



Carta de serveis

Associació Residencial Maragall

1. PRESENTACIÓ

1.1. Qui som

L'Associació Residencial Margall, és entitat legalment constituïda com Associació l'any 2010 i declarada d'utilitat pública en data 12/03/2018. Inscrita en el registre d'Associacions i Fundacions del Departament de Justícia i de la Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques, secció 1ª del Registre de Barcelona amb el número 44046.

Té per finalitat promoure i dur a terme la gestió, representació i administració de tota mena de centres residencials, pisos protegits i llars residencials dedicades a l'atenció, assistència i acolliment dels malalts psíquics i patologies assimilades.

La nostra raó de ser és el benestar de la persona, la seva promoció personal i social, i treballem per a la rehabilitació i reinserció a la comunitat.

Els nostres valors i objectius son:

- Defensar els drets de les persones amb el diagnòstic de trastorn mental i la seva dignitat personal i social.
- Facilitar acolliment residencial als malalts psíquics que ho necessitin, amb la màxima calor possible i amb una atenció personalitzada.
- Col·laborar en la creació de serveis, institucions i activitats assistencials, laborals i residencials.
- Influir en l'opinió pública per aconseguir un millor coneixement, comprensió i acceptació de la persona amb trastorn psíquic o mental.

1.2. Serveis Prestats

Actualment l'Associació Residencial Maragall, gestiona la **Llar Residència la Ginesta**, un servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, amb una capacitat residencial de 45 persones, ubicada a Passeig Maragall 130, 08027 de Barcelona, inscrita al registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, en la Secció Serveis i establiments d'atenció a persones amb disminució, amb el número de registre RESES N° SO8733.

Persones responsables de la gestió: Elisabeth Buil e.buil@la-ginesta.com, Laia Capdevila l.capdevila@la-ginesta.com 930103864

Tota la informació sobre l'entitat i el servei estan publicades a la www.la-ginesta.com

2. CARACTERÍSTIQUES I FUNCIONS DEL SERVEI LLAR RESIDENCIA LA GINESTA

2.1. Definició i funcions

Servei de caràcter social concertat amb el Departament de Drets Socials. La seva finalitat és acollir, en règim d'allotjament complet i amb caràcter substitutori del domicili, a persones amb alteracions en la seva adaptació provocades per la concurrència de la malaltia mental. Els objectius del servei són la salut i autonomia de la persona resident i el manteniment i enfortiment dels vincles familiars de la persona usuària.

La Llar residència es defineix com un centre obert que implica la lliure acceptació de l'usuari i l'establiment.

Els serveis que inclou són:

- Allotjament
- Acolliment i convivència
- Manutenció
- Suport personal (assessorament, supervisió i suport en tasques externes de la vida diària)
- Atenció a la salut i la seguretat de la llar
- Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de la relació amb l'entorn
- Foment dels hàbits d'autonomia personal, d'autoprotecció i de conducta
- Foment de l'oci i del temps lliure

3. COMPROMISOS

3.1. Compromisos d'Eficàcia

- Atenció Personalitzada

Objectiu: Proporcionar atenció individualitzada que respongui a les necessitats específiques de cada resident.

Compromís: Elaborar i revisar periòdicament un pla individual d'atenció per a cada resident, adaptant-lo a l'evolució de les seves necessitats.

- Continuitat de l'Atenció

Objectiu: Assegurar una continuïtat en l'atenció que permeti una adaptació progressiva i sense interrupcions en els serveis rebuts pels residents.

Compromís: Establir plans de transició per a nous residents i coordinar les altes hospitalàries amb el retorn a la residència per minimitzar l'impacte en els residents.

- Temps de Resposta en Cas d'Urgència

Objectiu: Garantir una resposta ràpida i adequada en situacions d'urgència que afectin els residents.

Compromís: Oferir una resposta en menys de 5 minuts per part del personal de la residència davant qualsevol emergència.

- Coordinació Amb Serveis de Salut Mental

Objectiu: Facilitar una coordinació eficient amb els serveis de salut mental externs.

Compromís: Establir reunions de coordinació mensuals amb els professionals de salut mental per garantir una atenció integrada.

- Millora Continua de Processos Interns

Objectiu: Millorar constantment els processos interns per augmentar l'eficàcia del servei.

