



# **Carta de serveis de la Residència Mare Nostrum**

## Índex

1. Introducció .....	2
2. Missió i valors .....	3
3. Oferta de serveis .....	4
3.1 Residència Assistida .....	4
3.2 Centre de Dia .....	4
4. Vies d'accés als serveis pel ciutadà.....	4
5. Comunicació del ciutadà i de la persona usuària amb el centre.....	5
6. Canal de comunicació de suggeriments, queixes i denúncies.....	5
7. Normativa aplicable .....	6
8. Drets i deures de l'usuari .....	8
8.1 Drets de l'usuari.....	8
8.2 Deures de l'usuari.....	9

## 1. Introducció

La carta de serveis de la Residència Mare Nostrum està dirigida als ciutadans, entitats i professionals que vulguin conèixer els aspectes fonamentals dels serveis i compromisos que ofereix la Residència Mare Nostrum.

Mare Nostrum és una residència geriàtrica de més de 30 anys d'experiència en el sector, fundada a l'any 1988 i que des de l'any 2000 col·labora amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Situada a la zona del Maresme, en una casa modernista que ha estat adaptada per a oferir tots els serveis que es requereixen per a l'atenció durant el procés d'envelliment.

Oferim els serveis de residència assistida i centre de dia per a persones majors 65 anys, en situació de dependència, amb un total de 24 places pel que fa a la residència, i 10 places de centre de dia.

<b>Nom de la entitat</b>	Residencias Geriatricas del Mare Nostrum S.A
<b>Responsable</b>	Paula Gigante, directora tècnica <a href="mailto:resmarenostrum@telefonica.net">resmarenostrum@telefonica.net</a>
<b>Direcció</b>	Carrer Figueres 23, 08320, El Masnou
<b>Contacte</b>	935 559 749 935 401 901 (Fax) 662 366 006 (Mòbil) <a href="mailto:info@resmarenostrum.es">info@resmarenostrum.es</a>
<b>Direcció web</b>	<a href="http://www.resmarenostrum.es">www.resmarenostrum.es</a>

## 2. Missió i valors

La nostra missió és oferir una atenció integral a la persona durant l'envelliment, contribuint al manteniment de la qualitat de vida i de l'entorn familiar, mitjançant serveis assistencials de qualitat, orientats a potenciar la seva autonomia i dignitat.

Els valors que representen la nostra entitat són: compromís, proximitat, empatia, qualitat, ètica i transparència.

Els compromisos que caracteritzen el nostre servei són:

- La qualitat dels serveis com un dret de la persona atesa, mitjançant el treball en equip multidisciplinari que persegueix sempre l'assoliment de les seves expectatives, treballant amb respecte, transparència, creativitat i innovació.
- L'orientació a l'usuari del nostre sistema de gestió, aplicant el model d'atenció centrada en les persones (ACP), en la seva capacitat i participació.
- La gestió dels recursos necessaris i suficients per tal de garantir el compliment dels requisits legals, així com altres requisits aplicables a totes les activitats professionals, instal·lacions i serveis prestats.
- Consensuar amb els usuaris tots els aspectes del seu dia a dia com les activitats mensuals i la planificació dels àpats.
- El desenvolupament personal i professional de les persones de la nostra organització, pilar fonamental del nostre sistema i forma de treballar.
- La responsabilitat social en les nostres activitats, per assolir un impacte en la societat i el medi ambient.
- Reunions mensualment amb l'equip multidisciplinari per mesurar el grau d'assoliment dels compromisos.

### 3. Oferta de serveis

Residència assistida	Centre de dia
24 places	10 places

#### 3.1 Residència Assistida

Oferim un servei d'acolliment residencial de mitjana o llarga estada, mitjançant una atenció integral en les activitats de la vida diària, amb una supervisió les 24 hores. El nostre objectiu és mantenir el grau d'autonomia personal i social, així com la qualitat de vida del resident.

Aquest servei compta amb 24 places, 19 de caràcter privat i 5 en règim de col·laboració.

#### 3.2 Centre de Dia

Orientat a aquells usuaris que necessiten assistència o supervisió durant unes hores del dia, ja sigui en casos de rehabilitació o per estar acompanyats durant els àpats o per realitzar activitats que proporciona el centre. Complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

L'horari és de dilluns a diumenge de 08:30 a 18:30 hores.

