

# CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE DE DIA RESPIR



**Ajuntament  
de Palafolls**

El Respir és un servei d'atenció diürna, destinat a persones grans que necessiten suport, acompanyament i/o realitzar activitats d'estimulació cognitiva i entreteniment.

## Dades del servei

1

### Servei Respir

C. Pompeu Fabra, 14, 1er pis. Edifici del casal de la gent gran. Palafolls.  
Tel. 937 65 28 99  
Correu: plf.respir@palafolls.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 9.00 a 19.00 h.  
Matins de 9.00 a 13.00 h; Menjador de 13.00 a 15.00 h; Tardes de 15.00 a 19.00 h.  
Acollida, de 8.00 a 9.00 h i de 19.00 a 20.00 h.  
Telemàticament: 24 hores/365 dies l'any.  
Responsable: director/a del servei.

2

### A qui ens adrecem?

Ens adrecem a persones grans, que viuen soles o en un nucli familiar, que necessiten atenció i assistència individual, i acompanyament en el procés d'envelliment actiu i saludable.

3

### Què fem?

Oferim un espai acollidor que permet fomentar el desenvolupament personal i l'autonomia dels usuaris/àries.

Proposem serveis i activitats com a eines principals de suport, motivació i entreteniment que permeten mantenir i millorar les seves capacitats afectives, motrius, socials i cognitives.

Contribuïm a la millora de la qualitat de vida de les persones i del seu entorn familiar, participant activament en la vida social, el lleure i la convivència.



937 65 28 99



<https://www.palafolls.cat/>



C. Pompeu Fabra, 14, 1er  
pis. Edifici del casal de la  
gent gran. 08389 Palafolls



## 4 Què oferim?

- Servei d'acollida.
- Dinem Plegats. Servei de menjador independent del centre de dia.
- Menjador. Control de dietes, administració de medicació, higiene i descans.
- Gimnàstica adaptada grupal. Programes individuals amb supervisió fisioterapèutica.
- Teràpia ocupacional perquè les persones puguin sentir-se útils.
- Estimulació cognitiva. Manteniment de les funcions cognitives. Memòria, raonament, càlcul, percepció, atenció, orientació i llenguatge. Animació estimulativa.
- Assessorament i suport psicològic. La família com a principal cuidador.
- Activitats lúdiques / recreatives. Manteniment d'interessos, aficions i relacions socials.
- Tallers diversos dirigits tant als usuaris/es com als cuidadors/es.
- Bany geriàtric setmanal. La higiene com a benestar personal.
- Servei de consultes d'infermeria. Suport a la família en qüestions sanitàries, control de cures i tractaments. Tramitació, derivacions i ajudes tècniques.
- Relació permanent amb l'Àrea de Serveis Socials.
- Servei de podologia.



937 65 28 99



<https://www.palafolls.cat/>



C. Pompeu Fabra, 14, 1er pis. Edifici del casal de la gent gran. 08389 Palafolls

# CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE DE DIA RESPIR



Ajuntament  
de Palafolls

5

## El nostre compromís

- Vetllar pel bon estat de conservació i manteniment dels equipaments.
- Garantir un tracte amable, professional i confidencial (Art. 4 del codi de conducta del personal).
- Atendre les situacions que es valorin com a urgents immediatament (urgències mèdiques i/o derivacions urgents), i la resta el més aviat possible.
- Realitzar i promoure cursos, tallers, xerrades i activitats adequades i dirigides a les persones grans.
- Garantir la informació a les famílies sobre les activitats i serveis del centre, de forma entenedora i concisa.
- Aconseguir la qualitat assistencial desitjada, fomentar la comunicació oberta i la cooperació constants amb totes les persones implicades.
- Informar i orientar en la tramitació d'ajuts i subvencions.
- Garantir la confidencialitat de les dades i de la situació personal d'aquest col·lectiu.
- Obtenir una puntuació mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció dels usuaris/es i familiars.
- Millora constant i formació permanent per a l'augment de la qualitat en el servei.



937 65 28 99



<https://www.palafolls.cat/>



C. Pompeu Fabra, 14, 1er pis. Edifici del casal de la gent gran. 08389 Palafolls



## 6 Avaluació del servei

- Nombre de persones participants en el servei/activitats.
- Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- Temps d'espera al servei.
- Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds.
- Mitjana del grau de satisfacció expressada.
- Ús d'un llenguatge clar i entenedor.
- Atenció personalitzada, suport, assistència i competència professional.
- Amabilitat de tracte i la cortesia del personal.
- Adequació de l'espai.
- Adequació dels canals de tramitació.
- Relació de queixes ciutadanes (enumerada i amb data).
- Relació dels suggeriments i propostes (enumerada i amb data).
- Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, registre electrònic, presencial etc.).

