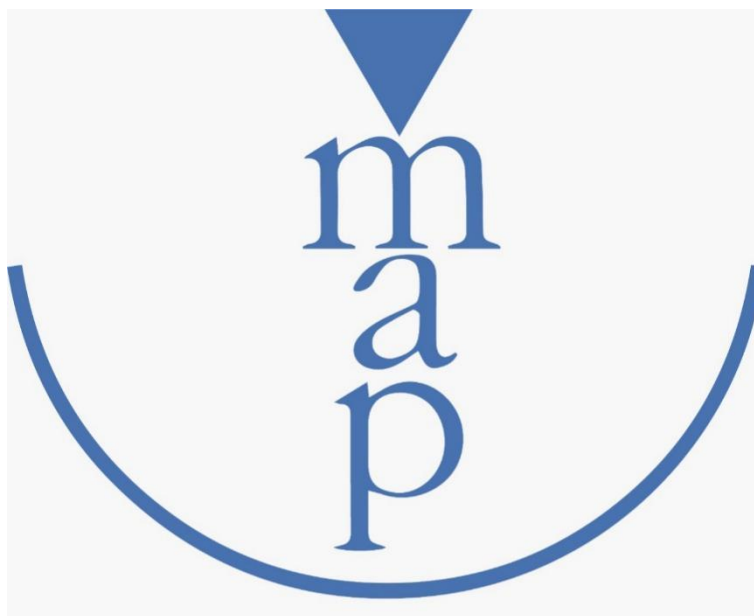


CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

MAP SERVEIS A LES PERSONES S.L

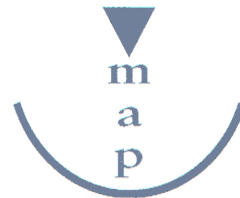


Ptge. Lluís Gallifa, 10-16 08302 MATARÓ

mapserveis@mapserveis.org

www.mapserveis.org

Telf.: 93 741 52 98



ÍNDEX

1.- Presentació

2.- Els nostres serveis

3.- El nostre compromís amb la qualitat del servei

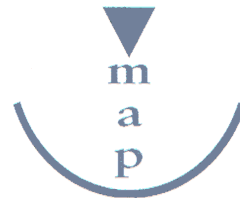
4.- El nostre sistema d'organització i gestió del servei

5.- Drets i deures de les persones usuàries

6.- Mecanismes d'avaluació del servei: circuit de queixes i suggeriments

7.- Sistemes d'informació i comunicació del servei

8.- Marc legal



1.- PRESENTACIÓ

INTRODUCCIÓ

La carta de serveis és un **document escrit que informa públicament sobre els serveis que es presten**, els **estàndard de qualitat** i els seus **mecanismes d'avaluació**, les **vies de participació** de les persones usuàries que s'hi apliquen i els **drets i les obligacions** que els assisteixen.

La missió fonamental de la carta de serveis és definir i difondre els compromisos de servei que assumeixen el centre per tal de donar resposta als requeriments de les persones usuàries, així com fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicar els resultats.

MAP SERVEIS

MAP va ser constituït l'any 1999 amb la finalitat de contribuir activament en la qualitat de donar resposta a les diferents necessitats i reptes que sorgeixen en el sector social i d'atenció a les dependències.

Els eixos bàsics de les nostres actuacions són:

- Gestió de recursos assistencials.
- Formació i captació de professionals que atenen serveis socials i suport a la inserció sociolaboral.
- Innovació i Recerca de projectes per la millora en la qualitat de vida de les persones dependents i/o amb risc d'exclusió social.
- Divulgació mitjançant tallers: d'hàbits saludables, cura de cuidadors no professionals, igualtat de gènere, medi ambient, prevenció de riscos i consum responsable.

Treballem dia a dia per oferir uns serveis professionals i de qualitat seguint uns principis i valors ètics, amb l'objectiu de garantir una atenció integral adaptada a les necessitats reals de les persones ateses.

