



CARTA DE SERVEIS

HISTÒRIA DE L'ENTITAT:

La residència Europalau per a gent gran va entrar en funcionament l'any 1998, dirigida per José M^a Alcalá, qui va adquirir aquest edifici que abans era un hotel de regència germànica. L'històric laboral al sector arrenca amb la relació al món de les ambulàncies, i l'estudi de les necessitats socials a l'Alt Empordà. Es va detectar que una residència geriàtrica allunyada del món urbà podria ser una bona decisió i des d'aquí arrenca el projecte Europalau.

Des de l'inici vam tenir places de residència i de centre de dia.

L'any 2006 es va fer una gran ampliació de les places de residència passant de 34 a 76.

Després del Decret 69/2020 hi ha 3 habitacions individuals i 35 dobles.

SERVEIS QUE OFERIM

Els Serveis que el Centre ofereix a les persones usuàries del recurs s'agrupen al voltant de les 4 àrees de funcionament que es troben sota la supervisió de la Direcció del mateix. Aquestes Àrees de funcionament a les que es fa referència són les següents:

- Àrea de direcció i administració
- Àrea sanitària
- Àrea psicosocial
- Àrea de serveis generals

La finalitat del recurs és oferir un lloc d'assistència i convivència a persones amb problemàtica sociofamiliar que dificulta la seva integració i permanència total i/o parcial a casa seva. Per aquest motiu, es porta a terme una gestió integral que consisteix a oferir una atenció directa i indirecta de tots aquells factors que intervenen en l'atenció de les persones usuàries del mateix, amb la finalitat de millorar la seva qualitat de vida.



DADES DE CARÀCTER ADMINISTRATIU

Nom del Centre:

Residència i Centre de Dia EUROPALAU

Adreça:

C/ Holanda 3 Palau Saverdera Girona

Telèfon, e-mail:

Telèfon: 972.55.21.30

E-mail: resi@europalau.com

Número de places:

Número de places de Residència:

Hi ha capacitat per a 73 persones, és a dir 73 places.

D'aquestes 73 places hi ha 12 places que són públiques

- 2 places col·laboradores
- 10 places concertades

Les 61 places que queden privades poden ser privades amb la prestació econòmica vinculada al servei residencial.

Número de places de Centre de Dia:

15 places privades que poden ser amb la prestació econòmica vinculada al servei residencial.

Ubicació:

La Residència i Centre de Dia EUROPALAU es troba ubicada C/ Holanda 3 Palau Saverdera , Alt Empordà, província de Girona.

TARIFES 2024 PRIVADES

Habitacions dobles

- Grau (1) 58.95 € per dia 1.768.50 €
- Grau (2) 67.46 € per dia 2.023.80 €
- Grau (3) 78.81 € per dia 2.364.30 €



Habitacions individuals

- Grau 1 93.33 € per dia 2.799.09 €
- Grau 2 102.20 € per dia 3.066.00 €
- Grau 3 113.15 € per dia 3.394.50 €

Centre de Dia

- 2 dies a la setmana 320€
- 3 dies setmanals 520€
- De dilluns a divendres 840€
- De dilluns a dissabte 1000€
- De dilluns a diumenge 1170€

En els preus per dia el 10% D'IVA no està inclòs

TARIFA PÚBLICA

Segons DECRET de tarifes Departament de Drets Socials.

PERSONES/S RESPONSABLE DE SERVEI

- Àrea de direcció i administració:
José María Alcalá
alcala@europalau.com
- Àrea sanitària : Alicia Aguilar (infermera)
enfermeria@europalau.com
- Àrea psicosocial : Berta Alen
tsocial@europalau.com
- Àrea de serveis generals : Carmen García
carmen@europalau.com

VIES D'ACCÉS AL SERVEI DEL CIUTADÀ

L'entrada al centre és lliure per a les visites si no hi ha restriccions sanitàries que ho impedeixin. Els horaris de visites són de 10 a 13 h i de 14:30 a 19 h per preservar un espai tranquil a l'hora dels àpats.