Es publicaran anualment les dades d'avaluació de cada servei, en format reutilitzable, obtingudes dels qüestionaris d'avaluació. <https://participa311-palafolls.diba.cat/processes/enquesta>



937 65 28 99



<https://www.palafolls.cat/>



C. Pompeu Fabra, 14, 1er pis. Edifici del casal de la gent gran. 08389 Palafolls

# CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE DE DIA RESPIR



Ajuntament  
de Palafolls

## Drets de la ciutadania

7

- Ser atès/esa amb respecte per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Exercir 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 a les sotmeses a mesures judicials d'internament, i a traslladar-se.
- Rebre una atenció personalitzada d'acord amb les necessitats específiques individuals.
- Rebre informació entenedora i completa.
- Conèixer el reglament de règim intern i el pla anual d'activitats.
- Tenir objectes personals significatius per caracteritzar l'entorn, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Presentar suggeriments de millora i/o queixes del centre a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades, amb absolut respecte a la intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir al servei en les mateixes condicions per a tothom i amb absoluta llibertat.
- Conèixer el cost dels serveis que es reben.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la percepció de la qualitat del servei.



937 65 28 99



<https://www.palafolls.cat/>



C. Pompeu Fabra, 14, 1er  
pis. Edifici del casal de la  
gent gran. 08389 Palafolls



## 8

### Deures de la ciutadania

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Respectar els horaris del servei i els terminis i horaris fixats per a convocatòries a reunions i entrevistes.
- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir i participar del pla d'atenció social individual, familiar o de convivència i les orientacions del personal.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar la dignitat personal i professional dels treballadors/es del servei.
- Col·laborar amb l'equip de professionals en el bon funcionament del centre.
- Facilitar dades veraces i comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que es signa.
- Identificar-se correctament i portar sempre un document identificatiu (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Contribuir al finançament del cost del centre mitjançant l'abonament de les quotes, d'acord amb els preus públics, segons el que estableix l'Ordenança fiscal de l'any en curs.



937 65 28 99



<https://www.palafolls.cat/>



C. Pompeu Fabra, 14, 1er  
pis. Edifici del casal de la  
gent gran. 08389 Palafolls



9

## Mecanismes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora del servei

- L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania un tràmit on podeu efectuar consultes, queixes, suggeriments i propostes, al qual podeu accedir a través de Tràmits i gestions (seu-e.cat)
- També es pot realitzar per telèfon, correu postal o presencialment a l'Oficina d'atenció ciutadana.

10

## Ajudeu-nos a millorar

- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar l'ús del servei.
- Signeu els documents que us demanem: autorització de drets d'imatge i filmacions, sortides a l'exterior del centre, trasllat mèdic i subministrament de medicació en cas que es requereixi.
- Informeu l'equip del centre de qualsevol novetat o canvi dades que pugui afectar la vostra situació o la situació del vostre familiar que gaudeix del servei per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.
- Col·laboreu a mantenir un feedback constant en la comunicació entre l'equip professional i els usuaris/àries del servei.
- Fomenteu i impulseu la participació de les entitats en la presa de decisions sobre aspectes com el programa anual
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu en el servei.
- Feu-nos arribar els errors que detecteu, així com presenteu les vostres queixes o suggeriments d'activitats.



937 65 28 99



<https://www.palafolls.cat/>



C. Pompeu Fabra, 14, 1er pis. Edifici del casal de la gent gran. 08389 Palafolls

# CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE DE DIA RESPIR



Ajuntament  
de Palafolls

11

## Normativa de referència

- Llei 11/2001, de 13 de juliol, d'acolliment familiar per a persones grans.
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Decret 284/96, de 23 de juliol, de regulació del Sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15/05.
- Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran.
- Decret 31/2014, d'11 de març, del Consell de la Gent Gran de Catalunya.
- Decret 205/2015, de 15/09, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.
- Resolució BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dóna publicitat a l'Acord del Govern pel qual s'estableix la Carta de drets i deures de la Gent Gran de Catalunya.
- Ordenança fiscal 16, Taxes per serveis generals, de l'Ajuntament de Palafolls.

12

## Vigència

Aquesta carta de serveis va ser aprovada mitjançant el decret d'alcaldia núm. 1460/2025, d'1 de maig de 2025.



937 65 28 99



<https://www.palafolls.cat/>



C. Pompeu Fabra, 14, 1er  
pis. Edifici del casal de la  
gent gran. 08389 Palafolls