

La carta de servicios de la empresa EDELWEISS IBERICA SL recoge el compromiso de desarrollar las funciones de prestación de servicios de residencias asistidas y centros de día para personas mayores, siempre bajo criterios de mejora continua.

Nuestra empresa nace con la voluntad de ser un servicio asistencial y de calidad.

Esta Carta de Servicios se concreta en un documento público que recoge información de utilidad sobre los servicios que nuestra empresa presta, los compromisos que adoptamos en términos de eficacia y calidad en la ejecución de nuestras funciones, así como los mecanismos de Participación de los residentes y familias por la mejora de los servicios.

Es con el fin de trabajar en una mejora continua de la calidad y el esfuerzo por cumplir los objetivos marcados por la Empresa Edelweiss Iberica SL que elabora y publica la carta de servicios que será revisada periódicamente.

1.-¿QUIENES SOMOS?

Edelweiss es una empresa familiar, de capital 100% catalán, fundada en 1982 por el sr. Antonio Jodar. En 2007 asume la dirección su hijo, Miguel Jodar, quien a día de hoy sigue en el cargo. Durante estos 39 años, Edelweiss ha ido creciendo en camas, trabajadores e instalaciones, convirtiéndose en un referente en el sector.

2.- ¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

- Servicio médico propio y de enfermería
- Gimnasio / Fisioterapeuta
- Terapia Ocupacional / Terapeuta Ocupacional
- Actividades de Ocio y Talleres / Educadora Social
- Atención Social / Trabajadora Social
- Apoyo psicológico / Psicóloga
- Peluquería / Podología
- Cocina propia y comedor
- Lavandería propia
- Centro de Día
- Servicio de Larga y Corta estancia
- Celebraciones
- Voluntariado
- Sala de reuniones
- Sala de demencias
- Servicio de limpieza propia
- Servicio religioso

3.- ¿QUÉ COMPROMISOS ADOPTAMOS?

- Crear un ambiente de relación y convivencia propia de un hogar, favoreciendo la adaptación de la persona a su nuevo domicilio.
- Crear un nivel de infraestructura y recursos materiales adaptados al conjunto de las necesidades psicofísicas del usuario.
- Promover el trabajo en equipo entre todos y cada uno de los profesionales que intervienen.
- Potenciar un trabajo participativo, dinámico y evaluar la labor diaria.

- Fomentar un espacio de convivencia que realmente se acerque al de un hogar mediante conductas que promuevan la seguridad, la confianza, la intimidad, la tranquilidad, la comodidad, el apoyo, etc.
- Favorecer el mantenimiento y potenciación de las capacidades sociales y físicas y evitar que la dinámica de relación entre la persona y su entorno quede limitada a la expresión de quejas, dolor, protestas, etc...

4.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Derechos del usuario/a de servicios residenciales y diurnos:

1. Los usuarios de servicios residenciales y diurnos tienen derecho a:

- El ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y salir del mismo, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente respecto a las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- Conocer el reglamento interno del servicio y también los derechos y deberes, que deben explicarse de manera comprensible y accesible.
- Recibir una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades específicas.
- Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para conseguir un adecuado desarrollo personal, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los demás ciudadanos.
- Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de forma accesible.
- El secreto de las comunicaciones salvo que se dicte resolución judicial que lo suspenda.
- La intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana. Derecho que debe ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.
- Considerar como domicilio el establecimiento residencial en el que viven y mantener la relación con el entorno familiar, de convivencia y social, respetando las formas de vida actuales.
- Participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente mediante asambleas trimestrales.
- Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- Tener objetos personales significativos para personalizar el entorno en el que viven, siempre que respeten los derechos de las demás personas.
- Ejercer libremente los derechos políticos, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las demás personas.
- Ejercer la práctica religiosa, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las demás personas.
- Obtener facilidades para realizar la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
- Recibir de forma continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
- No ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción facultativa y supervisión, salvo que exista un peligro inminente para la seguridad física de los usuarios o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones deben justificarse documentalmente, deben constar en el expediente del usuario o usuaria y deben comunicarse al Ministerio Fiscal, de acuerdo con lo establecido por la legislación.

- Conocer el coste de los servicios que reciben y, en su caso, conocer la contraprestación del usuario o usuaria.

2. El reglamento interno del servicio puede desarrollar y concretar la forma de ejercer los derechos reconocidos en el apartado 1, respetando siempre su contenido esencial y sin restringir los efectos que se derivan de su reconocimiento por las leyes.

Obligaciones del usuario/usuaria de servicios residenciales y diurnos:

1. Las personas que acceden a los servicios sociales o, en su caso, sus familiares de referencia, representantes legales o guardadores de hecho, tienen los siguientes deberes:

- Facilitar los datos personales, de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación.
- Cumplir los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social individual, familiar o de convivencia y las orientaciones del personal profesional, comprometiéndose a participar activamente en el proceso.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- Destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.
- Devolver el dinero recibido indebidamente.
- Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
- Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento y resolución de los problemas.
- Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como personas y trabajadores.
- Atender las indicaciones del personal y comparecer en las entrevistas a las que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones del centro.
- Cumplir las normas y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones.
- Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa de aplicación.
- Cumplir con los demás deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.

5.- COMO LOS USUARIOS Y FAMILIARES SE PUEDEN DIRIGIR Y COMUNICAR CON LA ENTIDAD.

La carta de servicios representa nuestro compromiso en desarrollar las funciones que tenemos encomendadas bajo unos criterios de mejora continua de la calidad.

Por este motivo, “Ayúdanos a mejorar” mediante el envío de consultas, sugerencias y quejas:

- Telemáticamente a través del formulario del buzón de contacto de nuestra web <https://residenciasedelweiss.com/>
- Presencialmente en cualquiera de nuestros centros.
- Presencialmente también mediante las asambleas que se realizan con los residentes de los centros.
- Por correo electrónico dirigido a: contacto@edelweiss.es

6.- NORMATIVA APLICABLE

- LEY 10/2011, de 29 de diciembre, de simplificación y mejora de la regulación normativa

- LEY 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales
- Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad
- LEY 16/1996, de 27 de noviembre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control en materia de servicios sociales y de modificación del Decreto legislativo 17/1994, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la refundición de las leyes 12 /1983, 26/1985 y 4/1994, en materia de asistencia y servicios sociales.
- DECRETO 205/2015, de 15 de septiembre, del régimen de autorización administrativa y de comunicación previa de los servicios sociales y del Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos Sociales
- DECRETO 135/1995, de 24 de marzo, de despliegue de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad
- DECRETO 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales
- DECRETO 176/2000, de 15 de mayo, de modificación del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales
- DECRETO 202/2009, de 22 de diciembre, de los órganos de participación y coordinación del Sistema Catalán de Servicios Sociales
- DECRETO 27/2003, de 21 de enero, de la atención social primaria
- DECRETO 333/2002, de 19 de noviembre, de modificación de otros decretos en materia de obligatoriedad de contratación de determinadas coberturas de seguros.
- ORDEN de 15 de julio de 1987, de despliegue de las normas de autorización administrativa de servicios y establecimientos de servicios sociales y de funcionamiento del Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos Sociales, fijadas en el Decreto 27/1987, de 29 de enero.
- DECRETO 182/2003, de 22 de julio, de regulación de los servicios de acogimiento diurno de centros de día para personas mayores. (Corrección de errores en el DOGC núm. 4087, pág. 4816, de 9.3.2004).

Barcelona , a 4 de Diciembre de 2023