



Residència per a gent gran i Centre de Dia

Carta de Serveis

Índex

| | |
|---|-----------|
| Qui som | Pàgina 02 |
| Identificació del Centre | Pàgina 02 |
| Estructura organitzativa | Pàgina 03 |
| Missió i valors | Pàgina 04 |
| Els nostres serveis | Pàgina 04 |
| Condicions generals d'accés als serveis | Pàgina 05 |
| Mecanismes d'informació i de participació | Pàgina 06 |
| Compromisos i mesures de control | Pàgina 08 |
| Drets dels usuaris dels nostres serveis | Pàgina 10 |
| Deures dels usuaris dels nostres serveis | Pàgina 11 |
| Normativa aplicable | Pàgina 11 |
| Modificacions Carta de Serveis | Pàgina 12 |



Carta de Serveis Centre Hogar Mevi

La carta de serveis que es presenta a continuació recull el catàleg de serveis que s'ofereixen al Centre, així com els compromisos de qualitat i les vies que tenim habilitades per recollir els suggeriments o queixes que puguin tenir o fer els nostres usuaris o les seves famílies.

Aquesta carta de serveis ha estat realitzada per l'equip directiu d'Hogar Mevi el maig de 2023, donant-li una vigència indefinida i podent ser, en qualsevol moment, revisada o modificada per causes objectives que obeeixin a un millor funcionament del Centre, i indicant-se les dates de revisions/modificacions en la mateixa carta de serveis.

Qui som

Ubicada a Ripollet, al Vallès Occidental, des de 1996, som una organització amb personalitat jurídica i titularitat privada, dedicada als serveis assistencials a persones majors de 65 anys, oferint el servei de residència assistida per a gent gran i el servei de centre de dia.

Som un centre col·laborador acreditat per el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, amb els següents números de registre:

- Servei de residència assistida per a gent gran amb el número de registre del servei **S05603**.
- Servei de centre de dia per a gent gran amb el número de registre del servei **S07017**.

I disposem d'un total de 25 places distribuïdes en els següent serveis i tipologies:

- 20 places concertades de servei de residència assistida.
- 3 places privades de serveis de residència assistida amb PEV (prestació econòmica vinculada).
- 2 places privades de centre de dia