DADES ENTITAT

Nom Entitat	MAP SERVEIS A LES PERSONES SL
Serveis	Servei d'atenció domiciliària
RESES	https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/entitats_serveis_i_equipaments_socials/cercador_entitats_serveis_i_establiments_socials/cercador-dentitats-serveis-i-establiments-de-serveis-socials/
Àmbit actuació	Gent Gran
Contacte	93 757 37 06
Web	www.mapserveis.org
Responsable	Rosa M ^a Prats Rins – Directora i Responsable de Qualitat
Versió	v1

CULTURA ORGANITZATIVA (Com som?)

Missió, Visió i Valors

El model de gestió de MAP es concreta en una filosofia de treball que garanteix la qualitat, la proximitat, la sostenibilitat i la personalització dels serveis amb els principis que exposem a continuació:

- **Atenció personalitzada:** MAP té en compte els significats reals, circumstàncies i particularitats de cadascuna de les persones ateses i del seu entorn, per tal de garantir l'èxit de les intervencions.
- **Rigor i ètica professional:** implementació de codis ètics específics pels serveis que oferim. Rigor en la confidencialitat de dades. Control, seguiment i avaluació de totes les actuacions mitjançant els registres corresponents i els ítems de valoració de les Normes de Qualitat implantades.
- **Immediatesa en les respostes:** Sistema de gestió que permet la resposta immediata a qualsevol necessitat i/o incidència dels serveis.
- **Accessibilitat i proximitat:** Som una empresa propera, accessible, de dimensions humanes. Aquest fet facilita molt les tasques de coordinació i seguiment.
- **Interacció:** Fomentem l'interacció entre tots els agents implicats en els serveis portats a terme: Entitats públiques (socials i sanitàries), persones ateses, familiars/cuidadors principals.
- **Equip de suport professional:** MAP compta amb un equip de professionals per tal de donar suport i formació continuada a l'equip d'atenció directa en els diferents àmbits d'intervenció i potenciar les habilitats emocionals, actituds i tracte adequat a tots els usuaris i poder fer front a les diferents problemàtiques que puguin presentar-se en aquest tipus de servei.
- **Formació continuada:** MAP dona especial importància a la formació permanent en el camp de serveis socials i d'atenció a les dependències. Com empresa que també es de Formació

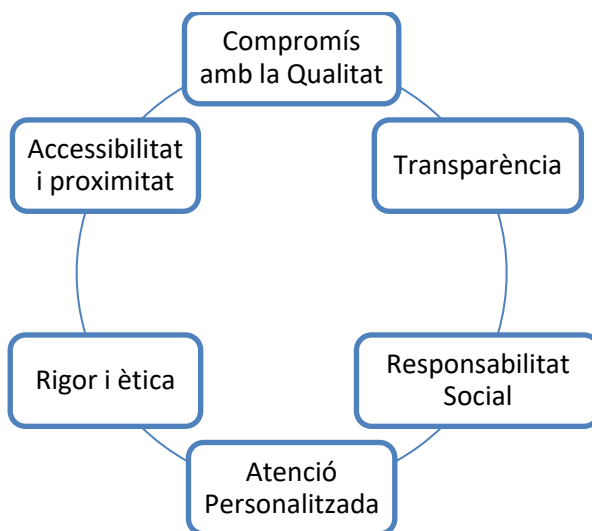
especialitzada, donem cobertura a aquesta necessitat als professionals que treballen amb nosaltres i ens permet tenir una borsa de treball excepcional. Amb persones formades adequadament, amb una nova filosofia de treball més estimulativa, integradora i de qualitat de servei.

- **Innovació** : MAP està present en Projectes d'Innovació i millora de l'atenció en l'àmbit Social. Ha fet estudis específics per diferents Administracions Públiques i treballa contínuament en la recerca de noves formes d'intervenció que millorin la qualitat de vida de les persones ateses en els nostres serveis.
- **Responsabilitat Social**: MAP forma part de la Xarxa de Responsabilitat Social de Mataró i Maresme. MAP va obtenir reconeixements públics fets per l'Ajuntament de Mataró per Bones Pràctiques en Responsabilitat Social i la Certificació RS Equal de Responsabilitat Social de les Organitzacions en dues ocasions.