Quan algú vol conèixer el centre a fons es concerta una visita prèviament amb Subdirecció, treball social o psicòloga segons disponibilitat. En aquestes visites es



mostra una habitació, el gimnàs, sales d'activitats, menjadors i la residència en general alhora que s'informa del que el visitant vulgui saber.

Paral·lelament també tenim presència en xarxes social i la web (ww.europalau.com), Facebook (residencia europalau), Instagram (@europalau), X (@ResidenciaEuropalau) on es poden veure imatges de la vida diària i de les instal·lacions.

Naturalment també oferim informació via telefònica i e-mail.

COMUNICACIÓ DEL CIUTADÀ I DE LA PERSONA USUÀRIA AMB EL CENTRE

Les visites amb els tècnics i serveis s'han de concertar prèviament i els horaris per fer-ho són els següents:

- Direcció i subdirecció: De dilluns a divendres de 11 a 12
- Responsable higiènic - sanitari De dilluns a divendres de 10 a 11
- Metge: dilluns, dimecres i divendres de 15 a 16
- Psicòloga: Dilluns, dimecres i divendres de 9 a 11h
- Treballadora social: De dilluns a divendres de 10h a 13h i de 15.30h a 17h
- Fisioterapeuta: De dimarts a dijous de 11:30 a 12:30
- Perruqueria i estètica: dijous i divendres matí i tarda
- Podòleg: visites concertades
- Educadora social: de dilluns a dijous de 15 a 16h

CANAL DE COMUNICACIÓ SUGGERIMENTS, QUEIXES I DENÚNCIES

- Bústia de suggeriments a l'entrada
- Fulls de reclamació a recepció accessibles per tothom
- Telèfon i e-mail del centre : Telèfon: 972.55.21.30
Mail: resi@europalau.com

COM MASUREM LA NOSTRA QUALITAT DE SERVEI:

Segons una sèrie d'indicadors trets de la Guia publicada per Drets Socials respecte de les residències, els agrupem per processos dintre de les ÀREES que considerem bàsiques per garantir la qualitat del servei:

- PERSONES USUÀRIES
- FAMÍLIES
- PERSONES TREBALLADORES
- ORGANITZACIÓ INTERNA



PROCÉS 1: Satisfacció de la persona usuària (sistema de gestió de queixes, suggeriments i reclamacions)

ÀREA: Persones usuàries

INDICADORS:

- Indicador 1.1: Percentatge de satisfacció de les persones usuàries amb l'atenció rebuda pel centre residencial
 - Fórmula: en les enquestes de satisfacció, el resultat de les respostes donades per les persones usuàries han de tenir el resultat positiu d'aproximadament el 80 %
 - Eina de mesura: enquestes de satisfacció
 - Registre: Programa de gestió del centre, satisfacció persones usuàries
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: 80% valoracions positives
- Indicador 1.2: Percentatge de queixes i reclamacions
 - Fórmula: Existència d'un sistema de queixes i reclamacions
 - Eina de mesura: Registre de queixes, reclamacions i suggeriments
 - Registre: Programa de gestió del centre, satisfacció de les persones usuàries
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: < 5% de queixes i reclamacions

PROCÉS 2: Qualitat de vida de la persona usuària (elaboració del Pla d'Atenció Individual)

ÀREA: Persones usuàries

INDICADORS:

- Indicador 2.1: Valoració de la qualitat de vida



- Fórmula:
$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries amb valoració de la Qualitat de Vida}}{100} \times$$

Nombre de persones usuàries amb estada de més de 6 mesos al centre
- Eina de mesura: Escala de valoració GENCAT
- Registre: Programa de gestió, escales de valoració
- Estàndard de qualitat o resultat esperat: 70 % valoracions positives
- Indicador 2.2: Valoracions integrals d'atenció periòdica
 - Fórmula:
$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries valorades amb escales validades}}{100} \times$$