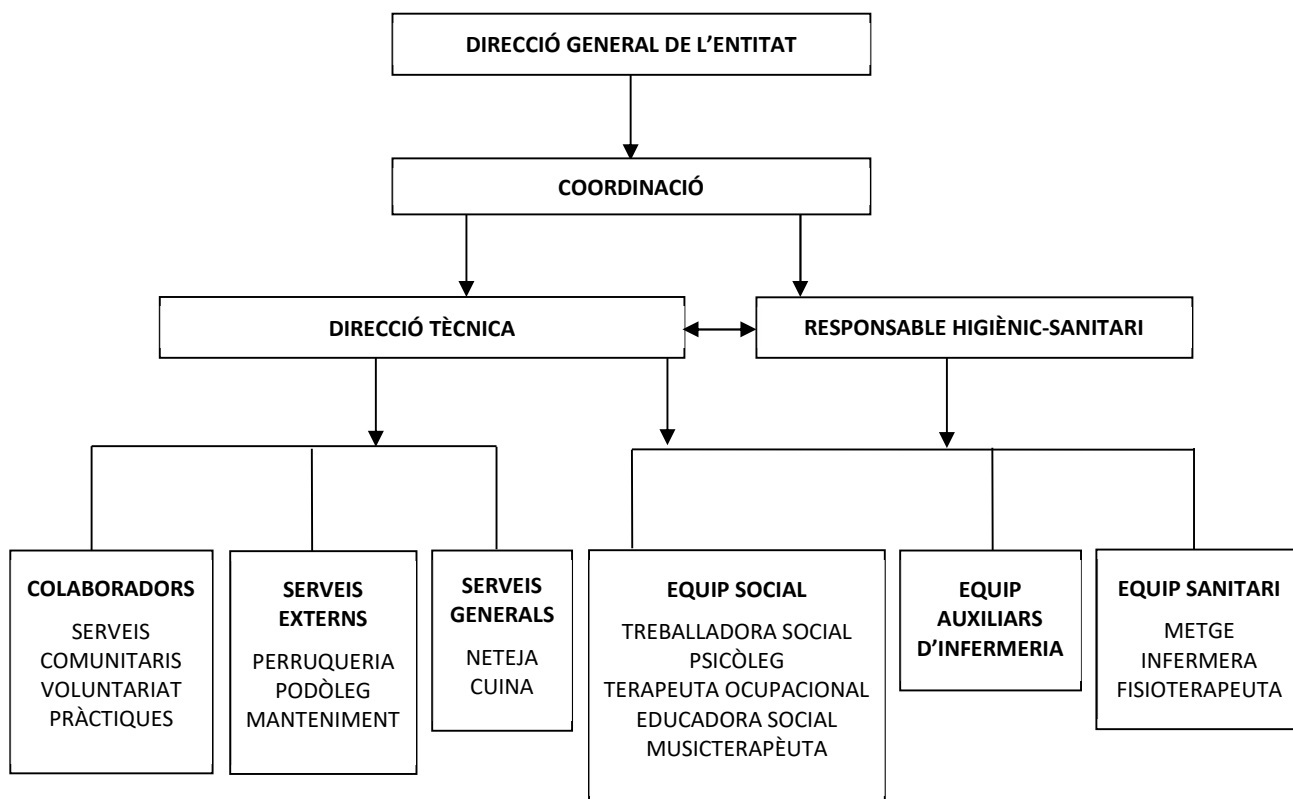
Identificació del Centre

| | |
|-------------------|-------------------------------------|
| Entitat: | RESIDÈNCIA D'AVIS DE RIPOLLET, S.L. |
| Registre Entitat: | D17681 |
| CIF: | B-66.719.667 |



Nom del servei: Hogar Mevi
Àmbit del Servei: Gent Gran
Centre Col·laborador de la Generalitat de Catalunya
Responsables Centre: Òscar Liarte – Administrador
Alícia Liarte – Coordinació
Bàrbara Soler – Directora Tècnica
Ubicació: Calvari 120, Ripollet 08291 (Barcelona)
Telèfon de contacte: 936 921 831
E-mail de contacte: residencia@hogarmedi.com
Web del centre: www.hogarmedi.com
Horari del Servei: Permanent

Estructura organitzativa





Missió i valors

Som una residència familiar i propera orientada a millorar la qualitat de vida dels nostres residents i les seves famílies. La nostra prioritat és el benestar físic i emocional dels nostres residents, donant una atenció integral, adaptada a cada resident i potenciant la seva autonomia personal de manera respectuosa i afable.

El nostre equip humà és el nostre principal actiu, un equip professional pluridisciplinari, qualificat i entregat al servei dels nostres residents, que ens permet donar una assistència integral, de qualitat i adaptada a les necessitats de cada resident durant les 24 hores del dia. Fomentem la formació especialitzada i contínua dels nostres professionals, sabem que és la manera d'aconseguir una millora contínua en la qualitat assistencial i social del nostre servei.

Però la vellesa no és sinònim de passivitat, i per això també treballem contínuament per a que els nostres residents puguin gaudir al màxim de la vida amb una gran varietat de serveis, activitats, sortides i oci.

El nostre centre és la llar de 25 persones i vetllem per assegurar que sigui un espai segur, còmode i acollidor, i per garantir que les instal·lacions compleixen amb tots els requisits legals, així com complir amb els requisits normatius que siguin aplicables a les activitats que es porten a terme i als serveis prestats.

Els nostres serveis

Treballem cada dia per aconseguir una millora contínua de la qualitat dels nostres serveis:

- SERVEI DE RESIDENCIA ASSISTIDA

L'objectiu del nostre servei de Residència Assistida és cuidar, ajudar i acompanyar les persones grans amb respecte i proximitat, mantenint i potenciant les seves capacitats físiques i cognitives i adaptant-nos a les seves necessitats segons el seu grau d'autonomia, per poder garantir el major benestar possible i qualitat de vida.

Ens agrada conèixer a fons els nostres residents, escoltar les seves històries, les seves vivències, les seves necessitats, per poder adaptar la nostra assistència i fer-los sentir com a casa, còmodes i atesos en tot moment. Només així s'aconsegueix també la tranquil·litat i confiança de les seves famílies.

