/o la persona o familiar de referència, tenen els deures previstos a l'art. 13 de la Llei 12/2007, especialment:

a) 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.

## CARTA DE SERVEIS DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

b) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.

c) 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.

d) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.

e) Complir el Reglament de Règim Intern.

f) Abonar puntualment el preu establert. La persona representant legal de l'usuari/a i/o la persona responsable o familiar de referència, s'obliguen solidàriament amb l'usuari/a a abonar puntualment el preu pactat.

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

11

---

### 5.- CONDICIONS D'ACCÉS

Qualsevol persona que estigui interessada en els serveis de l' Hospital Residència de la Vila de Moià s'haurà de posar en contacte amb la Treballadora Social del centre, per tal de concertar una entrevista per facilitar tota la informació corresponent que es sol·liciti. Trucant al 93.830.02.69 o enviant un correu electrònic al [tsocial@residenciavilademoia.cat](mailto:tsocial@residenciavilademoia.cat)

L' Hospital Residència disposa de llista d' espera dels serveis que es puguin sol·licitar, segons:

- *Residents d'estada indefinida per plaça privada residencial.*

## CARTA DE SERVEIS DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

Persona forània o resident a Moià, igual o major de 65 anys. Per poder accedir a l'Hospital Residència, s'ha d'estar empadronat a la Vila. Actualment, disposem d'una única llista d'espera, tant per a persones residents a Moià com foranies però donant preferència d'accés a la gent de la Vila. S'anoten en aquesta llista per estricte ordre de demanda.

Es pot donar l' excepcionalitat, que una persona s' inscriui a la llista d'espera o ingressi amb menys de 65 anys, si és per raons socials o requereix una atenció assistida.

Les persones que vulguin optar per una plaça pública, caldrà que tinguin una resolució de grau de reconeixement de dependència i s' hauran de dirigir a la Treballadora social per tal de formalitzar l'ingrés en llista d'espera i rebre el full de confirmació de la reserva de plaça. ( En aquest cas no cal complir el requisit del padró)

- *Residents d' Estada temporal, Centre de dia o Menjador social.*

Les persones que estiguin interessades en contractar serveis d' estada temporal, centre de dia o menjador social, s' hauran de dirigir a la treballadora social, que s'encarregarà d' informar dels serveis. ( En aquest cas no cal complir el requisit del padró)

# CARTA DE SERVEIS DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

## 6.- PREUS 2024

	Servei de Llar-Residència	Servei de Residència Assistida	
	No dependència	Baixa Dep.	Mitja i Alta Dep.
Habitació Doble	1.485,00 €	1.614,00 €	2.129,00 €
Habitació Individual	1.619,00 €	1.748,00 €	2.263,00 €

Servei de Centre de Dia		A planta	a UPG
Si contracte preu mensual	de dilluns a divendres MIG DIA	480,50 €	655,80 €
	de dilluns a divendres DIA SENCER	851,80 €	1.004,20 €
	de dilluns a dissabte MIG DIA	587,80 €	804,30 €
	de dilluns a dissabte DIA SENCER	1.010,50 €	1.227,00 €
	de dilluns a diumenge MIG DIA	686,70 €	949,80 €
	de dilluns a diumenge DIA SENCER	1.178,70 €	1.441,50 €
Si contracte preu dia o fracció de dia	si contracten dies esporàdics	52,00 €	59,00 €
	si contracten mitjos dies esporàdics	29,00 €	36,00 €

## 7.- MECANISMES DE COMUNICACIÓ

### Consell de Participació de Centre

L'article 57 de la Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, determina que els centres públics on es prestin serveis socials i en els privats que rebin finançament públic, han d'establir processos de participació democràtica per part dels residents i de llurs famílies de la manera que s'estableixi per reglament. El consell de Participació del Centre es reunirà com a mínim un cop a l'any. Aquest consell està format per la directora tècnica, una persona en representació del Departament de Drets Socials i una altre representant de l'administració local, dos treballadores, quatre usuaris i un representant de les famílies.

# CARTA DE SERVEIS

## DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

Les funcions d'aquest Consell són:

- Informar anualment sobre la programació general de les activitats del servei.
- Rebre informació periòdica de la marxa general del servei.
- Elaborar i aprovar el projecte de reglament de règim interior del servei i les seves modificacions.
- Informar sobre la memòria anual, que ha de contenir l'avaluació de resultats.
- Fer propostes de millora del servei.
- Fer públics els resultats de la participació.

### *Reunió mensual amb direcció*

Es realitzen amb periodicitat mensual. I és una trobada entre direcció i tots els usuaris que vulguin per parlar i treballar algun tema determinat o àrea d'interès. Tanmateix, poden expressar els seus suggeriments, demandes o queixes.

### *Bústia de suggeriments*

El centre disposa de fulls de reclamació i suggeriments.

### *Taulell d'anuncis*

El taulell d'anuncis està ubicat a l'entrada de la residència on hi ha exposat:

- Autorització de l'establiment o servei.
- Tarifa de preus actualitzada i dels serveis complementaris.
- Organigrama de l'establiment.
- Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament davant el Departament competent.

## CARTA DE SERVEIS DE L' HOSPITAL RESIDÈNCIA DE LA VILA DE MOIÀ

---

- Horari d'atenció als familiars i residents per part de la directora tècnica i la resta de professionals.
- Calendari amb l'horari d'activitats i concreció setmanal d'aquestes activitats.
- Instruccions per a casos d'emergència.
- Comunicats i recomanacions que estableixi el Departament de Drets socials.

### *Com gestionem les queixes i suggeriments?*

Qualsevol suggeriment o queixa es pot fer arribar:

- Presencialment, amb cita prèvia.

Per correu electrònic adreçat a:

[dtecnica@residenciavilademoia.cat](mailto:dtecnica@residenciavilademoia.cat)

[tsocial@residenciavilademoia.cat](mailto:tsocial@residenciavilademoia.cat)

La direcció i l'equip tècnic agraim els comentaris i suggeriments que ens pugueu aportar per a millorar el nostre funcionament.

Les persones usuàries i famílies tenen al seu abast i en el taulell d'anuncis models de reclamació/queixes i suggeriments que, una vegada arriben a Direcció, es resoldran en un termini d'un mes.