Nombre total de persones usuàries valorades amb escales validades, amb estada al centre de més de 4 setmanes
 - Eina de mesura: Entrevistes i escales de valoració de diferents àrees (funcional, afectiva, cognitiva, social, salut, creences, valors)
 - Registre: Programa de gestió, documentació d'atenció a la persona usuària
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: Valoració del 100% de les persones usuàries
- Indicador 2.3: Pla Interdisciplinari d'Atenció Individualitzat (PIAI)
 - Fórmula:
$$\frac{\text{Nombre total de persones usuàries amb PIAI actualitzat}}{100} \times$$

Nombre total de persones usuàries amb estada de més de 4 setmanes al centre
 - Eina de mesura: PIAI



- Registre: Programa de gestió, documentació d'atenció a la persona usuària
- Estàndard de qualitat o resultat esperat: Realització del PIAI al 100% de les persones usuàries

PROCÉS 3: Promoció de l'autonomia personal i preservació i millora de les capacitats funcionals i cognitives.

ÀREA: Persones usuàries

INDICADORS:

- Indicador 3.1: Utilització i prescripció d'ajudes tècniques
 - Fórmula: Verificació utilitzant diferents escales
 - Eina de mesura: Valoració de cada cas per potenciar la seva utilització si escau.
 - Registre: Programa de gestió, ajudes tècniques
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: Les persones usuàries que ho requereixin
- Indicador 3.2: Programa d'activitats integral
 - Fórmula:
$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries que participen en les activitats programades pel centre}}{\text{Nombre total de persones usuàries del centre}} \times 100$$
 - Eina de mesura: Registre assistència a activitats del programa d'activitats del centre, sistemes de valoració i seguiment de la persona usuària
 - Registre: Programa de gestió del centre, documentació d'atenció a la persona usuària



- Estàndard de qualitat o resultat esperat: 75 % de participació

PROCÉS 4: Promoció de l'envelliment saludable (nutrició, medicaments, confort, benestar físic i emocional i atenció al final de vida)

ÀREA: Persones usuàries

INDICADORS:

- Indicador 4.1: Programes nutricionals individuals

- Fórmula:

Nombre de persones usuàries amb un índex de massa corporal adequat

Nombre de persones usuàries del centre amb estada > a 12 mesos
x100

- Eina de mesura: Pla personalitzat d'alimentació
- Registre: Programa de gestió del centre, documentació d'atenció de la persona usuària
- Estàndard de qualitat o resultat esperat: 75 % de satisfacció

- Indicador 4.2: Control i administració de la medicació

- Fórmula:

Nombre de persones usuàries amb prescripció farmacològica x 100

Nombre de persones usuàries amb tractament farmacològic

- Eina de mesura: Registre de medicació
- Registre: Programa de gestió del centre, documentació d'atenció de la persona usuària
- Estàndard de qualitat o resultat esperat: 100% d'administració correcta



- Indicador 4.3: Valoració de la qualitat de vida en el final de vida
 - Fórmula:
$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries amb valoració de símptomes en fase terminal}}{\text{Nombre de persones usuàries en fase de final de vida}} \times 100$$
 - Eina de mesura: Control de les funcions vitals
 - Registre: Programa de gestió, documentació d'atenció de la persona usuària
 - Estàndard de qualitat: 100 %

PROCÉS 5: Seguretat en l'atenció a la persona usuària i gestió de riscos (prevenció úlceres per pressió, caigudes, contencions)

ÀREA: Persones usuàries

INDICADORS:

- Indicador 5.02: Prevenció d'úlceres per pressió
 - Fórmula:
$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries amb úlceres per pressió}}{\text{Nombre de persones usuàries amb risc alt de tenir UPP, a partir dels 6 mesos d'ingrés en el centre}} \times 100$$
 - Eina de mesura: Escales de valoració de les UPP
 - Registre: Programa de gestió, valoracions
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat:
- Indicador 5.03: Prevenció de caigudes
 - Fórmula: Anàlisi de l'estudi de caigudes
 - Eina de mesura: Registre de caigudes
 - Registre: Programa de gestió, registres



