

**CARTA DE SERVEIS RESIDÈNCIA ICAD****1. Qui som?**

ICAD és una empresa Fundada per la família Villén l'any 2001.

La Residència ICAD, és un centre assistit situat a la localitat de Torre-Serona, a la província de Lleida en un entorn privilegiat envoltat de naturalesa. Proper i ben comunicat amb la capital, permet gaudir de les avantatges de la tranquil·litat del món rural i de les prestacions de la ciutat.

Amb experiència en el sector des de l'any 2001, ICAD disposa d'unes instal·lacions modernes, que compten amb amplies zones verdes i amb molta lluminositat.

Oferim els serveis de residència assistida i centre de dia per a persones majors de 65 anys. El nostre Servei de residència assistida està acreditat pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya fet que ens permet disposar de 30 places públiques concertades.

Nom del servei	Residència ICAD
Responsable	Esther Villén, directora tècnica direccio@icad.cat
Ubicació	C/ Josep Buil, 3 Torre-serona (Lleida)
Contacte	Telèfon: 973 050.285 direccio@icad.cat www.icad.cat
Horari	De dilluns a divendres, de 8 a 20 h



2. Missió i valors

La nostra raó de ser és oferir un entorn substitutiu de la llar amb serveis socials i sanitaris que permetin millorar el benestar dels nostres residents en qualsevol moment del seu procés vital tot aplicant el model d'atenció centrada en la persona. Ajudem a fer més fàcil el dia a dia dels nostres residents i ells són qui més ho valoren.

Els valors que caracteritzen els nostres serveis són:
Compromís, Sensibilitat, Empatia, Competència i Eficiència.

- Compromís en la qualitat dels nostres 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 i transparència per aconseguir guanyar la confiança dels nostres usuaris i dels seus familiars.

- Sensibilitat i empatia. L'orientació a l'usuari del nostre sistema de gestió, aplicant el model d'atenció centrada en les persones (ACP), en la seva capacitat i participació.

- Competència. El desenvolupament personal i professional de les persones de la nostra organització, artífexs del nostre èxit i pilar fonamental del nostre sistema i forma de treballar.

Hem adoptat un codi de comportament i adoptat les accions necessàries a tots els nivells de la nostra empresa que permeti el compliment dels requisits dels nostres Clients, incloent els relatius al Servei, al igual que el compliment de la Legislació vigent així com altres requisits que l'organització subscriu.

- Eficàcia en la gestió dels 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.

Icad considera com a un element fonamental de la seva gestió empresarial la gestió de la qualitat. Realitzant una millora continua, preveient possibles errors mitjançant accions preventives i la formació del personal i aplicant accions correctores quan calgui. Considerem imprescindible involucrar i col·laborar amb tots els grups d'interès per a poder garantir el bon compliment de la nostra Política, per tot això, la Direcció dota a l'empresa dels recursos necessaris per a establir i aconseguir els objectius establerts en la nostra política de qualitat.

**3. Oferta de serveis****Servei de residència assistida**

És un servei d'acolliment residencial, que ofereix una atenció integral a les activitats de la vida diària, amb una supervisió constant, i que té com a objectiu garantir el manteniment del grau d'autonomia personal i social, i facilitar un entorn substitutiu de la llar.

>> Nombre de places: 67 (37 de privades i 30 de públiques).

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: 20 privades.

Requisits per sol·licitar els serveis

Tenir més de 65 anys. Excepcionalment seran admeses persones menors de 65 anys quan els informes mèdics i socials manifestin que l'atenció de la persona no pot ser atesa per cap altre recurs o servei.

Per a accedir a plaça pública: cal tenir reconegut com a mínim un grau II de dependència per a poder-se apuntar a la llista d'espera de plaça pública de residència. La nostra treballadora social s'encarregarà de gestionar la sol·licitud i d'incloure'l a la corresponent llista d'accés. Es donarà un comprovant de l'entrada en la nostra llista d'espera de plaça pública. Aquesta llista està gestionada pel Departament de Drets Socials i serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

Per a accedir a una plaça privada: cal fer la sol·licitud directament al centre, on se l'inclourà a la llista corresponent, que serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre, seguint les pautes marcades en el nostre Reglament de Règim Intern.