Ens esforcem en realitzar el nostre treball de forma ètica i responsable. Som conscients que les nostres actuacions tenen conseqüències importants en aspectes fonamentals pel desenvolupament social i el medi ambient. Per aquesta raó incorporem la conciliació laboral i personal i la igualtat d'oportunitats entre homes i dones com aspectes clau de l'organització i ens preocupem de que formin part de la nostra identitat.

Compromís amb la Qualitat: La nostra lluita per la professionalització del sector i el compromís amb els nostres clients, fa que estiguem treballant de forma continuada per millorar la qualitat dels serveis per tal d'obtenir la màxima eficàcia i excel·lència. MAP està en possessió dels certificats que segueixen:

- ISO 9001:2015 (Aenor)
- ISO EN-UNE 158301 (Aenor) Gestió de serveis d'ajuda a domicili.
- Certificacions RS (Equal) Responsabilitat Social de les Organitzacions.
- Certificació ACRA de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades: distintiu de qualitat i garantia per als usuaris i per les administracions públiques del correcte funcionament del servei en matèria de Protecció de dades personals.



2. - ELS NOSTRES SERVEIS

La gestió del SAD està basada en l'atenció i/o suport preventiu i rehabilitador d'aquelles persones que per diferents circumstàncies necessiten recolzament en el caire del seu domicili.

El SAD vol ser una eina d'eficàcia per la millora de l'autonomia personal i la conciliació familiar. La finalitat principal és la prestació de suport emocional, personal, educatiu, social, domèstic i tècnic orientat a la millora de les activitats bàsiques de la vida diària dins del nucli de convivència.

MAP és una empresa acreditada per realitzar atenció domiciliària vinculada a Prestació de Serveis (PEVS). Col·laborem activament amb diferents Ajuntaments, així com entitats socials, tutelars i particulars.

Per tal de garantir que els usuaris romanguin el màxim temps possible en el seu domicili, preservant la seva preferència, duem a terme diferents accions:

- **Serveis d'atenció a la persona:**
 - ✓ Higiene personal i de l'entorn
 - ✓ Compra i preparació d'aliments
 - ✓ Control d'alimentació, tensió arterial i glucèmia
 - ✓ Cures primàries
- **Estimulació física i cognitiva:**
 - ✓ Fisioteràpia i rehabilitacions específiques
 - ✓ Manteniment de les habilitats per la vida diària
 - ✓ Psicoestimulació
- **Acompanyament:**
 - ✓ A la llar
 - ✓ A visites mèdiques i gestions
 - ✓ Durant la nit a casa o a l'hospital
 - ✓ A passejar
 - ✓ A les urgències hospitalàries de persones ingressades en Centres Residencials
- **Neteja de la llar:**
 - ✓ Garantir el manteniment i la salubritat de la llar

Degut al compliment d'aquests Serveis, des de MAP treballem per generar un bon assessorament i suport social en l'atenció de la dependència, donant cabuda a la participació i cohesió ciutadana, assegurant la qualitat del servei i la satisfacció professional.

3.- EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT DE SERVEI

A QUÉ ENS COMPROMETEM

MAP s'audita anualment en el Sistema de Gestió de la Qualitat derivat de l'aplicació de la normativa internacional UNE-EN ISO 9001:2015, per tots els serveis que ofereix sense exclusions.

- ÈTICA PROFESSIONAL:
 - Hem desenvolupat un Codi Ètic propi per tal de ser guia de valors i normes que han d'orientar els serveis que oferim que ens permet garantir l'excel·lència en el desenvolupament professional de les diferents activitats, la millora continua de la

qualitat i un codi de conducta que proporcioni benestar, respecte i dignitat a les persones ateses.

TOTS ELS PROFESSIONALS DE MAP CONEIXEN EL CODI ÈTIC, PARTICIPEN EN MILLORAR-LO I TENEN OBLIGACIÓ DE COMPLIR-LO.

- **GESTIÓ DEL PERSONAL:**
 - El treball en equip és la base de les nostres intervencions. Compartir coneixements, donar-nos suport i tenir una comunicació fluida entre tots els professionals crea un ambient de treball que facilita les tasques professionals i motiva a treballar amb la màxima qualitat i eficiència.

