

CARTA DE SERVEIS RESIDÈNCIA LLAR SANTA MARIA

La nostra entitat

La Fundació el Maresme és una entitat d'iniciativa social sense ànim de lucre, amb naturalesa de fundació privada, que promou i impulsa la integració social i la millora de la qualitat de vida de les persones amb especials dificultats i necessitats complexes -principalment amb discapacitat intel·lectual-, de la comarca del Maresme i de les seves famílies.

La Fundació el Maresme té els seus inicis l'any 1966, sota el nom d'Associació Patronat pro persones amb disminució psíquica del Maresme, i està inscrita amb el núm. 875 al Registre de Fundacions del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i qualificada de tipus assistencial.

La Fundació procura donar resposta a les necessitats i demandes d'aquest col·lectiu i oferir una atenció amb continuïtat amb una complexa xarxa de serveis i centres. Des de la seu central, ubicada a Mataró, i altres 14 centres ubicats pel territori de la comarca del Maresme, actualment la Fundació atén a més de 2.200 persones i compta amb 248 professionals amb perfils terapèutics, socioeducatius i de gestió.

- Centre de Desenvolupament i Atenció Precoç. CDIAP del Maresme. (Mataró, Antena sud El Masnou, Antena nord Arenys Mar) - Serveis d'assessorament, diagnòstic i tractament ambulatori, adreçat a infants de 0 a 6 anys.
- Escola d'Educació Especial l'Arboç - Centre educatiu concertat especialitzat en l'atenció de nens/es en edat escolar, amb greus lesions neurològiques i trastorns motrius.
- Servei Ocupacional d'Inserció (SOI) - Centre d'atenció diürna adreçat a persones amb discapacitat en un grau igual o superior al 33%, que han acabat el període de formació escolar, adreçat a potenciar i conservar les capacitats laborals per tal que l'usuari estigui en disposició d'integrar-se a l'activitat laboral.
- Servei de Teràpia Ocupacional (STO Jaume Isern a Mataró, STO Sureres a Mataró, STO Pere Parera a Argentona, STO Can Targa a El Masnou) - Centres d'atenció diürna adreçats a persones amb discapacitat amb un grau igual o superior al 65%, que treballa l'ajustament personal i social així com l'ocupació terapèutica.
- Servei de Formació i Inserció (SEFI) - Servei de formació i inserció en el món laboral i a l'empresa ordinària de les persones amb discapacitat intel·lectual.
- CEO del Maresme - Centre Especial de Treball que ofereix treball a persones amb discapacitat intel·lectual. Àrees de treball: Manipulats, Jardineria, Neteja, Recollida selectiva residus i Horta ecològica.
- Llar residència (La Ronda, Les Sureres, Vitòria, Alarona i Iluro, Mataró) - Servei que proporciona atenció i acompanyament en una llar substitutòria, amb qualitat de vida i benestar, a persones adultes amb discapacitat intel·lectual en grau superior al 33%.
- Servei d'Acompanyament i Suport a la Vida Independent (SASVI) - Programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar que proporciona suports puntuals i intermitents a les

persones amb discapacitat que els hi permet una vida independent al seu propi domicili.

- **Residència Santa Maria** - Centre assistencial que atén a persones en edat adulta amb discapacitat intel·lectual, amb greus disfuncions, acompanyat de dèficits motrius i sensorials, així com d'importants problemes de salut i amb una necessitat de suport extens i generalitzat.
- Servei RESPIR - Programa de suport a les famílies en règim residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual ateses a la Fundació el Maresme.

Els valors i la missió

Els valors que mouen la Fundació el Maresme són el respecte, la professionalitat, la transparència, el compromís i l'acolliment.

La missió de la Fundació és impulsar i fer respectar els drets de les persones amb discapacitat intel·lectual, fer-les visibles a la societat, reclamar i afavorir la seva participació activa i acompanyar-les en el seu procés vital d'adaptació, creixement i inclusió social.

