

CARTA DE SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA MARE NOSTRUM

Data elaboració: 18 de maig de 2023

Data d'actualització: 07/02/2024

Persona responsable: Paula Gigante López (Directora)

Publicació de la Carta de Serveis: www.resmarenostrum.es

Índex

1. Introducció	2
2. Missió i valors	3
3. Oferta de serveis	4
3.1 Residència Assistida	4
3.1.1 Règim econòmic serveis de Residència Assistida	4
3.2 Centre de Dia	5
3.2.1 Règim econòmic serveis de Centre de Dia	6
4. Vies d'accés als serveis pel ciutadà.....	6
5. Comunicació del ciutadà i de la persona usuària amb el centre.....	7
6. Canal de comunicació de suggeriments, queixes i denúncies.....	7
7. Normativa aplicable	8
8. Drets i deures de l'usuari	9
8.1 Drets de l'usuari.....	9
8.2 Deures de l'usuari.....	10
9. Avaluació del compromís de qualitat.....	12

1. Introducció

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

Mare Nostrum és una residència geriàtrica, amb centre de dia integrat, 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.

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

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.

El serveis que presta la Residència són:

- a) Serveis bàsics:
 - a. Servei mèdic i infermeria
 - b. Allotjament
 - c. Manutenció
 - d. Acolliment i convivència
 - e. Atenció personal en les activitats bàsiques de la vida diària
 - f. Hàbits d'autonomia
 - g. Dinamització sociocultural
 - h. Manteniment de les funcions físiques i cognitives
 - i. Bugaderia pròpia
 - j. Higiene personal
 - k. Suport social
 - l. Atenció familiar adreçada a afavorir les relacions de la família de l'usuari i el seu entorn.
- b) Serveis complementaris:
 - a. Perruqueria
 - b. Podologia

3.1.1 Règim econòmic serveis de Residència Assistida

- **Plaça col·laboradora:** el cost de la plaça està establert per la Generalitat i el copagament designat per a cada resident.

- **Plaça privada:** des de 2.100€ a 2.400€, mensuals + IVA (corresponent per a cada cas).
- **Altres serveis:**
 - Dinar: 20€
 - Sopar: 15€
 - Refrescos: 1,50€
 - Perruqueria: 20€ + 21% IVA
 - Podologia: 20€ + 10% IVA

3.2 Centre de Dia

El Centre de Dia Mare Nostrum, és un servei integrat en els espais assistencials generals i en el programa funcional d'activitats diürnes de la Residència Mare Nostrum.

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 de centre de dia és de 08:00 hores a 20:00 hores.

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

Els serveis que presta el Centre de Dia són:

- c) Serveis bàsics:
 - a. Acolliment i convivència
 - b. Manutenció
 - c. Higiene personal
 - d. Atenció en les activitats bàsiques de la vida diària
 - e. Readaptació funcional
 - f. Seguiment i prevenció de les patologies cròniques
 - g. Fisioteràpia
 - h. Infermeria
 - i. Dinamització sociocultural
 - j. Suport persona, social i familiar
- d) Serveis opcionals:
 - a. Perruqueria
 - b. Podologia
 - c. Bany i dutxa

3.2.1 Règim econòmic serveis de Centre de Dia

- **Plaça col·laboradora:** el cost de la plaça està establert per la Generalitat i el copagament designat per a cada usuari de Centre de Dia.
- **Plaça privada:** des de 700€ a 1.100€, mensuals + IVA (corresponent per a cada cas).
- **Altres serveis:**
 - Dinar: 20€
 - Sopar: 15€
 - Refrescos: 1,50€
 - Perruqueria: 20€ + 21% IVA
 - Podologia: 20€ + 10% IVA

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.

Plaça pública Centre de Dia: cal tenir reconegut, com a mínim el Grau I de dependència per a poder ser inclòs a la llista d'espera de plaça pública del centre de dia. El nostre treballador social s'encarrega de gestionar la sol·licitud i d'incorporar-la 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 de Centre de Dia: 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@resmarenostrum.es 
- Trucant al telèfon: 935 559 749 
- A través del formulari de la pàgina web: www.resmarenostrum.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@resmarenostrum.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, el centre es farà dipositaria 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. El centre no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositin 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 usuari de centre de dia serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

- El usuari de centre de dia té dret a continuar mantenint, 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 usuari de centre de dia 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 usuari de centre de dia podrà tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.
- El usuari de centre de dia té dret a ser tingut en compte la seva situació personal i familiar.
- El usuari de centre de dia té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.
- El usuari de centre de dia té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.
- El usuari de centre de dia 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.
- El usuari de centre de dia té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

8.2 Deures de l'usuari

- El usuari de centre de dia 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.

9. Avaluació del compromís de qualitat

La nostra política de gestió de qualitat ens ha portat a confeccionar el quadre de comandament, per establir mecanismes de control de qualitat, que ens serveixin per a millorar els serveis que s'ofereixen als residents i als usuaris de centre de dia, així com a les seves famílies.

