

# CODI ÈTIC I DE CONDUCTA DE LA FUNDACIÓ ANTIC HOSPITAL SANT JAUME D'OLOT

## INTRODUCCIÓ I PRINCIPIS GENERALS

La Fundació Antic Hospital Sant Jaume d'Olot (FAHSJO) ofereix serveis assistencials per a la gent gran de la comarca de la Garrotxa com **Residència Assistida, Estades Temporals, Centre de Dia, Habitatges amb serveis, Serveis d'Àpats a Domicili, Tallers de memòria, etc.**

La nostra missió és facilitar l'atenció integral de totes les persones en situació de dependència.

La nostra visió és ser una institució orientada a millorar la qualitat de vida dels seus residents.

I els nostres valors són el treball en equip, la professionalitat i la qualitat.

## MARC PER A LA DIRECCIÓ ÈTICA DE L'ORGANITZACIÓ

### **1. Principis ètics**

Els nostres principis ètics son:

- **Respecte per les persones**

La nostra organització és un lloc de vida. La vida en ella ha de constituir una experiència positiva en la qual la persona se li ofereixi la possibilitat de viure més intensament, de poder escollir, de portar una existència viva, de gaudir d'intimitat amb plena garantia i que els **seus drets fonamentals seran respectats.**

- **Lleialtat**

Compartim amb els nostres clients, treballadors i proveïdors un objectiu comú: la **confiança mútua**, la qual se sustenta en una relació justa i lleial. La confiança representa uns dels ciments de la nostra organització.

- **Transparència**

Assegurar-nos que tots els **treballadors i clients** estan **informatos** d'una manera **clara** i en termes pràctics dels seus objectius, deures i drets, així com de les notícies i esdeveniments importants de l'organització.

Tanmateix s'espera que l'informació que ens proporcionin sigui, també, completament transparent. Potenciant, des del centre, els òrgans de participació i decisió dels usuaris.

**Establir** amb els nostres **proveïdors contractes clars i comprensibles**, al mateix temps que se'ls exigeix que compleixin amb els nostres compromisos ètics.

- **Ètica empresarial**

En les nostres operacions condemnem tota pràctica que no es basi en l'honestedat, l'integritat i l'equitat. La corrupció i la competència deslleial ens impedeixen crear o assolir una llarga relació amb els nostres col·laboradors. Tots els nostres associats i proveïdors estan al corrent del nostre compromís i els exigim que **rebutgin** tota **activitat corrupta i deslleial**.

- **Servei**

**Centre de serveis** integrats al **servei del projecte de vida** individual de cadascuna de les nostres persones ateses, proporcionant un entorn segur a més d'ajudar i d'estimular perquè es puguin desenvolupar al màxim les capacitats físiques, funcionals, psicològiques, espirituals i socials, fomentant l'autoresponsabilització i l'implicació familiar.

**Dotar** als nostres **clients** amb **productes i serveis de qualitat** i sempre esforçar-nos per crear **valor afegit**.

**Innovació i millora permanent** en tots els àmbits i a tots els nivells. A ningú se li escapa la importància de l'innovació, l'investigació i el desenvolupament. La definició i sistematització d'un procés que generi el desenvolupament de noves activitats i/o satisfacció de noves necessitats dels clients ajuda en gran mesura a la **potenciació i millora continua** de l'**organització**, així com a la constant **generació de valor social**.

## **2. Compromisos ètics**

Els nostres compromisos ètics en relació als principals grups d'interès del centre són:

- **Persones**

Entenem que la tant la vellesa com la situació de dependència son un procés dins el cicle de vida de tota persona, i com a tal ha de seguir mantenint el seu rol i estatus en la societat i qualsevol intervenció en aquest moment de la vida cal fer-lo a partir d'una visió holística i sempre tenint en compte l'història de vida de la persona.

Les persones són lliures en la capacitat de prendre decisions, en mantenir el seu propi projecte de vida des de la identitat personal així com des de la responsabilitat de complir aquells compromisos adquirits lliurement en l'exercici de ser ciutadà, entrant així en el concepte d'autonomia personal.

Com a ciutadans de ple dret han de tenir els mateixos drets i deures que la resta de persones, donant oportunitats a totes les edats i evitant que es produeixin situacions de discriminació.

- **Societat**

El nostre compromís amb el medi ambient és una manera de crear condicions per a una millora de qualitat de vida. És important complir amb la legislació vigent i focalitzar les nostres accions bàsicament en la gestió de residus (separació i segregació), consum de productes ecològics i evitar la contaminació.