Els objectius

- Contribuir a la sensibilització i al foment d'una societat per a tots, amb igualtat d'oportunitats i drets. Entenent la diversitat com a font de riquesa i oportunitats.
- Treballar per a la recerca i millora contínua de nous models d'atenció psicològica, pedagògica, social, de comunicació, de mediació i d'integració laboral, de suport a la vida independent i d'atenció a l'envelliment de les persones amb discapacitat.
- Consolidar equips humans interdisciplinaris, integrats en un projecte comú, compromesos i identificats amb la missió de la Fundació i els seus valors. Fent de la formació i la supervisió l'eina de cura i millora dels seus professionals i serveis.
- Crear, ampliar i millorar els serveis que es considerin necessaris per a l'adaptació a les necessitats emergents.

A. Organització del servei

La Llar Santa Maria és un servei i establiment dependent de la Fundació Privada el Maresme, pro persones amb discapacitat intel·lectual, domiciliada a Mataró i legalment constituïda i registrada pel Servei de Fundacions de la Generalitat de Catalunya amb el número 875.

La Llar Santa Maria està degudament inscrita en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments de Serveis Socials del Departament d'Acció Cívica i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya amb el número S-01705 i amb capacitat per a vint assistits.

El Centre es defineix com un servei d'acolliment residencial que presta atenció a persones en edat adulta amb discapacitat intel·lectual greu i amb una necessitat de suport extens i

generalitzat. Discapacitat sovint acompanyada de dèficits motrius i sensorials, així com també d'importants problemes de salut.

Residència: Servei de residència assistida amb capacitat per 20 usuaris que dona cobertura els 365 dies de l'any 24 hores al dia.

Es presta una atenció individualitzada per cobrir de manera integral les necessitats dels nostres usuaris i usuàries

CAE: Servei de centre de dia d'atenció especialitzada amb capacitat per 5 usuaris que dona cobertura de dilluns a divendres de 9 a 18 hores tots els dies laborables durant tot l'any (excepte al mes d'agost).

Perfils professionals:

El centre disposa d'un servei d'atenció format per un equip tècnic compost per un metge de família, un metge neuròleg, una fisioterapeuta, una infermera que vetllen per la salut i el benestar físic i rehabilitador dels nostres usuaris.

- Compta amb una treballadora social que dona recolzament a les famílies en temes burocràtics, tramitació d'ajuts i subvencions.
- Compta amb una pedagoga que programa activitats d'estimulació cognitiva i estimulació multisensorial i vetlla per l'accés a la tecnologia adaptada i a les eines de comunicació augmentativa o alternativa que els nostres usuaris necessiten.
- Un equip d'atenció directa que acompanya a les persones ateses en la realització de les seves activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària.
- Un equip de cuina que amb l'assessorament i supervisió de la infermera elabora tots els menús diàriament adaptats a les necessitats nutricionals individuals dels nostres usuari i usuàries.
- Un equip de neteja que vetlla perquè el centre es mantingui sempre en condicions òptimes.

B. Identificació dels responsables de la gestió

Estel Amatller Carbonell: directora

eamatller@fundacionmaresme.cat

93. 799 53 02

Rda. de la República 127

Beatriz Sánchez Rodrigo : DUI

bsanchez@fundaciomaresme.cat

93. 799 53 02

Rda. de la República 127

Telèfon de guàrdia del servei 24 hores els 365 dies de l'any

Horari d'atenció a les famílies:

Direcció: dimarts de 9 a 13h i dimecres de 15 a 19h (o en qualsevol altre moment que la família faci la demanda amb cita prèvia).

Infermeria: Dilluns de 9 a 13h i dimarts de 16 a 18h (o en qualsevol altre moment que la família faci la demanda amb cita prèvia).

C. Relació dels serveis que es presten

Es presta una atenció individualitzada per cobrir de manera integral les necessitats dels nostres residents amb diferents tipus de suports.

Intensitats de suport:

Suport extens: És el que es presta de manera continuada, sense límit de temps, amb una freqüència regular o alta i que afecta algunes situacions de la vida de la persona amb discapacitat (llar, treball, escola, vida comunitària, etc.). La persona depèn de tercers en determinades situacions.

Suport generalitzat (trastorn de conducta): És el que es presta de manera continuada, possiblement durant tota la vida de la persona amb discapacitat, amb una alta freqüència i intensitat. Afecta totes o quasi totes les situacions de vida de la persona. La persona depèn de tercers.

D. Estàndards mínims de qualitat del servei

La missió de la residència Llar Santa Maria, que gestiona la Fundació el Maresme per a persones amb Discapacitat Intel·lectual, és garantir i proporcionar un habitatge amb les condicions òptimes per al desenvolupament i creixement personal de totes les persones ateses.