**4. Compromisos i indicadors**

Àrea de Compromís	Indicador	Valor Objectiu
Disponibilitat i acompanyament		
Oferim atenció integral i acompanyament 24 hores al dia, 365 dies a l'any.	% de persones ateses a temps complert	100%
Atenció individualitzada		
	% total anual de persones usuàries que compten amb un pla d'atenció individualitzada	100%
Professionalitat		
El nostre equip està integrat per persones qualificades i competents que ofereixen un tracte personalitzat en un ambient de convivència familiar.	% professionals que compleixen amb els requisits de titulació exigida.	100%
	% anual de persones usuàries satisfetes amb el tracte rebut per part de les persones que treballen en el servei.	85%
Comunicació		
Informem als familiars de qualsevol canvi significatiu en l'estat dels nostres residents i també semestralment del seu estat general.	% famílies satisfetes amb la informació que reben del servei	85%
	% famílies satisfetes amb la comunicació amb les persones de l'equip tècnic de la residència.	85%
Qualitat		
Assumim un compromís per a oferir un servei satisfactori.	% total anual persones satisfetes en general amb el recurs	85%

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

Els nostres usuaris disposen d' eines per a fer-nos arribar la seva veu:

- Consell de Participació de Centre: 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 del servei, familiars dels usuaris, professionals i direcció del centre i representants de l'Administració).
- Enquestes de satisfacció. Es fan periòdicament tan a usuaris coma familiars d'usuaris.



- Comunicació directa amb la direcció del centre ja sigui via email, direccio@icad.cat, telefònica o personalment. El despatx de direcció té les portes obertes per a escoltar suggeriments de tots els nostres usuaris i dels seus familiars..

6. Queixes i suggeriments

La direcció del centre i el nostre equip tècnic, agraïm els comentaris i suggeriments que ens puguin aportar per a ajudar-nos a millorar el servei que oferim.

Comptem amb una bústia de suggeriments i amb un correu de contacte direccio@icad.cat.

Si té algun problema amb el nostre Servei, també disposem de fulles de reclamació.

7. Normativa específica del servei

Legislació catalana

- Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006. DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006. BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya. DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre de 2007. BOE núm. 266, de 6 de novembre de 2007.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic. DOGC núm. 4691, de 4 d'agost de 2006. BOE núm. 201, de 23 d'agost de 2006.
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies. DOGC núm. 3926, de 16 de juliol de 2003. BOE núm. 189, de 8 d'agost de 2003.
- Llei 11/2001, de 13 de juliol, d'acolliment familiar per a persones grans. DOGC núm. 3437, de 24 de juliol de 2001. BOE núm. 206, de 28 d'agost 2001.
- Llei 22/2000, de 29 de desembre, d'acolliment per a persones grans. DOGC núm. 3304, de 12 de gener de 2001.



- 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. DOGC núm. 6958 de 17 de setembre de 2015.
- Decret 31/2014, d'11 de març, del Consell de la Gent Gran de Catalunya. DOGC núm. 6581, de 13 de març de 2014.
- Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran. DOGC núm. 3940, de 5 d'agost 2003.
- Resolució BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dóna publicitat a l'Acord del Govern de 8 d'octubre de 2003, pel qual s'estableix la Carta de drets i deures de la Gent Gran de Catalunya. DOGC núm. 4021, d'1 de desembre de 2003.
- Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de Serveis Socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes. DOGC 29 d'abril de 2014, núm. 6612.
- Ordre BSF/35/2014, de 20 de febrer, per la qual s'actualitzen els criteris funcionals dels serveis de centres residencials per a gent gran de la Cartera de Serveis Socials. DOGC 26 de febrer de 2014, núm. 6570.
- Protocol marc i orientacions d'actuacions contra els maltractaments a la gent gran.

Legislació estatal

- Constitución Española, 1978 . *BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978*. Article 50.
- Real Decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo. *BOE núm. 65, de 16 de març de 2013*.
- Llei 4/2005, de 22 d'abril, sobre els efectes en les pensions no contributives dels complements atorgats per les comunitats autònomes . *BOE núm. 97, de 23 d'abril de 2005*.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. *BOE núm. 299, de 15 de de-sembre de 2006*.

Data d'elaboració de la carta de servei: 16/8/2022

Darrera actualització: 16/08/2022

Persona responsable de l'actualització: Esther Villén (directora tècnica)