És important participar en la sensibilització i educació de les persones ateses en la gestió mediambiental.

De cara als nostres proveïdors tindrem en compte la seva sensibilitat en vers al medi ambient com a criteri de selecció.

- **Professionals**

L'actiu més important de l'empresa recau en el factor humà i per tant un dels principals compromisos està en la més acurada gestió de les persones que treballen en la nostra organització. Potenciar l'oferta d'oportunitats de promoció interna, possibilitar l'assumpció de noves responsabilitats, estudiar

programes de formació interna i externa que aportin solucions, proporcionar espais, tecnologia i objectius que estimulin, cada cop més, el treball en equip i integrar cada vegada més la vida professional i familiar son els compromisos prioritaris que hem establert amb respecta la nostra gent.

- **Proveïdors**

És un factor clau establir relacions estables i llargues amb els nostres proveïdors, integrar-los de tal manera en l'estructura de l'organització que ens permeti poder considerar que la nostra missió està assumida en el desenvolupament de les nostres relacions.

## **CODI DE CONDUCTA**

### **DE L'ADMISSIÓ, TRASLLAT I ALTA**

Resumim els criteris d'admissió, de derivació i trasllat i d'alta.

Criteris d'admissió:

- Persones grans i/o en situació de dependència (pels serveis de residència i centre de dia).

Hi ha un criteri d'exclusió quan la persona necessita una atenció sanitària continuada (per descompensació d'una malaltia aguda o crònica).

Prèviament a l'ingrés d'una persona hi ha una valoració de la seva capacitat econòmica per assegurar que podrà fer front a les despeses del servei. Si la persona no disposa de suficients recursos econòmics es garanteix la tramitació de la sol·licitud d'accés a una plaça amb finançament públic, de manera que la situació econòmica de la persona no és una limitació per accedir als serveis.

Criteris i procediment de derivació i trasllat:

- Es derivarà o traslladarà una persona a altres serveis o recursos per garantir la continuïtat de l'atenció en atencions a la salut, alteracions sensorials o altres necessitats especials.
  - Es pot derivar o traslladar a un centre sanitari si no podem assumir l'alteració de salut que pugui presentar o si necessitem un suport especialitzat per al diagnòstic i/o el tractament.

Criteris d'alta i planificació de l'alta:

- Des del centre es planifica l'alta de la persona si ha d'anar a un altre centre o recurs.
- En el cas d'estades temporals, la planificació es fa des del moment que s'assigna l'estada per part del treballador social.
- Pot ser criteri d'alta el no compliment dels criteris d'admissió.

## **DEL PREU I FACTURACIÓ DELS SERVEIS PRESTATS**

El preu dels serveis és fixat pel Patronat de la Fundació. Aquest preu figura al taulell d'anuncis dels centres.

A l'usuari se l'informa prèviament del preu del servei contractat i de la possibilitat de sol.licitar plaça pública si reuneix els criteris. En cas que així sigui se l'assessora per a la tramitació d'aquesta sol.licitud.

Existeix un contracte assistencial amb l'usuari, on hi figura el preu dels serveis bàsics i complementaris.

Mensualment es cobra el servei a l'usuari a través de rebut bancari. La Fundació guarda la relació de serveis facturats i l'usuari els pot consultar.

En cas de divergència o litigi que pogués sorgir de la interpretació o aplicació del contracte, les parts contractants se sotmeten a la jurisdicció competent.

## **DE LA RELACIÓ DELS PROFESSIONALS AMB LA INSTITUCIÓ, ELS CLIENTS/USUARIS I LES SEVES FAMÍLIES**

El deure principal del nostre treball és fer possible que els clients realitzin el seu cycle vital de la manera més joiosa, solidaria, independent i autònoma possible.

La primera lleialtat dels professionals ha d'ésser envers la persona que atén. La salut de la persona atesa ha d'anteposar-se a tota altre conveniència, sense interferències de motivacions religioses, ideològiques, polítiques, econòmiques, de raça, sexe, nacionalitat, condició social o personal de la persona.

Els professionals tenen el deure de donar la màxima informació possible a la persona atesa sobre el seu estat de salut biopsicosocial, els diagnòstics i el motiu de la seva intervenció. També han d'informar-lo en el cas que sigui objecte d'investigació, experimentació o docència.

La informació ha d'ésser donada de manera entenedora, prudent, verídica, mesurada, discreta i esperançadora. I, sobretot, la informació ha d'ésser suficient perquè la persona prengui les decisions amb llibertat i autonomia.