A la residència Llar Santa Maria es parteix de la idea de que la millor manera de treballar amb les persones ateses és mitjançant l'observació i la recollida d'informació escrita, per tal de tenir dades objectivables que permetin un millor seguiment, avaluació i anàlisi de l'evolució d'aquest i del treball que s'hi està realitzant. En aquest sentit, aquesta premissa és molt important degut a la greu afectació de les persones ateses i la seva dificultat d'expressar-se.

Objectius generals

1. Qualitat tècnica en l'atenció:

- a. **Objectiu estratègic:** Coneixement.
- b. **Objectiu específic:** Promoure la relació de les persones amb l'entorn i l'ús dels espais i serveis comunitaris
- c. **Indicadors:** Número de sortides a equipaments comunitaris
- d. **Iniciatives:** - Anar al Centre Esportiu El Sorrall un cop a la setmana.
- Incidir amb les famílies sobre la importància de fomentar la relació amb l'entorn acompanyant als seus familiars.
- Anar a la biblioteca a buscar material.
- Anar al centre G5cívic a veure exposicions

2. Qualitat tècnica en l'atenció:

- a. **Objectiu estratègic:** Coneixement.
- b. **Objectiu específic:** Crear la biografia de les persones ateses a la Llar
- c. **Indicadors:** Persones amb la seva Caixa de Història de Vida
- d. **Iniciatives:** - Crear un espai de conversa on poder triar amb la persona el més significatiu per ella.
- Parlar amb les famílies perquè ens aportin records i fets significatius de la vida de les persones ateses.
- Elaborar les caixes on poder guardar tots aquests records.

3. Intercooperació i territori:

- a. **Objectiu estratègic:** Comunitat.
- b. **Objectiu específic:** Enfortir vincles amb l'EAP per atendre de manera més conjunta a les persones ateses (atenció social i sanitària).
- c. **Indicadors:** Número de reunions amb l'EAP
- d. **Iniciatives:** - Assistir les reunions de la Taula de fragilitat.
- Organitzar i coordinar una reunió trimestral de l'equip mèdic de la Llar i l'EAP.

Existeixen diferents tipus d'eines de treball a utilitzar segons el tipus d'informació que es vulgui donar o recollir:

- A. El programa de **gestió Entigest**, és un software de gestió empresarial especialment desenvolupat per a Entitats d'Atenció, Serveis i Suport a Persones amb Discapacitat Intel·lectual.

El mòdul Persones/Usuaris gestiona tots els apartats relacionats amb l'Atenció, el Suport, l'Assistència i els Serveis a la Persona.

Gestiona tota la informació que es necessita de les Persones / Usuaris, accedint de forma fàcil i directa. Contempla la gestió de centres i serveis, visió global de les persones i tots els apartats relacionats amb la mateixa. Dades generals, discapacitats, escales, trastorns, incapacitació, tutela. Referents, professionals, absentisme,

absències, medicació, dieta, planificació salut, visites mèdiques, proves, vacunacions, registres de salut, incidències, activitats, pla d'atenció individual, menjador, transport, facturació.

El Perfil de l'usuari/usuària, on hi queda reflectit com és l'usuari/usuària en tots els seus àmbits i que descriu el punt de partida per elaborar els objectius de treball.

Avalua l'estat de les capacitats orientatives, de mobilitat, de parla... dels usuaris/usuàries, en diferents moments de la seva vida al taller. La finalitat és detectar canvis i/o pèrdues ocasionades pel procés d'envelliment i/o demència.

- B. **El PAI** (Programa d'Atenció Individual), és el programa que, tenint en compte les vuit dimensions de qualitat de vida i els diferents graus de suport, determina els objectius i les modalitats d'intervenció més adequades a les necessitats de les persones ateses.

En l'elaboració d'aquest programa hi intervenen diferents professionals del centre: l'educador/a, el pedagog/a, el psicòleg/psicòloga i el treballador/a social.

Aquest document contempla la valoració anual.

- C. **Els Protocols.** Aquesta eina és l'explicació desglossada d'una activitat laboral, activitat lúdica, ocupació terapèutica o taller, de tal manera que si hi ha una substitució, el substitut/a pot saber com funciona l'activitat a fer.

