

La carta de serveis de l'empresa EDELWEISS IBERICA SL recull el **compromís a desenvolupar les funcions de prestació de serveis 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 l'esforç per complir els objectius marcats per l'Empresa Edelweiss Iberica SL que elabora i **publica la carta de serveis que serà revisada periòdicament.**

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

Edelweiss és una empresa familiar, de capital 100% català, fundada l'any 1982 pel Sr. Antonio Jodar. Al 2007 assumeix la direcció el seu fill, Miguel Jodar, qui a dia d'avui continua en el càrrec. Durant aquests 39 anys, Edelweiss ha anat creixent en llits, treballadors i instal·lacions, convertint-se en un referent en el sector.

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

- Servei mèdic propi i d'infermeria
- Gimnàs / Fisioterapeuta
- Teràpia Ocupacional / Terapeuta Ocupacional
- Activitats de Lleure i Tallers / Educadora Social
- Atenció Social / Treballadora Social
- Suport psicològic / Psicòloga
- Perruqueria / Podologia
- Cuina pròpia i menjador
- Bugaderia pròpia
- Centre de Dia
- Servei de Llarga i Curta estada
- Celebracions
- Voluntariat
- Sala de reunions
- Sala de demències
- Servei de neteja pròpia
- Servei religiós

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

- Crear un ambient de relació i convivència pròpia 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 psico-físiques 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:**

- L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sense perjudici del que estableix la legislació vigent respecte 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.
- 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.
- Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- El secret de les comunicacions llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- 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.
- Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, de convivència i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà d'assemblees trimestrals.
- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Exercir la pràctica religiosa, respectant 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.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- 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.

- 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:
  - Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
  - Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o de convivència i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
  - 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.
  - Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
  - 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 dels serveis com a persones i com a treballadors.
  - 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.
  - Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
  - Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
  - Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
  - 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](https://residenciasedelweiss.com/) de la nostra web <https://residenciasedelweiss.com/>
- 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:  
[contacto@edelweiss.es](mailto:contacto@edelweiss.es)

## 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. \(Correcció d'errades en el DOGC núm. 4087, pàg. 4816, de 9.3.2004\).](#)

Barcelona , a 4 de Desembre de 2023