---

Els professionals mai faran judicis o comentaris despectius sobre el diagnòstic, el tractament o el pronòstic establerts amb anterioritat per altres professionals. S'han d'entendre, comunicar i coordinar directament amb els altres professionals.

La persona atesa té dret a disposar d'un informe, i quan ho demani, dels documents de les proves diagnòstiques referents al seu estat de salut. També té dret a consultar el seu expedient assistencial.

La informació del diagnòstic mèdic de salut la donarà el metge o la infermera si aquest li delega, segons la informació a facilitar.

Quan s'hagi de derivar una persona a un altre centre o hospital s'informarà a la persona de referència que figuri a l'expedient assistencial.

S'ha d'obtenir el consentiment dels usuaris per efectuar enregistraments, fotografies o vídeos d'entrevistes, reunions i assemblees, i exposar-los clarament si l'objectiu és l'estudi professional ó bé oferir la documentació a d'altres persones alienes al servei.

Els professionals han de mantenir en secret tota la informació que rebim per la seva raó professional i només se'n pot servir, sense divulgar les dades personals que conegui, amb finalitat docents o estadístiques.

En el moment actual en el qual la nostre societat va cap a la informatització, tot l'equip interdisciplinari ha de parar especial atenció a mantenir el secret de les dades que permetin la identificació del client a persones que busquin finalitats diferents a les del propi interès del client.

Els professionals no poden col·laborar en cap banc de dades sanitàries, psicològiques, socials, etc..., si no té la certesa que està adequadament garantida la preservació de la confidencialitat de la informació que hi és dipositada. Han de tenir, a més, l'absoluta garantia que el banc no està connectat a cap altre que no tingui com a finalitat exclusiva la preservació de la salut, tret que la persona hi hagi donat el consentiment.

Tota la informació relativa als clients ha d'ésser enregistrada bé mitjançant suport informàtic, o en els dossiers individuals dels clients, i aquests han d'estar custodiats.

Els professionals abans d'oferir qualsevol informació o consell a la persona o llur família, hauran de posseir un coneixement adequat i suficient de la situació i evitaran, sempre, proporcionar informacions inadequades i parcials, així com consells contradictoris.

Els professionals de l'equip reconeixeran que els seus deures professionals s'estenen a la família de la persona atesa, els drets de la qual, sempre subordinats als de la persona, han d'ésser rigorosament respectats i protegits.

L'equip interdisciplinari tindrà present que la persona atesa forma part d'una família i d'una comunitat. Procuraran, sempre que sigui possible, integrar als membres més propers a la persona dins del pla d'atenció individual amb el seu consentiment previ.

De la mateixa manera que els professionals estan obligats a guardar el secret professional en relació a la informació que puguin disposar de les persones ateses, també han de guardar secret professional sobre el funcionament i l'organització del centre. Això comporta el fet de no poder difondre els protocols, procediments, registres, processos i qualsevol altra document elaborada pel centre a cap altre institució similar sense el consentiment de la direcció.

## **DE LA INFORMACIÓ, DEL DRET A LA INTIMITAT I DEL SECRET PROFESSIONAL**

Tots els professionals tenen el deure de respectar el dret de tota persona a la seva intimitat amb el benentès que els seus límits només els pot fixar l'interessat. Per tant, els professionals, tret de l'express consentiment del client, no han de permetre que persones estranyes a l'acte professional el presenciïn, sense una raó considerada justificada.

Els professionals hauran d'observar rigorosament el secret professional mantenint estrictament reservada tota informació que el client li hagi confiat o que obtingui en l'exercici de la seva professió. Hauran d'ésser discrets en les seves manifestacions de tal manera que, ni tan sols indirectament desvetlli el que li hagi estat confiat, ó hagi vist o sentit.

Dins de l'àmbit de les seves possibilitats, els professionals vetllaran perquè els recursos materials del lloc d'exercici professional reuneixin les condicions necessàries, permetin la intimitat i la comoditat de les persones ateses i siguin els adequats a les seves necessitats.

Així mateix, han de tenir cura que es creï el millor ambient i grau de relació professional possible per l'efectivitat de l'atenció professional.

Les condicions físiques o de salut de la persona atesa no han de constituir cap inconvenient de l'atenció i del tracte professional, al contrari, els drets dels clients han de ser qualificadament respectats a fi d'assegurar-li el reconeixement de la seva dignitat i llibertat i procurar-li les millors condicions de comoditat possibles.