E. Condicions d'accés al servei

Per a què una persona pugui ser admesa, els familiars o els representants legals del mateix, hauran de presentar una sol·licitud per escrit al CAD, i el centre haurà de disposar del respectiu Vist i plau del Departament d'acció cívica i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

Tota persona que ocupa plaça a la Llar Santa Maria prèviament ha estat atès pel Servei d'acollida, diagnòstic i orientació de la pròpia Fundació El Maresme.

Es aquest servei qui deriva els casos, un cop s'ha valorat que es reuneixen els requisits necessaris.

Els casos arriben al Servei d'acollida, diagnòstic i orientació per diferents vies:

- Serveis socials de la població.
- Escola d'educació Especial.
- Altres serveis per a persones amb discapacitat intel·lectual (Centres ocupacionals, Centres de Dia), famílies etc.

Sistema de coordinació entre la TS de la Llar i els serveis socials bàsics.

Quan la persona ocupa plaça a la Llar Santa Maria, la treballadora social de la residència notifica l'alta a dit servei a través del Full B del PIA Dependència (Programa Individual d'Atenció a les persones en situació de Dependència) als serveis socials de la població on viu la persona a fi d'elaborar la Modificació PIA Dependència tenint en compte que la persona està ocupant plaça de residència a la Llar Santa Maria

A part, la coordinació amb Serveis Socials és en funció de les necessitats de la pròpia persona i família.

F. Mesures de reparació o correcció

Accessibilitat i seguretat

Si es detectés alguna mançana amb marge de millora en quant a les instal·lacions de la Llar Santa Maria, es podrien realitzar reparacions per millorar l'accés.

En cas que les instal·lacions no siguin segures (per exemple, problemes amb la instal·lació elèctrica o amb la infraestructura), es prendrien mesures correctives per garantir la seguretat dels residents.

Disposem de professionals tècnics d'obres i infraestructures encarregat de revisar totes les instal·lacions de l'entitat.

Higiene i neteja

Si les condicions d'higiene no compleixen els estàndards (com ara neteja deficient o problemes amb els serveis sanitaris), es realitzarien correccions per mantenir un entorn saludable.

Disposem a l'entitat d'un Servei de neteja amb protocols estandarditzats i registres.

Serveis i atenció personal

Si es detecten mancances en els serveis d'atenció personal (com higiene personal, alimentació o assistència mèdica), es prendrien mesures per millorar-los.

Disposem de diferents mecanismes i protocols així com professionals de contacte en continua comunicació amb el personal d'atenció directe a les persones ateses i les seves famílies.

Normatives i procediments

Horaris i Atenció a les persones ateses

La residència han de seguir horaris establerts per garantir una atenció adequada als residents. Això inclou els àpats, les activitats i altres serveis. En cas de desviacions respecte als horaris, es realitzaran correccions per assegurar el compliment.

Comunicació amb les Famílies

És fonamental mantenir una comunicació transparent i regular amb les famílies dels residents i/o persones ateses. Això pot incloure reunions, informes socials, psicològics i educatius i altres formes de comunicació. Si es detecten mancances en aquest àmbit, es prendran mesures per millorar la comunicació.

Protocols d'Emergència

La residència ha d'establir protocols d'actuació per a situacions d'emergència, com incendis, evacuacions pertinents.

Els i les tècnics/ques de la Llar Santa Maria estan al dia de les normatives i el funcionament adequat de les llars de l'entitat. En cas d'incompliment, existeixen protocols d'actuació per aplicar-los i garantir el benestar dels residents. Sempre informem les famílies d'aquests processos.

En resum, les mesures de reparació o correcció són essencials per assegurar que les llars residències compleixin els estàndards i proporcionin un entorn adequat i segur per a les persones que hi viuen.

G. Drets i deures dels usuaris

DRETS DELS USUARIS

- Dret a ser respectat:
 - En la seva intimitat.
 - En la seva integració física.
 - En les seves diferències com a éssers humans amb ple dret.
 - En que no es divulguin les seves dades personals ni la seva història clínica i social.
- A rebre els tractaments i atencions necessaris.
- A tenir totes les necessitats bàsiques cobertes: alimentació, salut, higiene.
- Al benestar físic, emocional i material.
- A no ser discriminat per raó de naixença, sexe, orientació sexual, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- A les relacions personals.
- A ser escoltat.
- A ser informat sobre els aspectes organitzatius i de funcionament del centre.
- A participar en les activitats.
- A utilitzar les instal·lacions i material del centre que haurà d'adaptar-se, tant com sigui possible a les seves condicions personals amb les màximes garanties de seguretat.
- A gaudir en tot moment d'assistència i cures adequades, de forma el més completa possible, com d'unes instal·lacions adaptades a les seves necessitats que facilitin el benestar.