Oferim una atenció individual i personalitzada a

- Persones autònomes
- Persones dependents



- Persones amb demències i altres malalties degeneratives
 - Rehabilitacions i postoperatoris
- SERVEI DE CENTRE DE DIA

El servei de centre de dia és un servei d'acolliment diürn amb atenció integral i individualitzada on oferim a les persones grans la supervisió i ajuda que necessiten en tot moment per realitzar les seves activitats diàries, sempre afavorint la recuperació i el manteniment de la seva autonomia personal i social, dins un espai segur i familiar, amb l'objectiu d'incrementar el seu benestar físic, emocional, cognitiu i relacional.

La nostra prioritat és assegurar que les persones grans puguin viure amb dignitat i plenitud, oferint-los tot el que necessiten per aconseguir-ho, i donar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

Condicions generals d'accés als serveis

- Servei de residència assistida:
- Per accedir a una plaça col·laboradora, és necessari tenir reconegut el grau II o grau III de dependència i fer la sol·licitud de la plaça al centre. La treballadora social és la professional que tramita la sol·licitud i l'inclou a la llista d'accés al centre per a places col·laboradores. Aquesta llista marca l'ordre d'ingrés al centre.
 - Per accedir a una plaça privada amb PEV, només s'ha de fer la sol·licitud al centre independentment de si es té reconegut algun grau de dependència o no. La treballadora social és la professional que tramita la sol·licitud i l'inclou a la llista d'accés al centre per plaça privada. Aquesta llista marca l'ordre d'ingrés al centre. També la treballadora social és la professional que tramita la prestació econòmica vinculada (PEV) dels usuaris de les places privades.
- Servei de centre de dia:
- Per accedir a una plaça de centre de dia, s'ha de fer la sol·licitud al centre i la treballadora social és qui tramita la sol·licitud i l'inclou a la llista d'accés al centre de dia. Aquesta llista marca l'ordre d'ingrés.

Per poder fer efectiva la sol·licitud, el sol·licitant ha de complir unes condicions mínimes necessàries, que són les següents:

- Tenir complerts els 65 anys



Excepcionalment poden ser admeses persones menors de 65 anys quan els informes mèdics i socials indiquin que la situació d'atenció de la persona no pot ser atesa per cap altre recurs o servei.

- No patir trastorns mentals greus o quadres psiquiàtrics que impedeixin la convivència.
- No patir malalties greus que requereixin atencions mèdiques i sanitàries continuades.
- No patir estats físics pal·liatius i/o terminals que requereixin atencions sanitàries continuades.
- No estar afectat per malalties infeccioses i contagioses.
- No presentar dependències funcionals superiors als mínims establerts.

Mecanismes d'informació i de participació

Els diferents mecanismes d'informació i de participació a disposició de tota la comunitat que forma part del nostre centre (residents, familiars i treballadors), són els següents:

- **Espai participatiu**: és una eina de caràcter consultiu i plural dedicat a l'assessorament i a l'anàlisi del servei. El personal del centre té un paper de suport i de guia per aconseguir un espai on els residents i familiars puguin expressar les seves necessitats, desitjos, suggeriments o queixes, així com parlar i treballar determinats temes d'interès.

L'objectiu d'aquest espai és contribuir a la millora de la qualitat assistencial, i té una periodicitat trimestral aproximadament, podent-se realitzar abans si es presenta alguna situació que ho requereixi o a petició d'algun membre de la comunitat que forma part del centre.

- **Reunions d'equip**: la direcció i coordinació del centre realitza de manera periòdica reunions conjuntes i amb els treballadors, per poder abordar les diferents situacions que es plantegen en el dia a dia del centre en relació a l'organització dels serveis, de l'equip, de les tasques, en relació a l'assoliment dels compromisos, propostes de millora, suggeriments, queixes o opinions fetes tant per part dels treballadors com per part de l'equip directiu i de coordinació.
- **Atenció telefònica**: el centre disposa d'una línia de telefonia mòbil d'ús exclusiu per als familiar dels nostres residents per tal de donar una atenció directe a les famílies i poder informar sobre l'estat de salut dels usuaris, l'alimentació, com han passat el dia, etc., o atendre qualsevol tipus de dubtes i consultes.