Tant la recollida com la comunicació de dades serà restringides a les necessitats de l'actuació professional.

No es poden donar a conèixer dades sense l'autorització del client, sempre que no hi hagi una situació que l'impedeixi de ser responsable o que puguin ser perjudicades terceres persones de manera greu.

Els professionals mai donaran informació detallada de diagnòstics o tractament per telèfon. Excepcionalment, es donarà a d'altres col·legues quan la persona atesa hagi estat derivada a aquest altre professional i la urgència ho requereixi, i sempre amb el consentiment exprés de la persona, ó del familiar responsable, ó en última instància del guardador de fet si el client no està en condicions de donar l'autorització.

Els professionals podran revelar el secret amb discreció, exclusivament a qui hagi de fer-ho i en els justos límits necessaris, en els següents casos i en cap més:

- ❑ Quan de la revelació (membres de l'equip interdisciplinari i d'altres persones) se'n presumeixi un molt probable bé al client.
- ❑ Quan certifiqui el metge una defunció.
- ❑ Si amb el silenci es presumís un molt probable perjudici pel client, per a d'altres persones ó un perill col·lectiu (declaració de malalties contagioses, certes malalties mentals, etc.)
- ❑ En ocasió de maltractaments a la gent gran, discapacitats psíquics o actes de violació.
- ❑ Quan els professionals es vegin injustament perjudicats per causa de manteniment del secret d'un client, i aquest sigui autor voluntari del perjudici, a condició, però, que de la revelació del fet no en resultin altres perjudicats.
- ❑ Responen a les demandes de la medicina forense o peritatge judicial.

## DE LA MORT

1. El concepte de mort i la manera d'assumir-lo pot variar, segons la religió o la ideologia que hagi donat sentit a la vida de la persona. Els professionals procuraran que tots els drets del client, derivats d'aquesta concepció, siguin respectats i que se l'ajudi en el procés de la mort de manera que pugui viure-la amb la màxima dignitat, llibertat i confort possibles.
2. Tots els professionals han de tenir en compte que la persona té el dret de rebutjar el tractament per prolongar la vida. És deure de l'equip professional fonamental d'ajudar al client a assumir la mort d'acord amb les seves creences i allò que hagi donat sentit a la seva vida. Quan l'estat de salut de la persona no li permeti prendre decisions, l'equip acceptarà la de les persones vinculades responsables (familiar responsable ó guardador de fet) però els assenyalarà el deure de respectar el que es creu que hauria estat el parer de la persona atesa.
3. L'objectiu de l'atenció a les persones en situació de malaltia terminal no és d'escurçar ni allargar la seva vida, si no el de promoure la seva màxima qualitat possible. El tractament de la situació d'agonia ha d'adaptar-se als objectius de confort, sense pretendre allargar innecessàriament ni escurçar deliberadament. En els casos de mort cerebral, el metge haurà de suprimir els mitjans que mantenen una esperança de vida, si no es que són necessaris per a un trasplantament previst.



---

## DRETS I DEURES DELS CLIENTS

D'acord amb els articles 8, 9, 10 12 i 13 de la llei 12/2007 de Serveis Socials els drets i deures dels clients són:

### **Garantia dels drets i les llibertats fonamentals** (article 8)

1. S'ha de tenir una cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials.
2. Els professionals i les entitats que gestionen serveis socials han d'orientar llur activitat de manera que es garanteixi especialment la dignitat de les persones, llur benestar i el respecte a llur autonomia i intimitat.
3. L'Administració pública ha de vetllar per l'efectivitat dels drets dels destinataris dels serveis socials.

### **Dret d'accés als serveis socials** (article 9)

1. Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
2. Els destinataris dels serveis socials, d'acord amb el que estableix l'apartat 1, tenen dret a:
  - a) Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha de d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
  - b) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
  - c) Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
  - d) Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.
  - e) Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.
  - f) Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.

g) Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.

h) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

### **Dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials** (article 10)

En l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen dret a:

a) Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.

b) Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.

c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l'ingrés en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.

d) Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.

e) Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.

f) Disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

### **Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns** (article 12)

1. Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10, tenen dret a:

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 als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

- 
- b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.
- c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- d) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- g) La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- h) Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- i) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
- j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent
- o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- p) 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 dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.

q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

**Deures amb relació als serveis socials** (article 13)

1. Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.

b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.

c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.

e) Retornar els diners rebuts indegudament.

f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.

g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.

h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.

i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.

j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.

k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.

l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.

m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.