- **FORMACIÓ DELS PROFESSIONALS:**
 - Portem a terme un programa anual de formació contínua per a tots els professionals que hi treballen, adaptat a les seves necessitats i amb l'objectiu de millorar tècniques.

- **PREVENCIÓ DE RISCOS:**
 - Disposem d'una empresa externa que avalua i realitza el seguiment dels riscos associats a les diferents tasques professionals amb l'objectiu d'assegurar una protecció adequada i un alt nivell de seguretat laboral.

- **ATENCIÓ DE QUALITAT:**
 - Mantenir un bon estat psicofísic de les persones usuàries.
 - Estimular, mantenir o potenciar l'estat cognitiu de les persones usuàries.
 - Mantenir la integració en el medi i estimular la relació i convivència.
 - Proporcionar un clima favorable per promoure l'interès a la participació.
 - Mantenir la màxima mobilitat i autonomia en les activitats de la vida diària (AVD).

COM HO MASUREM

Per tal d'avaluar l'èxit de les nostres intervencions, fem ús de dos processos clarament diferenciats i complementaris: Un de **subjectiu** que ens facilita la informació qualitativa i un **d'objectiu** que en dona informació quantitativa.

L'avaluació subjectiva ens permet realitzar una intervenció millor en la mesura que ajuda a entendre tot allò que perceben els usuaris dels serveis. L'avaluació objectiva ens permet analitzar el procés que fan els usuaris i esbrinar fins a quin punt estem assolint els objectius marcats en cada pla de treball. Això ens permet anar millorant la qualitat del servei fent referència a la satisfacció a partir de les expectatives generades.

Portem a terme una valoració diferenciada de la satisfacció dels familiars i de la de les persones usuàries del servei. Per a les persones amb deteriorament cognitiu, s'adequa l'instrument de recollida de dades a les capacitats preservades. Els estudis es realitzen mitjançant qüestionaris de satisfacció que es recullen dins els dos primers mesos d'iniciar un servei, posteriorment amb periodicitat semestral i en la finalització del servei.

En ells es valora:

- ✓ Accessibilitat al personal del servei
- ✓ Informació del procés d'atenció i suport rebut
- ✓ Formació rebuda sobre com participar en el pla d'atenció social individual
- ✓ Suport emocional i confiança per part del professional d'atenció directa
- ✓ Praxi professional
- ✓ Organització del servei

Els instruments utilitzats per MAP per aquesta avaluació són:

1. Ètica Professional i Gestió del Personal

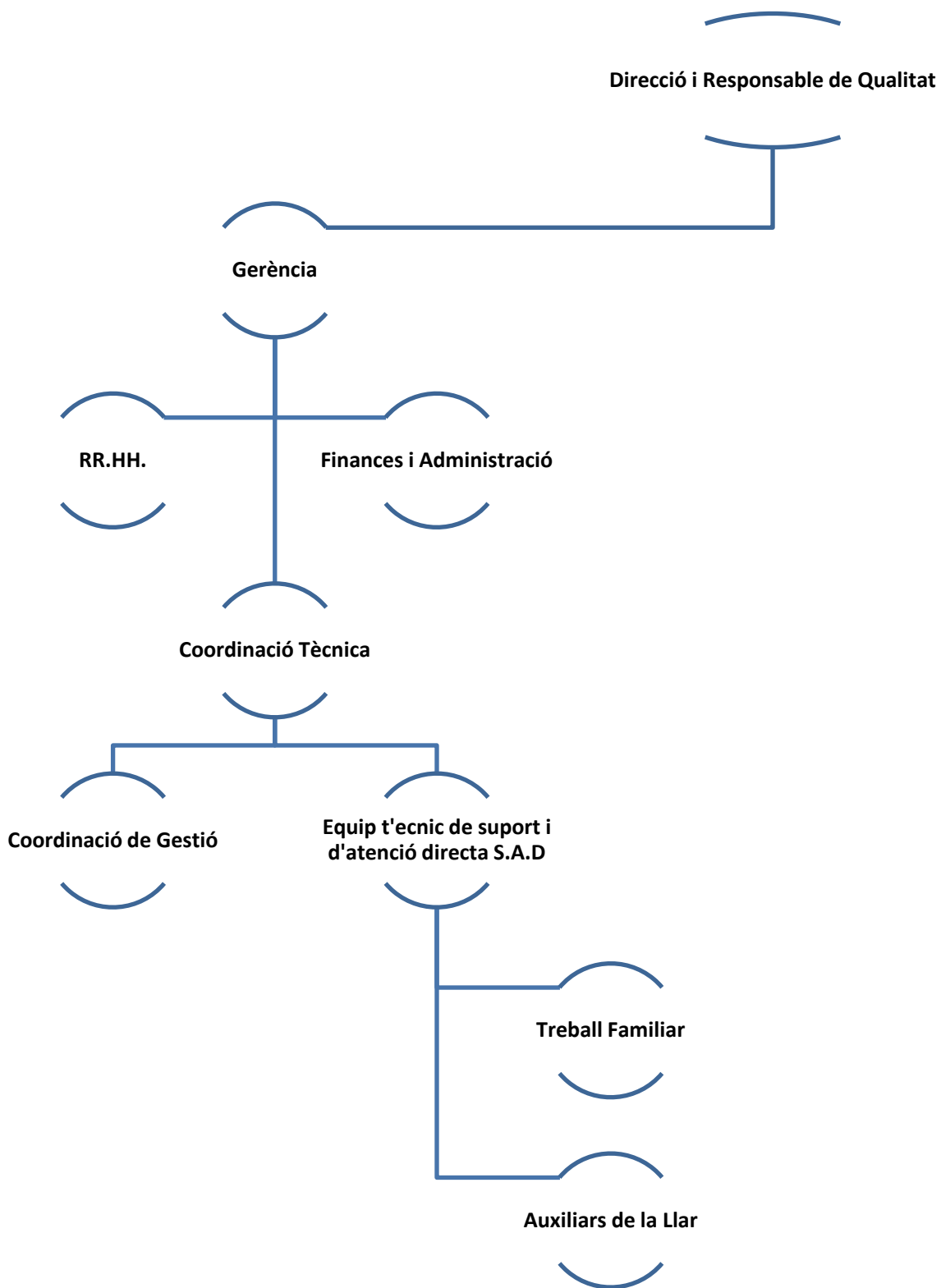
Responsable	Indicador	Acceptació
Gerència	Personal de nova incorporació conegui Codi Ètic	100%
Gerència i Coordinació	Formació Personal	Mínim 1 acció a l'any
Gerència	Enquesta de satisfacció	90%
Gerència i Coordinació	Informació i formació al personal referent a PRL	100%

2. Atenció a la Persona Usuària:

Responsable	Indicador	Acceptació
Coordinació	Percentatge de persones usuàries amb alta en termini segons contracte	Mínim 95%
Coordinadora Tècnica	Percentatge de persones usuàries amb visites de seguiment anual	40% semestral
Gerència i Coordinació	Percentatge de reclamacions/queixes contestades en termini	>90% semestral
Direcció i Gerència	Ràtio de reclamacions/No conformitats	Màxim 4 Trimestral
Coordinació	Percentatge de reclamacions per canvi de professional titular	10 % anual
Coordinació	Ràtio de felicitacions/agraïments rebuts	Fer valoració trimestral
Direcció i Gerència	Percentatge de baixes de persones usuàries per insatisfacció en el servei	2% Trimestral
Direcció, Gerència i Coordinació	Protocols d'Atenció	Si
Coordinació i Gerència	Enquesta de satisfacció anual	>70%

4.- EL NOSTRE SISTEMA D'ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI

ESTRUCTURA ORGANITZATIVA



L'EQUIP PROFESSIONAL

- **Direcció i Responsable de Qualitat:**

Educadora Social, sòcia fundadora, porta la Direcció de l'Entitat i és la responsable màxima.

Vetlla pel correcte assoliment dels ítems de qualitat establerts que ens han valgut l'obtenció de les certificacions de Qualitat **ISO 9001/2015**.