Aquest servei compta amb 10 places, 3 de caràcter privat i 7 en règim de col·laboració.

### 4. Vies d'accés als serveis pel ciutadà




Edat de més de 65 anys, excepcionalment seran admeses persones menors de 65 anys quan els informes mèdics i socials manifestin que l'atenció de la persona no pot ser atesa per cap altre recurs o servei.

**Plaça pública residència:** cal tenir reconegut, com a mínim, un Grau II de dependència per a poder ser inclòs a la llista d'espera de plaça pública de residència. El nostre treballador social s'encarregarà de gestionar la sol·licitud i d'incorporar-lo a la corresponent llista d'accés. Es proporciona el comprovant a la persona interessada, conforme està apuntat en la nostra llista d'espera de plaça pública. Aquesta llista està gestionada pel Departament de Drets Socials i serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

**Plaça privada residència:** cal fer la sol·licitud directament al centre, on se l'inclourà a la llista corresponent, que serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre, seguint les pautes marcades en el nostre Reglament de Règim Intern.

## 5. Comunicació del ciutadà i de la persona usuària amb el centre

El ciutadà pot comunicar-se amb la entitat, per sol·licitar la informació necessària o programar una visita al centre:

- Per correu electrònic: [info@resmarenosttrum.es](mailto:info@resmarenosttrum.es) 
- Trucant al telèfon: 935 559 749 
- A través del formulari de la pàgina web: [www.resmarenosttrum.es](http://www.resmarenosttrum.es) 

L'horari d'atenció a les famílies i a l'usuari és:

- Direcció: de dilluns a divendres de 10:00 a 16:00 hores, amb cita prèvia concertada.
- Responsable higiènic sanitària: de dilluns a divendres de 10:00 a 13:00 hores, amb cita prèvia concertada.

## 6. Canal de comunicació de suggeriments, queixes i denúncies

La direcció del centre i el nostre equip tècnic, agraiem els comentaris i suggeriments que es puguin aportar per millorar la qualitat del servei que oferim. El tràmit es pot realitzar a través de diferents canals, que ofereix la nostra entitat:

- El centre disposa de fulls de reclamació i suggeriments.
- Cita prèvia amb dia i hora amb la Direcció del centre.
- A través d'un escrit dirigit a la Direcció de la Residència Mare Nostrum per correu electrònic: [info@resmarenosttrum.es](mailto:info@resmarenosttrum.es)
- O si ho prefereix, a mitjançant el telèfon de contacte: 935 559 749.

## 7. 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.
- [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](#).
- [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 residències per a gent gran i annex 32 Centres de dia per a gent gran.



## 8. Drets i deures de l'usuari

### 8.1 Drets de l'usuari

- Tot usuari té dret a la informació, a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret), a considerar a la residència com el seu domicili a tots els efectes, a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament, a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial per la Llei 12/2007 de serveis socials, articles 8, 9, 10 i 12.
- Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà depositària de quant diner metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custòdia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositen en la forma prevista anteriorment. Reservant-se el centre, el dret a rebutjar, quantitats massa elevades u objecte de gran valor econòmic, per motius de seguretat.
- El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.
- El resident té dret a continuar mantenint, per part de l'usuari, la relació amb la seva família amb la major fluïdesa possible, així com també amb el seu entorn social i afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.
- El resident té dret a rebre informació general de la residència en relació als aspectes que l'inclouen i interessin, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament bé de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.
- Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials.
- El resident podrà tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.
- El resident té dret a ser tingut en compte la seva situació personal i familiar.
- El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.
- El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.

- El resident té dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense cap prescripció mèdica i supervisió constant, llevat casos de perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones.
- La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

## 8.2 Deures de l'usuari

- El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a:
  - Respectar i facilitar la convivència.
  - Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.
  - Abonar puntualment el preu pactat.
  - Pel que fa a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

*Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.*

- Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.
- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:
  - Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
  - Ebrietat habitual o drogaddicció.
  - La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
  - Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
  - L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
  - Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
  - Mals tractes al personal o als clients

- Els usuaris o familiars d'aquell resident que cesi en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 7 dies següents a la baixa, llevat cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

***Data elaboració: 18 de maig de 2023***

***Persona responsable: Paula Gigante López (Directora)***

**Publicació de la Carta de Serveis: [www.resmarenostrum.es](http://www.resmarenostrum.es)**