

Els drets dels usuaris

Els usuaris de residències o altres serveis socials tenen els drets següents:

- Dret d'accés als serveis socials.
- Dret a la informació.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de dades personals que figurin en els expedients o els historials.
- Dret a considerar l'establiment residencial on viu com a domicili propi.
- Dret a mantenir la seva relació amb l'entorn convivencial, social i familiar.
- Dret a la continuïtat en la prestació de serveis en les condicions establertes o convingudes.
- Dret a no ser discriminat i a ser tractat amb el respecte i la consideració deguda a la seva dignitat.
- Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica.
- Dret a la tutela de les administracions públiques.
- Dret d'accés als serveis que integren la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública en condicions d'igualtat tenint en compte el seu estat de necessitat.



Servei de Suport a les Polítiques de Consum
Recinte Mundet
Edifici Serradell, 2a planta
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel 934 022 143 · Fax 934 029 193
s.suportpolc.consum@diba.cat
www.diba.cat/web/consum



Gabinet de Premsa i Comunicació. DL B 14918-2015. © iStock.com/druvo

Residències de persones grans

respostes a les teves preguntes



**Diputació
Barcelona**

La Diputació de Barcelona és una institució de govern local que impulsa el progrés i el benestar per als ciutadans i ciutadanes, actuant directament en cooperació amb els ajuntaments.

Per això, per mitjà del Servei de Suport a les Polítiques de Consum, volem atendre la defensa dels interessos de la gent gran. Un dret de les persones consumidores és el de la protecció dels seus interessos econòmics, per la qual cosa ja vam editar una **Guia de l'Usuari de Residències de gent gran** que s'enfoca en aquest sentit. No és un inventari de residències per a gent gran, sinó que tracta d'allò que s'ha de tenir en compte a l'hora de valorar la conveniència o no de triar una residència en comparació amb el cost i la seva qualitat.

L'envelliment progressiu de la població, juntament amb la reducció d'espai en els habitatges, així com la major esperança de vida fan necessari que moltes famílies cerquin amb gran dificultat un **espai residencial per a les seves persones grans**, sobretot quan la persona té un alt grau de dependència.

Moltes famílies es pregunten quina és la millor residència. Té una resposta difícil, dependrà de la llibertat de l'oferta, però també de la seva qualitat, que afectarà la capacitat econòmica de les famílies que la cerquen.

Què s'entén per residència per a persones grans?

Un centre d'acolliment residencial amb caràcter permanent o temporal adreçat a persones que vulguin ingressar-hi. Poden ser tant públiques com privades.

Quin tipus de residències hi ha?

- Les llars residencials, destinades a persones amb autonomia suficient.
- Les residències assistides, destinades a persones que necessiten una assistència integral.

Molts dels centres són mixtos, és a dir, ofereixen els dos tipus de residència.

Què cal tenir en compte?

- Totes les residències, a fi de poder funcionar, han d'estar inscrites al Registre d'Entitats de Serveis i Establiments Socials del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya. Aquesta autorització de funcionament, juntament amb la llicència municipal, ha d'estar exposada al taulell d'anuncis del centre.
- Han de tenir un director tècnic i un responsable higienicosanitari que, de vegades, quan la residència és petita, pot ser la mateixa persona. Els centres han de comptar, també, amb personal d'atenció directa al resident (auxiliars en geriatria, infermeria, DUE...) i personal d'atenció indirecta (responsables de cuina, de manteniment, de gestió del centre...).

- El funcionament habitual dels centres en les activitats bàsiques està molt pautat: els centres estan obligats a seguir determinats protocols i a comptar amb registres d'atenció de cadascun dels residents. Per exemple, cal que tinguin protocols d'acollida i adaptació del resident, protocol i registre d'higiene, i d'administració de la medicació, etc.
- Els centres residencials són establiments de caràcter social i no pas de caràcter sanitari. Com a tals, els centres NO estan obligats a tenir un metge o metgessa, encara que de vegades el responsable higienicosanitari del centre (normalment una persona diplomada en infermeria o DUE) tingui titulació com a metge o metgessa. De la mateixa manera, els centres no ofereixen serveis mèdics, per als quals cal adreçar-se al CAP o als hospitals.

Per a més informació

Per a més informació us podeu adreçar al Servei Públic de Consum del vostre ajuntament, als Serveis Públics de Consum de la Generalitat de Catalunya o a les associacions de consumidors perquè us assessorin sobre el procediment que cal seguir.