- WhatsApp: tots els familiars disposen del canal de comunicació que ofereix aquesta aplicació per contactar de manera directa amb:

1.- La coordinació del centre:

- I poder fer consultes sobre els serveis, dubtes sobre l'organització i funcionament del centre, fer suggeriments, opinions, queixes...
- I rebre els comunicats que el centre creu necessaris fer, tant siguin de manera col·lectiva com de manera particular a una família o vàries.

2.- L'equip d'atenció directa:

- Per poder comunicar i rebre informació de qualsevol tema relacionat amb el dia a dia dels usuaris com l'estat de les seves pertinences, la programació de visites mèdiques, ambulàncies, les sortides o visites dels residents, etc...

- Qüestionaris de satisfacció: de manera anual, es passen qüestionaris de satisfacció a tota la comunitat que forma part del nostre centre, residents, familiars i professionals, per tal de poder fer un anàlisi de la valoració del servei. Aquests qüestionaris de caràcter anònim, tenen un apartat per poder fer valoracions, propostes, suggeriments, opinions, queixes o agraïments.

- Entrevistes personalitzades: tot l'equip professional del centre manté entrevistes personalitzades amb els usuaris i els familiars, dins del seu horari d'atenció publicat en el taulell d'anuncis del centre. Les entrevistes tant poden ser sol·licitades pels usuaris o els seus familiars com pels professionals del centre.

- Bústia de suggeriments: el centre disposa de fulls de reclamació i suggeriments i una bústia on poder deixar de manera manifesta o anònima, aquestes fulles o qualsevol altre tipus de suggeriment, proposta, opinió, queixa, reclamació o agraïment.

- Altres escrits dirigits al centre: escrits que pugui rebre el centre de manera manuscrita o de manera telemàtica a través de les adreces electròniques de que disposa.

- Taulell d'anuncis: el taulell d'anuncis està ubicat a l'entrada de la residència i s'hi exposa tota la informació que es cregui oportuna per als usuaris i familiars, d'acord amb l'article 18.9 del decret 176/2000.



- L'autorització de l'establiment i els serveis.
- Les tarifes actualitzades dels diferents serveis disponibles.
- l'organigrama de l'establiment.
- L'avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació oficials del Departament de Treball, Afers Socials i Família
- L'horari d'atenció als familiars i residents per part de tots els professionals del centre.
- L'horari d'activitats del centre.
- Els diferents menús setmanals.
- El Reglament de Règim Intern del centre
- La Carta de Serveis del centre
- Instruccions per a casos d'emergència.
- Comunicats i recomanacions que estableixi el Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.
- Altres comunicacions o informació d'interés que el centre cregui oportunes.

Tot tipus de queixa o reclamació que pugui rebre el centre per les anterior vies de comunicació descrites, la direcció del centre es compromet a donar una resposta el més aviat possible i com a màxim en un termini de 15 dies naturals posteriors a la seva recepció.

També es recullen les felicitacions, els reconeixements i els agraïments que el centre i els seus professionals reben, ja que són indicadors de la feina ben feta, de la qualitat del servei i un bon impuls per tot l'equip i el seu treball diari.

Compromisos i mesures de control

| OBJECTIUS | INDICADOR |
|---|--|
| <u>QUALITAT DEL SERVEI</u> Ofereix la millor qualitat en els nostres serveis, amb una atenció integral, personalitzada, respectuosa i afable per als nostres residents i els seus familiars. | Grau de satisfacció dels usuaris i familiars. Grau de satisfacció de l'equip professional |