- Estàndard de qualitat o resultat esperat: 100 %
- Indicador 5.04: Contencions físiques i farmacològiques
 - Fórmula:
$$\frac{\text{Nombre de persones usuàries amb pauta de contenció}}{\text{Nombre de persones usuàries amb contenció}} \times 100$$
 - Eina de mesura: Registre de contencions
 - Registre: Programa de gestió, registres
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: 100%

PROCÉS 6: Participació activa en la presa de decisions de les persones usuàries

ÀREA: Persones usuàries

INDICADORS:

- Indicador 6.1: Participació de les persones usuàries
 - Fórmula: Participació del 10 % de persones usuàries en el Consell de Participació
 - Eina de mesura: Reunions trimestrals
 - Registre: Programa de gestió, Consell de participació
 - Estàndard de qualitat: 85 %

PROCÉS 7: Satisfacció dels familiars (sistema de gestió de queixes, suggeriments i reclamacions)

ÀREA: Familiars

INDICADORS:

- Indicador 7.01: Percentatge de satisfacció de les persones usuàries amb l'atenció rebuda pel centre residencial



- Fórmula: en les enquestes de satisfacció, el resultat de les respostes donades per les famílies o persones de referència han de tenir el resultat positiu de aproximadament el 80 %
 - Eina de mesura: enquestes de satisfacció
 - Registre: Programa de gestió del centre, satisfacció famílies
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: 80 % valoracions positives
- Indicador 7.2: Percentatge de queixes i reclamacions
- Fórmula: Existència d'un sistema de queixes i reclamacions
 - Eina de mesura: Registre de queixes, reclamacions i suggeriments
 - Registre: Programa de gestió del centre, satisfacció famílies i persones de referència
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: < 5% de queixes i reclamacions

PROCÉS 8: Atenció a familiars

ÀREA: Famílies

INDICADORS

- Indicador 8.01: Atenció i acompanyament a les famílies i persones referents
- Fórmula: 100%
 - Eina de mesura: Enquesta de satisfacció
 - Registre: Programa de gestió, satisfacció famílies
 - Estàndard de qualitat: 90 % d'atenció

PROCÉS 9: Participació de les famílies a l'activitat del centre

ÀREA: Famílies

INDICADORS:



- Indicador 9.01: Participació de les famílies en la dinàmica del centre
 - Fórmula:
$$\frac{\text{Nombre de famílies participants a les activitats del centre}}{\text{Nombre de famílies total del centre}} \times 100$$
 - Eina de mesura: Projecte per potenciar vincles i participació activa de les famílies
 - Registre: Programa de gestió, participació famílies
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: 50 %

- Indicador 6.1: Participació de les famílies en la presa de decisions
 - Fórmula: Participació del 10 % de les famílies o personal de referència en el Consell de Participació
 - Eina de mesura: Reunions trimestrals
 - Registre: Programa de gestió, Consell de participació
 - Estàndard de qualitat: 85 %

PROCÉS 10: Satisfacció dels professionals

ÀREA: Persones treballadores

INDICADORS:

- Indicador 9.1: Retenció de les persones treballadores
 - Fórmula: 85 % de retenció anual
 - Eina de mesura: Contractació de noves persones treballadores
 - Registre: Programa de gestió, persones treballadores
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: 85% de retenció



PROCÉS 11: Acollida i formació/capacitació dels professionals

ÀREA: Persones treballadores

INDICADORS:

- Indicador 10.1: Formació contínua de les persones treballadores
 - o Fórmula: 100% de formació de les treballadores
 - o Eina de mesura: Control d'assistència a les formacions
 - o Registre: Programa de gestió, formació anual
 - o Estàndard de qualitat o resultat esperat: 95 % de les persones treballadores formades com a mínim 20 hores anuals

PROCÉS 12: Comunicació interna

ÀREA: Persones treballadores

INDICADORS:

- Indicador 12.1: Comunicació interna
 - o Fórmula: Manual del treballador, publicacions del centre, comunicats, reunions, jornades informatives, entrevistes, jornades, correus electrònics, xarxes socials
 - o Eina de mesura: Auditoria interna de comunicació
 - o Registre: Programa de gestió, actes comunicació interna
 - o Estàndard de qualitat o resultat esperat: 80 %

PROCÉS 13: Participació activa de les persones treballadores

ÀREA: Persones treballadores

INDICADORS:

- Indicador 13.1: Participació de les persones treballadores



- Fórmula: Participació del 10 % de persones usuàries en el Consell de Participació
- Eina de mesura: Reunions trimestrals
- Registre: Programa de gestió, Consell de participació
- Estàndard de qualitat: 85 %

PROCÉS 14: Gestió de l'organització del centre

ÀREA: Organització interna

INDICADORS:

- Indicador 14.1: Processos interns
 - Fórmula: Quadre de comandament
 - Eina de mesura: Sistema de monitoratge
 - Registre: Programa de gestió, qualitat
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: 80 % de compliment
- Indicador 14.2: Protocols assistencials i registres
 - Fórmula: Protocols i registres
 - Eina de mesura: Actualització dels protocols i mesures
 - Registre. Programa de gestió, documentació del centre
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: Compliment de tots els protocols i registres.
- Indicador 14.3: Auditories internes sistemes de qualitat
 - Fórmula: Procés de certificació
 - Eina de mesura: Norma ISO
 - Registre: Programa de gestió, qualitat



- Estàndard de qualitat o resultat esperat: Certificar el 80 % d'acompliment amb els sistemes de qualitat.

PROCÉS 15: Gestió econòmica-financera

ÀREA: Organització interna

INDICADORS:

- Indicador 15.1: Altes i baixes persones usuàries
 - Fórmula: Ocupació del centre
 - Eina de mesura: Registre d'altres i baixes de les persones usuàries
 - Registre: Programa de gestió, altes i baixes de les persones usuàries
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: 95% ocupació
- Indicador 15.2: Costos del centre
 - Fórmula: Gestió econòmica – financera
 - Eina de mesura: Fórmula d'actius/passius
 - Registre: Arxiu administració del centre
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: reduir costos un 2 % anual

PROCÉS 16: Manteniment del centre

ÀREA: Organització interna

INDICADORS:

- Indicador 16.1: Manteniment del centre
 - Fórmula: Pla de manteniment del centre amb un programa preventiu i correctiu
 - Eina de mesura: Registre de manteniment
 - Registre: Programa de gestió, manteniment



- Estàndard de qualitat o resultat esperat: 75 %

PROCÉS 17: Inclusió a la comunitat

ÀREA: Organització interna

INDICADORS:

- Indicador 17.01: Programa d'activitats comunitàries
 - Fórmula:
$$\frac{\text{Nombre d'activitats programades fora del centre}}{12} \times 100$$

12 activitats programades anualment fora del centre
 - Eina de mesura: Registre del programa d'activitats del centre
 - Registre: Programa de gestió, programa d'activitats
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: 80 %

PROCÉS 18: Espais de reflexió ètica

ÀREA: Organització interna

INDICADORS:

- Indicador 18.1: Abordatge de temes ètics
 - Fórmula: Detecció, seguiment i acords de cada cas concret
 - Eina de mesura: Reunions del comitè d'ètica del centre
 - Registre: Programa de gestió, ètica
 - Estàndard de qualitat o resultat esperat: 85 %



Anualment analitzem els resultats reals i els estàndards desitjat per tal de poder establir polítiques de millora en la nostra entitat i serveis i aconseguir la qualitat que aquest tipus de servei i persones usuàries es mereixen.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES:

Són els continguts en l'article 26 del Dret 27/87 en la Llei 12/2007, d'11 d'Octubre, de serveis socials així com els següents:

- Dret a la informació suficient i entenedora i adequada respecte la seva situació assistencial, sanitària i global, com també altres fets que li incumbeixin.
- Disposar dels ajuts i suports necessaris per a comprendre la informació si té dificultats de desconeixement de la llengua o alguna discapacitat física, psíquica o sensorial.
- Dret a rebre, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació.
- Dret, a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que l'afecti a fi que, si s'escau, hi pugui donar llur consentiment específic i lliure.
- Dret a accedir a llurs expedients individuals
- Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- Dret al secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial.
- Dret a la participació en la presa de decisions, en l'adopció i en l'execució de les mesures que l'afectin individual o col·lectivament.
- Dret a la participació democràtica de les persones beneficiàries o llurs representants legals en el funcionament de la residència.
- Dret a la confidencialitat de totes les dades i informacions que constin en els seus expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- Dret a accedir en condicions d'igualtat amb altres persones, sense cap discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- Dret a l'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent



respecte les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament i a traslladar-se.

- Dret a considerar-se com a casa seva i a considerar com a domicili l'establiment on viu.
- Dret a tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viu, sempre que respectin els drets de les altres persones, procurant cercar un entorn reconegut com a propi.
- Dret a continuar mantenint amb la major fluïdesa possible la relació amb l'entorn familiar, afectiu, convivència i social, tot respectant les formes de vida actuals, propiciant la comunicació amb l'exterior de l'habitatge.
- Dret a la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Dret a rebre una atenció i assistència personalitzada, d'acord amb la seva situació i a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions necessàries per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Dret a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- Dret a ser tractat amb el respecte a la dignitat i, sempre que es pugui, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Dret a 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 de la persona o terceres persones. En aquestes darreres, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient assistencial de la persona i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableixi la legislació.
- Dret a presentar suggeriments i efectuar queixes i reclamacions i a rebre resposta. La persona beneficiària o persona representant legal podrà reclamar al Servei d'Inspecció i Registre de la Direcció General de Protecció Social en cas de prestació inadequada dels serveis.
- Dret al respecte a la seva llengua, d'acord amb la legislació en la matèria, i que es garanteixi la comunicació.
- Dret a obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- Dret a exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.



- Dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Dret a conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures.
- Dret a conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

La residència de la mateixa manera determina els següents drets:

- Dret a la utilització dels televisors, aparells de ràdio i electrònics (reproductors musicals, tablets, e-books, telèfons mòbils...) amb les següents consideracions:
- El seu ús no ha de molestar als altres usuaris
- No es faran servir durant les hores dels àpats
- Es respectaran les hores de realització de teràpies i les de descans nocturn
- El manteniment d'aquests aparells serà a càrrec de l'usuari o de la seva família. El centre no es fa responsable ni de l'aparell ni de carregar la bateria de cap d'aquests utensilis, i en cap cas els treballadors han de conèixer el nº secret, PIN o similars.
- Dret a poder convidar a dinar o sopar a familiars o amics amb previ avís a la direcció del centre i l'abonament del preu del menú.
- Dret a que els objectes o efectes que desitgi siguin custodiats per la residència, contra rebut de dipòsit. En cas contrari, la residència no es farà responsable de cap objecte que es pugui extraviar.
- Dret a rebre visites en les hores que figurin en el taulell d'anuncis.
- Dret a sortir i absentar-se de la residència, donant coneixement al personal responsable del centre. Aquest dret només estarà limitat per prescripció facultativa.

NORMATIVA APLICABLE:

- [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 dona 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.](#) Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Resolució DSO/2883/2021, de 16 de setembre, per la qual s'inclouen a l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, els annexos que regulen les condicions d'execució i els criteris d'assignació per als serveis d'atenció diürna ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual o física, de residència per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física, de residència assistida per a persones grans dependents i de centre de dia per a persones grans dependents. ANNEX 31 i 32 Residències i Centres de dia per a gent gran.



- [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 desembre de 2006.