- **Gerència i RR.HH.:**

Assegura el bon funcionament i control del servei. Revisa l'actuació del personal i, juntament amb la Direcció de MAP, que la qualitat del servei segueixi els ítems estipulats.

Responsable de l'acompliment de la protecció de Riscos Laborals i del disseny del Pla de Formació adequat valorant les necessitats formatives detectades del personal.

Control d'administració i finances.

- **Coordinació Tècnica:**

Realitza la coordinació i planificació dels serveis dels usuaris/àries i realitza el recolzament tècnic als professionals d'atenció directa.

Fomenta i estableix els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball.

- **Coordinadora de Gestió:**

Realitza la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i dels professionals. Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball.

- **Treball Familiar:**

Professionals polivalents del camp social que realitzen la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn.

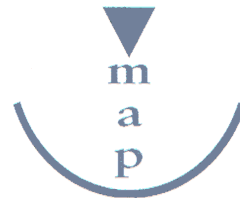
- **Auxiliar de la llar:**

És el/la professional encarregat/da de realitzar la neteja en el domicili de l'usuari, ja siguin netegen habituals o puntuals, sempre sota supervisió dels professionals que intervenen en el cas.

COM TREBALLEM

L'equip humà que forma l'estructura professional de **MAP** aporta els coneixements necessaris per desenvolupar la tasca assistencial amb diligència, sensibilitat i empatia envers els col·lectius atesos.

MAP està aplicant el principi d'**Atenció Individual Centrada en la Persona** com a model bàsic de gestió en totes les seves intervencions amb persones dependents. Aquest principi situa a la persona atesa en el centre de l'atenció, tenint en compte els seus significats reals i valors, el respecte i potenciació



de la seva autonomia i presa de decisions, el seu benefici, els seus drets i preferències. MAP ofereix una formació anual als cuidadors professionals en concepte de l'AICP.

Actualment, MAP treballa amb un model de gestió que contempla un **Pla d'Autonomia Personal de cada usuari**. És un model orientat a l'atenció personalitzada i integral, enfocat a la promoció de l'autonomia personal, i en el treball en xarxa, basat en l'optimització dels recursos socials i econòmics per a promoure projectes i activitats de caràcter preventiu

5.- DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

La Direcció i el personal del S.A.D. estan obligats a respectar i vetllar perquè es respectin els drets de l'usuari reconeguts a les lleis.

- Dret a la seva integritat física, intimitat, privacitat, capacitat de decidir, a la seva individualitat, a rebre un tracte basat en el respecte, la dignitat, la no discriminació per raons d'edat, sexe, creences o cultura i a ser informat en tots els aspectes que l'afectin en la seva vida.
- Dret a conèixer la normativa que regula el Servei i al fet que es compleixi l'estipulat en el contracte de servei.
- Dret a ser informat de manera permanent sobre l'estat de tramitació de la seva sol·licitud d'inici o modificació del servei.
- Dret a rebre la prestació del SAD amb la màxima diligència, bona fe, puntualitat, cura i a ser informat amb l'antelació suficient, de qualsevol modificació en les condicions del servei.
- L'usuari, sempre que el seu estat mental li ho permet, participa activament en la planificació, execució i revisió del seu Programa d'Atenció Individualitzat.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els usuaris del S.A.D. estan obligats a facilitar la prestació del servei i, en especial, a:

- Deure de ser present en el domicili en l'hora acordada per a la prestació del servei, excepte causa justificada.
- Deure de comunicar amb una antelació mínima de 48 hores, qualsevol trasllat fora del domicili que impedeixi la prestació del servei, excepte causa justificada.
- Deure d'afavorir i facilitar l'execució de les tasques de les professionals que realitzen el SAD, així com posar a la seva disposició els mitjans materials adequats per a dur a terme el servei.
- Deure de complir els aspectes acordats en el PAI, sense encomanar a l'auxiliar del SAD qualsevol tasca que no figuri en aquest.
- Deure de comportar-se amb correcció, respecte i cordialitat en el tracte amb les persones que atenen el servei, respectant les comeses assignades i les seves funcions professionals.
- Deure d'informar sobre malalties infectocontagioses per a adoptar les mesures preventives i de protecció oportunes.
- Deure d'informar qualsevol canvi que es produeixi en la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pogués donar lloc a la modificació, suspensió o finalització del servei.