| | |
|--|--|
| <p><u>ATENCIÓ PERSONALITZADA</u></p> <p>L'orientació del nostre servei a l'atenció personalitzada aplicant el model d'atenció centrada en la persona (ACP).</p> | <p>Reunions de l'equip multidisciplinari</p> <p>Entrevistes personalitzades amb els usuaris i familiars.</p> |
| <p><u>PROFESSIONALITAT</u></p> <p>Disposar d'un equip professional pluridisciplinari de qualificat, promovent la formació continuada.</p> | <p>Grau de satisfacció de l'equip professional.</p> <p>Grau de satisfacció dels usuaris i familiars.</p> |
| <p><u>COOPERACIÓ AMB L'ENTORN</u></p> <p>Promoure el treball en xarxa, amb organismes públics i privats del nostre entorn per maximitzar els nostres recursos i serveis.</p> | <p>% d'assoliment dels projectes de col·laboració proposats.</p> |
| <p><u>ASSESSORAMENT, INFORMACIÓ I TRANSPARÈNCIA</u></p> <p>Oferir assessorament a la comunitat sobre l'atenció a les persones grans, els serveis disponibles del sector, els requisits...</p> <p>Assegurar la participació i comunicació amb residents, familiars i treballadors per garantir la informació i transparència del nostre servei.</p> | <p>% d'assessoraments realitzats a partir de les demandes d'informació i sol·licituds de visites rebudes.</p> <p>Disposar d'una gran varietat de vies de participació i comunicació per a residents, familiars i treballadors per adaptar-nos a les diferents necessitats.</p> |
| <p><u>NORMATIVA</u></p> <p>Garantí el compliment dels requisits legals i normatius aplicables a les nostres instal·lacions, els serveis que oferim i les activitats que es porten a terme.</p> | <p>% de Certificats d'auditories externes, inspeccions i revisions de manteniment.</p> <p>Supervisió i control intern.</p> <p>Quadre de comandament.</p> |

Les reunions periòdiques que es realitzen des de direcció amb coordinació o amb l'equip professional multidisciplinari també serveixen per mesurar i valorar el grau d'assoliment dels compromisos.



Drets dels usuaris dels nostres serveis

La persona responsable del funcionament del Centre, està obligada a respectar i vetllar perquè es respectin els drets dels usuaris reconeguts a les lleis i, especialment, els següents:

1 Dret a la informació i a la participació democràtica dels residents o llurs representants legals.

2 Dret a considerar com a domicili propi, com a llar, l'establiment residencial on viu i a utilitzar totes les instal·lacions, aparells i objectes comuns de l'establiment.

3 Dret a gaudir una atenció personalitzada i continuada.

4 Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules d'estabilització que acordin en els contractes d'assistència.

5 Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per la seguretat física de l'usuari o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona.

6 Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

7 Dret a ser tractat amb respecte i la consideració deguda a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques, a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.

8 Dret a poder tenir en l'entorn més proper les pertinències o objectes de més valor afectiu, procurant cercar un entorn reconegut com a propi.

9 Dret a continuar mantenint amb la major fluïdesa possible la seva relació amb l'entorn familiar, afectiu i social, propiciant la comunicació amb l'exterior de l'establiment.

10 Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que obrin en els seus expedients o historials, a mantenir privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies.

11 Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que siguin estudiats i contestats.

12 Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.

13 Dret a conèixer, la persona gran i la seva família, aquests drets, que siguin àmpliament divulgats entre el personal de l'establiment i la resta de persones grans, i que siguin respectats.

14 Dret a morir amb dignitat, d'acord amb les seves creences, i acompanyant dels seus éssers estimats.



Deures dels usuaris dels nostres serveis

Els usuaris de la Residència i, en el seu cas, els seus representants legals, estan obligats a facilitar la prestació del servei i, en especial a:

- 1** Respectar i facilitar la convivència.
- 2** Complir el reglament de règim interior.
- 3** Abonar el preu que correspongui d'acord amb lo estipulat al contracte assistencial.
- 4** Facilitar la informació i la documentació que li sigui requerida per l'adequada prestació del servei i aportar els estris, vestuari i objectes personals que se li demanin.
- 5** Col·laborar en les activitats que li siguin recomanades.
- 6** Guardar la correcció en la higiene personal i en el vestit i el decòrum en el tracte amb la resta dels usuaris i amb els professionals del Centre.

Normativa aplicable

Legislació d'àmbit estatal:

- Constitución Española, 1978. BOE núm. 311, del 29 de diciembre de 1978. Artículo 50.
- 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 marzo de 2013.
- Ley 4/2005, de 22 de abril, sobre los efectos en las pensiones no contributivas de los complementos otorgados por las comunidades autónomas. BOE núm. 97, de 23 de abril de 2005.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. BOE núm. 299, de 15 de diciembre de 2006.

Legislació catalana:

- 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.
- 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.

Modificacions Carta de Serveis

- Creació: Maig 2023
- Modificacions:
 - Juny 2024: inclusió de l'espai participatiu com a eina d'informació i participació per a tota la comunitat que forma part del nostre centre (residents, familiars i treballadors).