Compromís: Implementar un sistema de revisió i millora contínua dels processos, basat en les enquestes de satisfacció i els resultats d'auditories internes.

3.2. Compromisos de Qualitat

- Oferir un entorn segur i adequat

Objectiu: Proporcionar un entorn segur, net i adequat a les necessitats dels residents.

Compromís: Realitzar inspeccions de seguretat i higiene mensuals, assegurant-nos que totes les instal·lacions compleixin amb els estàndards establerts.

- Formació Continua del Personal

Objectiu: Assegurar que el personal estigui altament qualificat i actualitzat en les millors pràctiques de cura.

Compromís: Proporcionar formació continua al personal, amb un mínim de 20 hores anuals de formació específica en salut mental.

- Avaluació de la Qualitat del Servei

Objectiu: Avaluar de manera continuada la qualitat dels serveis oferts.

Compromís: Realitzar enquestes de satisfacció anuals entre els residents i els seus familiars, amb un objectiu de superar el 85% de valoracions positives.

3.3. Compromisos de Satisfacció de les Persones Usuàries

- Participació Activa dels Residents

Objectiu: Fomentar la participació activa dels residents en la presa de decisions que afecten el seu dia a dia.

Compromís: Organitzar assemblees setmanals amb els residents per recollir les seves opinions i suggeriments, i implementar les millores acordades.

- Tracte Respectuós i Digne

Objectiu: Garantir un tracte respectuós i digne en tot moment.

Compromís: Adoptar un codi ètic que asseguri el respecte i la dignitat de tots els residents, i formar al personal en la seva aplicació.

- Suport Emocional i Psicològic

Objectiu: Proporcionar suport emocional i psicològic adequat a les necessitats dels residents.

Compromís: Oferir sessions de suport psicològic ens els casos que sigui neccessari i garantir l'accés a un psicòleg, amb un temps de resposta màxim de 48 hores en casos d'urgència.

- Mecanismes de Queixes i Suggestiments

Objectiu: Oferir un canal accessible i efectiu per a la presentació de queixes i suggeriments.

Compromís: Disposar d'una bústia física i un correu electrònic per a queixes i suggeriments, amb el compromís de respondre en un termini màxim de 15 dies laborables.

3.4 Compromisos amb les Famílies

- Comunicació Transparent

Objectiu: Mantenir una comunicació fluida i transparent amb les famílies dels residents.

Compromís: Realitzar reunions semestral amb les famílies per informar-los de l'estat i l'evolució dels residents.

- Suport i Orientació a les Famílies

Objectiu: Oferir suport i orientació a les famílies dels residents.

Compromís: Proporcionar sessions d'orientació i suport a les famílies, almenys una vegada a l'any.

4. AVALUACIÓ COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

Per tal d'avaluar el grau de compliment dels compromisos establerts, l'Associació ha definit indicadors que són reportats i analitzats periòdicament. Arrel del seu anàlisi, la Direcció decideix les actuacions a implementar per tal de garantir la millora en el compliment dels compromisos.

A continuació es mostren els mecanismes utilitzats per mesurar el grau de compliment dels compromisos establerts, així com els estàndards:

- Quadre de comandament, indicadors, i Pla de Millora, que ens permet avaluar l'atenció, organització, i gestió de la Llar.
- Revisió i valoració dels Protocols vigents que ens permeten millorar l'atenció a la persona usuària i l'organització del servei.
- Qüestionari d'opinió i satisfacció anual a les persones usuàries, que ens permeten conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries.
- Qüestionari d'opinió i satisfacció anual a les famílies i/o entorn referent de la persona, que ens permeten conèixer el seu grau de satisfacció.
- Qüestionari de satisfacció anual dels professionals, que ens permeten conèixer el seu grau de satisfacció.

5. MESURES DE SUBSANACIÓ I/O COMPENSACIÓ PER INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

En cas de voler notificar incompliment d'algun dels compromisos de la carta de serveis, poden adreçar-se a la Direcció de la Llar, des d'on es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible i en els terminis de resposta establerts per a queixes i reclamacions. En cas d'eventual incompliment d'algun dels compromisos mencionats a la present carta de serveis, la Direcció valorarà la situació i donarà resposta al reclamant informant de les accions i/o mesures de subsanació realitzades.