A continuació adjuntem el quadre de comandament:

Àrea d'assoliment	Indicador	Fòrmula	Resultats			Font de dades	Periodicitat	Propostes d'actuació	Responsable de l'actuació
			Esperats	Reals	Desviació				
Ambit econòmic-financer									
Econòmic-financer	Despeses presupostades	$\frac{\text{Nombre total de despeses anuals}}{\text{Presupost total establert per a les despeses anuals}} \times 100$	<90%			Programa de comptabilitat Sages	Anual	Reduir les despeses que no siguin imprescindibles per a quadrar el pressupost.	Responsable de compres
Econòmic-financer	Ocupació de llits	$\frac{\text{Nombre de llits ocupats en un mes}}{\text{Nombre total de llits disponibles}} \times 100$	100%			GdR	Mensual	Disposar d'una llista d'espera actualitzada mensualment	Secretaria de direcció
Econòmic-financer	Incidències amb els proveïdors	$\frac{\text{Nombre d'incidències amb els proveïdors en un mes}}{\text{Nombre total de comandes a proveïdors}} \times 100$	5%			Registre de control de proveïdors	Mensual	Recepcionar l'entrega correctament, devolució d'excedent, devolució de producte en mal estat.	Supervisora
Ambit d'atenció a l'usuari i família									
Atenció a l'usuari	Valoració integral del resident	$\frac{\text{Nombre de usuaris amb valoració integral}}{\text{Nombre total de usuaris de la residència}} \times 100$	100%			GdR	Semestral	Valoració integral del resident realitzada el dia després de l'ingrés i cada 6 mesos amb el PIAI	Professionals del centre
Atenció a l'usuari	Pla d'atenció personalitzada	$\frac{\text{Nombre de usuaris amb documentació d'atenció personalitzada}}{\text{Nombre total de usuaris de la residència}} \times 100$	100%			GdR	Semestral	La supervisora del centre controlarà la realització d'aquesta valoració	Professionals del centre i supervisora
Atenció a l'usuari	Seguiment sistemàtic	$\frac{\text{Nombre de usuaris amb constància de seguiment mensual}}{\text{Nombre total de usuaris de la residència}} \times 100$	90%			GdR	Semestral / Trimestral	Els residents han de disposar d'anàlítica sanguínia cada 6 mesos, control de constants vitals mensual i control de pes cada 3 mesos	Metge i infermera
Atenció a l'usuari	Avaluació del grau de dependència	$\frac{\text{Nombre de usuaris amb valoració de les ABVD}}{\text{Nombre total de usuaris de la residència}} \times 100$	100%			GdR	Anual	Cada any s'ha de revisar l'escala de Barthel	Terapeuta ocupacional
Atenció a l'usuari i família	Personal de referència per a cada resident	$\frac{\text{Nombre de usuaris amb designació de personal de referència}}{\text{Nombre total de usuaris de la residència}} \times 100$	100%			GdR	Semestral	Assignar la persona de referència en el moment de l'ingrés	Secretaria / Supervisora
Atenció a l'usuari i família	Satisfacció dels residents i famílies	$\frac{\text{Nombre d'enquestes amb puntuació superior a X}}{\text{Nombre total d'enquestes}} \times 100$	75%			Enquesta de satisfacció als usuaris i famílies	Anual	A final d'any es realitzarà l'enquesta de satisfacció	Secretaria
Processos interns									
Processos interns	Grau complimentació registre de caigudes	$\frac{\text{Nombre de registres de caigudes complimentats en la seva totalitat}}{\text{Nombre total de registres de caigudes}} \times 100$	95%			GdR	Cada event de caiguda	Complimentar registre de caigudes amb la plataforma de GdR segons els paràmetres establerts	Metge, infermeria, auxiliars d'infermeria
Processos interns	Administració correcta de medicació	$\frac{\text{Nombre d'usuaris amb medicació mensual correctament administrada}}{\text{Nombre total d'administracions de medicació en un mes}} \times 100$	97%			GdR	Mensual	Prescripció de medicació amb dosificació, freqüència i via d'administració, revisió de blisters que venen de farmàcia preparats, identificació del resident abans de donar la medicació.	Metge, infermeria, auxiliars d'infermeria
Prevençió de riscos	Infecions urinàries en residents	$\frac{\text{Nombre d'events d'infecció d'orina registrades en un mes}}{\text{Nombre total de residents}} \times 100$	10%			GdR	Mensual	Revisió de canvis de bolquers i revisió higiene personal segons protocols	Metge, infermeria, auxiliars d'infermeria
	Mobilització dels residents	$\frac{\text{Nombre de canvis posturals realitzats}}{\text{Nombre total de residents que precisen canvis posturals}} \times 100$	90%			GdR	Mensual	Realització de canvis posturals cada 2h i sempre que sigui necessari, seguint protocols	Infermeria i auxiliars d'infermeria
Personal i recursos humans									
Formació	Formació continuada del personal	$\frac{\text{Nombre de professionals que assisteixen als cursos de formació en un any}}{\text{Nombre total de professionals del centre}} \times 100$	80%			Registre d'assistència a formació	Anual	Detecció de les necessitats formatives dels treballadors, definició de pla de formació i avaluació del programa de formació	Direcció
Riscos laborals	Accidents laborals per sobreexforç	$\frac{\text{Nombre de baixes laborals per sobreexforç en un any}}{\text{Nombre total de baixes laborals en un any}} \times 100$	0,50%			Registre de baixes laborals	Anual	Formació en riscos laborals als nous treballadors i supervisió de tasques realitzades	RHS i supervisora
Relacions laborals	Satisfacció dels treballadors	$\frac{\text{Nombre d'enquestes de satisfacció del treballadors superior a X}}{\text{Nombre total d'enquestes a treballadors}} \times 100$	75%			Enquesta de satisfacció del clima laboral	Anual	Gestió de situacions conflictives, formació en gestió de conflictes i millora del clima laboral	RHS i supervisora

