



CARTA DE SERVEIS DE RESIDENCIA MERAN

Presentació

Residencia Meran és una organització amb personalitat privada i autònoma, dedicada a oferir serveis a les persones majors de 65 anys. Compta amb servei de residència assistida i de centre de dia. És centre col·laborador del Departament de Drets Social de la Generalitat de Catalunya i ofereix un total de 50 places (28 places públiques, 22 places privades (PEV) de residència i 10 places privades de Centre de dia).

1.- Identificació

Nom del servei	Residencia Meran, S.A.
CIF	A61778486
Àmbit	Província de Barcelona
Responsable	Iolanda Carrillo Astorga Directora Tècnica ica704@hotmail.es
Responsable Higienic Sanitari	Jessica Gómez Fernández
Ubicació	Passatge Riu Mogent nº 1 08917-Badalona
Contacte	Telèfon: 93 460 40 00 Ica704@hotmail.com
Horari	Permanent

2. Missió i compromís

Oferir una atenció integral a la població de gent gran i contribuir a la millora de la seva qualitat de vida i la del seu entorn familiar a través de la prestació de serveis assistencials orientats a potenciar la seva autonomia.

Els compromisos que caracteritzen en el nostre servei són:

- La qualitat dels serveis com un dret de la persona atesa, mitjançant el treball d'un 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, artífexs del nostre èxit i pilar fonamental del nostre sistema i forma d'operar.
- La responsabilitat social en les nostres activitats, per assolir un impacte en la societat i el medi ambient treballant amb els usuaris el nostre hort urbà.
- Reunions mensualment amb l'equip multidisciplinari per mesurar el grau d'assoliment dels compromisos.

3.- Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

3.1 Servei de residència

El servei de residència està pensat per persones que necessiten una supervisió permanent.

És un servei adreçat a persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària.

>> Nombre de places: 50 (28 de públiques i 22 de privades).

3.2 Servei de centre de dia

El servei de Centre de Dia té com a finalitat la estada diürna dels usuaris combinant les cures diàries entre el centre de dia i el domicili del usuari.

>> Nombre de places: 10 places privades

>> Horari: de dilluns a diumenge de 8:30 h a 19.30 h

Requisits per sol·licitar els serveis

Plaça pública: Cal sol·licitar a l'Àrea Bàsica Serveis Socials (ABSS) de cada població la sol·licitud de reconeixement de dependència. Un cop reconegut el grau de dependència (grau II i III), pot fer la sol·licitud de plaça. El nostre Treballador Social obrirà un document de sol·licitud i l'inclourà a la corresponent llista d'accés i ho comunicarà al professional de referència de l'ABSS. Aquesta llista serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

Plaça privada: 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. Per fer efectiva la sol·licitud, cal complir unes condicions mínimes necessàries, que són:

A.1.) Característiques del sol·licitant:

- Tenir complerts els 65 anys (excepcionalment seran admeses persones menors de 65 anys quan els informes mèdics i socials manifestin que la situació d'atenció de la persona no pot ser atesa per cap altre recurs o servei. Sempre haurà de ser aprovat per la Comissió de Direcció i la aprovació del Consorci de Serveis Socials de Barcelona).
- No patir trastorns mentals greus o quadres psiquiàtrics que impedeixin la convivència.

- No patir malalties greus que requereixin atencions mèdiques i sanitàries continuades.
- No partir estats físics pal·liatius i/o terminals que requereixin atencions sanitàries continuades.
- No estar afectat per malalties infeccioses i contagioses.

A.2.) Valoració del treballador social del centre per determinar la prioritat d'ingrés (urgència social).

4. Formes de col·laboració i participació dels usuaris en la millora del servei

- **Reunions PIAI:** Aquest pla individual es la millor eina per millorar la qualitat del nostre centre i establir una via de comunicació directa entre tots els col·lectius implicats que en formen part (usuaris del servei, familiars dels usuaris, professionals del centre).
- Amb aquestes reunions interdisciplinàries mensuals aconseguim arribar acords entre usuaris, familiars i professionals implicats en la consecució d'objectius.
- **Enquestes de qualitat del servei:** Enquestes fetes a les famílies i usuaris per analitzar la qualitat del servei que es dona dia a dia.
- **Reunions individuals amb usuaris i famílies:** Reunions amb Treball Social amb familiars i usuaris a fi de escoltar les seves peticions per millorar el servei.

5. Gestió de queixes i suggeriments

- La nostra Entitat disposa d'un circuit per resoldre les queixes i suggeriments que poden fer les famílies o usuaris a través d'aquest canals:
- Es pot demanar dia i hora amb l'equip tècnic per parlar de qualsevol assumpte i/o escrits dirigits a la Direcció de la residència amb resposta en un termini de 48 hores. (Sense comptar cap de festius i caps de setmana).
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts per Drets Socials a través d'instàncies genèriques i/o a través del formulari de suggeriments i queixes que tenim a la disposició dels usuaris i familiars.
- Escrit dirigit a la Direcció de la Residència per correu electrònic: ica705@hotmail.com.

6. Normativa

- 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 decentres 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.

- ANNEX31 Residències per a gent gran
- ANNEX 32 Centres de dia per a gent gran.

Legislació estatal

- Constitución Española, 1978 . *BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978*. Article 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 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*.

7. Drets i deures dels usuaris dels serveis

Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007, tenen dret a:

- Exercir 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.
- 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 afectengent gran, infants i adolescents.
- Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- 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.
- Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.

- Mantenir el secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- Preservar 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.
- 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.
- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Exercir lliurement els drets polítics, i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Exercir la pràctica religiosa, i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per Reglament.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

8. Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

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

- Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar i de convivència i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- 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.

- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- 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.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

9. Compromís de transparència

A Residència Meran la nostra filosofia des de la seva creació ha sigut la transparència de la nostra gestió diària tant per les famílies com per el usuaris.

Com a eina tenim a la nostra “carta de presentació” en la qual presenten els principals punts tant de qualitat com de transparència.

Data d'elaboració de la carta de
servei: 25/02/2019

Darrera actualització:
12/01/2023

Persona responsable de l'actualització: Iolanda Carrillo (Directora Tècnica)

Publicació de la Carta de Serveis: www.residenciameran.cat