6. ELS USUARIS

6.1. Condicions d'accés al servei

L'accés de les persones usuàries s'ha de produir d'acord amb els criteris que estableixen la legislació vigent en matèria de serveis socials i el Protocol de derivació i accés vigent.

El Servei de Coordinació Territorial dels Serveis Territorials de Terres de l'Ebre i els respectius serveis d'atenció a les persones de la resta de Serveis Territorials del Departament de Drets Socials són els que, a partir de la derivació del Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA), han d'orientar la derivació de la persona al recurs més adient.

A aquest efecte, s'ha d'emetre la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Criteris d'accés:

- Complir criteris de trastorn mental greu
- Tenir de 18 a 65 anys en el moment d'accedir al servei.
- Amb residència a Catalunya, en les condicions establertes en la normativa vigent.
- Poder desenvolupar activitats de la vida diària només amb supervisió externa i poder viure en règim obert.
- Necessitar acolliment residencial.
- Tenir un grau de discapacitat igual o superior al 33 % pel fa a malaltia mental.
- Tenir la valoració de la dependència
- No requerir d'atenció sanitària continuada.

En el cas excepcional que l'entitat no consideri adient la proposta de derivació per a l'ingrés, pot presentar al·legacions davant de l'òrgan competent, que, en última instància, ha de resoldre l'ingrés.

És requisit indispensable la voluntarietat expressa d'ingrés, i de permanència al llarg de l'estada a la Llar residència La Ginesta, per part del propi usuari, amb independència de la voluntarietat del seu representant legal, cas d'haver-ne.

6.2. Drets de l'usuari

- a) Dret a ser tractades, per part de tot el personal de l'establiment, amb consideració absoluta envers la seva dignitat humana.
- b) Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- c) Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.
- e) Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no calgui que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.
- f) Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- h) Dret, tant de la persona usuària com de la seva família, a conèixer aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- j) Dret a no ser sotmeses a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que hi hagi perill imminent per a la seva pròpia seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions que s'efectuïn s'han de justificar documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.
- k) Dret a considerar com el seu domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- l) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- m) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

6.3. Deures de l'usuari

- Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- Complir amb les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

7. RÈGIM ECONÒMIC

L'usuari resta obligat a efectuar la seva aportació econòmica fins el moment de la seva baixa definitiva del centre.

Forma de pagament:

- El pagament de l'aportació econòmica dels usuaris s'efectuarà per mesos avançats en la modalitat domiciliació bancària, en la quantia i límits legalment i reglamentàriament establerts.
- L'administració de la residència confeccionarà mensualment tots els rebuts corresponents, que haurien de ser efectius del 1 al 5 de cada mes, per l'import total.
- En la factura es detallarà clarament les quantitats corresponents a l'estada, als serveis no inclosos a aquests i totes les altres conceptes que s'hagin de reflectir.

Despeses per devolucions bancàries:

En qualsevol cas, les despeses que originin les eventuais devolucions bancàries seran a càrrec del resident i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, que es girarà de nou.

8. ATENCIÓ A LES QUEIXES I SUGGERIMENTS

Les persones usuàries de la Llar, tenen al seu abast els següents mitjans de comunicació de queixes i suggeriments:

- L'assemblea de la Llar
- Fulls de suggeriments i queixes
- Entrevistes individuals amb la direcció de la Llar

Són valorades per l'equip i direcció de la Llar i es dona resposta, segons el tipus de queixa o suggeriment:

- A l'assemblea de la Llar-
- Resposta per escrit
- Entrevista individual

L'entitat estableix els següents terminis de resposta:

- Termini resposta reclamació: 15 dies.
- Termini resolució i comunicació a la persona interessada: 15 dies.

En relació a la Protecció de dades personals, podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació, portabilitat mitjançant petició escrita remesa a residencia@la-ginesta.com.

9. VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres: 9:00 h a 17:00 h

Telèfon: 93 010 38 64

Correu electrònic: residencia@la-ginesta.com

www.la-ginesta.com

Aquests canals permeten als usuaris i a la ciutadania accedir a informació actualitzada sobre els serveis, activitats i esdeveniments de la Llar Residència La Ginesta, així com resoldre qualsevol dubte o necessitat d'orientació relacionada amb la malaltia mental.