6.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DEL SERVEI

INFORMACIÓ i COMUNICACIÓ

Per tal d'assegurar un seguiment acurat dels casos atesos, es porten a terme **reunions de seguiment de casos**, on hi participen els agents implicats necessaris (Coordinació, Gerència, Personal d'atenció directe, referents socials...).

També disposem d'un **horari d'informació i atenció als familiars i referents** (Prèviament s'ha d'acordar l'entrevista per garantir una correcta atenció del personal i, en cas necessari, es pot convenir un altre horari).

- Mitjans de comunicació externs:

Pàgina Web	www.mapserveis.org
Correu electrònic	sad@mapserveis.org
Telèfon	93 757 37 06
Xarxes Socials	<p>A les xarxes socials publiquem informacions, fotografies, vídeos, articles d'opinió, etc., sobre activitats i temes relacionats amb els nostres serveis:</p> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p>@mapserveis</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>MAP Serveis a les Persones</p> </div> </div>

ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

Direcció: dimecres de 10 a 14 h o en hores convingudes

Gerència: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Coordinació: de dilluns a divendres de 08.30h a 15h

7. - QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

És molt important per nosaltres donar lloc a les persones usuàries i a les seves famílies de poder tenir veu i expressar com millorar el servei i posar-ho en valor.

Les felicitacions són una bona eina d'indicador de la feina ben feta . Les recollim i registrem .

Les queixes i suggeriments es poden presentar presencialment a l'oficina mitjançant un escrit o per correu electrònic. Aquest, serà contestat de manera personalitzada en un termini màxim de 7 dies hàbils. En el cas de que la persona usuària o familiar no quedés satisfet/a amb la resposta rebuda, s'oferirà una trobada amb els agents implicats per tal de resoldre la incidència. També es disposa de fulls de reclamació.

8. - MARC LEGAL

A continuació es detalla tota la documentació vinculada amb Gent Gran que estan en vigor en la normativa catalana. S'adjunta enllaç:

https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematics/gent_gran/

NORMATIVA CATALANA: LLEIS

Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006

DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006.

BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006 .

Article 18. Drets de les persones grans

"Les persones grans tenen dret a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de maltractament, sense que puguin ser discriminats a causa de l'edat".

LLEI 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació

DOGC 31 de desembre de 2020, núm. 8307

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.

NORMATIVA CATALANA: DECRETS

DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

DOGC núm. 8178 de 16 de juliol de 2020

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 dóna 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.

NORMATIVA CATALANA: ORDRES

Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

DOGC núm. 8300 de 21 de desembre de 2020

ORDRE TSF/219/2019, d'11 de desembre, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social mitjançant la gestió delegada.

DOGC 16 de desembre de 2019, núm. 8024

Ordre TSF/8/2019, de 15 de gener, de modificació de l'annex de l'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 21 de gener de 2019, núm. 7792

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

Llei 14/2017, del 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania

DOGC 24 de juliol de 2017, núm. 7418

Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol

DOGC 8 d'agost de 2017, núm.7429

Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol

DOGC 24 juliol de 2017, núm.7418

Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol

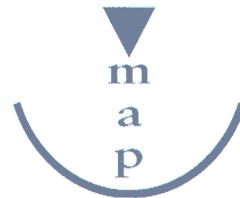
DOGC 6 novembre de 2017, núm.7488

NORMATIVA ESPANYOLA

Constitución Española, 1978 .

BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978.

Article 50



"Els poders públics garantiran la suficiència econòmica als ciutadans durant la tercera edat, mitjançant pensions adequades i actualitzades periòdicament. Amb independència de les obligacions familiars, en promouran el benestar mitjançant un sistema de serveis socials que atendran els problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure".

Real Decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo
_BOE núm. 65, de 16 de març de 2013.

Llei 4/2005, de 22 d'abril, sobre els efectes en les pensions no contributives dels complements atorgats per les comunitats autònomes
BOE núm. 97, de 23 d'abril de 2005.

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.