DRETS DE LES FAMÍLIES.

- A ser informats dels tractaments i programes establerts per l'equip del centre.
- A ser informats de qualsevol tema que afecti al seu familiar sempre que ho sol·licitin.
- A emportar-se el seu familiar a casa quan ho sol·licitin.
- Poder visitar al seu familiar al centre sempre que ho desitgin, dintre dels horaris i en els espais establerts.
- Poder entrevistar-se amb la direcció del centre quan ho sol·licitin.

- Participar a les reunions que es convoquin amb la resta de famílies o tutors dels assistits.

COMPROMÍS DE LA FAMÍLIA I/O TUTORS LEGALS.

- Conèixer, respectar i complir el Reglament de Regim Intern i el contracte d'assistència.
- Actuar coordinadament amb el centre.
- Comunicar tot canvi d'adreça i telèfon (han d'estar localitzables).
- Respectar la dignitat i les funcions del personal d'atenció directa i de suport així com observar les normes elementals de convivència.
- Facilitar tota la informació que pugui ser d'interès als professionals del Servei, per tal de donar una millor atenció.
- Mantenir una actitud col·laboradora.
- Respectar les decisions i orientacions del personal de l'equip del centre i dels professionals de la xarxa d'utilització i atenció pública que tractin a la persona.
- Respectar els horaris de funcionament del centre.

FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DELS USUARIS I LES SEVES FAMÍLIES.

- A través del Consell Assessor de la Llar Santa Maria.
- A través de l'Espai de Reflexió Ètica de la Fundació el Maresme: espai de caràcter consultiu, interdisciplinari i plural que té com a finalitat ser un espai per a l'anàlisi, la formació i l'assessorament sobre qüestions ètiques i està al servei de tota la comunitat que forma part de l'entitat per tal de contribuir a la millora de la qualitat assistencial.
- A través de les reunions amb famílies proposades periòdicament des del nostre centre.
- El centre també passa enquestes de satisfacció a les famílies perquè de manera anònima puguin expressar el seu grau de satisfacció respecte a l'atenció que reben els seus familiars a la residència.

H. Règim econòmic aplicable

El Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, mitjançant la Calculadora PIA, determina en cada cas concret l'aportació com a copagament que cada persona ha de fer en funció de la seva capacitat econòmica. Aquesta pot variar en el temps si la situació econòmica (ja sigui a nivell de ingressos o a nivell de prestacions) i/o patrimonial de la persona ho fes.

En el cas d'haver-hi activitats complementàries s'apliquen els preus aprovats per la junta de patrons i s'informen al Departament de Drets Socials.

I. Queixes i suggeriments

La Fundació el Maresme, a tots els serveis de l'entitat, proporciona fulls de reclamació perquè les famílies de les persones ateses puguin expressar les seves preocupacions.

Tots els serveis de la Fundació disposen d'un full de reclamacions a la seva disposició. Es troba penjat a la cartellera de l'entrada del servei. Aquesta informació és dóna a la família en el moment de formalitzar el contracte assistencial.

Tipus de queixes:

1. Queixes de funcionament diari
2. Queixes a la institució
3. Queixes formal a la Generalitat de Catalunya

1. Queixes de funcionament diari

- Si la queixa prové d'una trucada o d'una conversa a l'entrada o sortida del servei s'intenta resoldre en el mateix moment, per algun membre de l'equip tècnic del centre.
- Si no és possible, es cita a la família al centre en una entrevista amb la directora i/o l'equip tècnic. En aquesta trobada, es plantegen possibles solucions i s'estableix el procediment a seguir (com, qui i quant).
- Si la resposta per part de la família no es creu satisfactòria, és pot elevar a la direcció de la Fundació o La queixa queda documentalment enregistrada.

2. Queixes a la institució

- Si la queixa un cop tractada per l'equip directiu del servei no pot ser resposta per aquest, s'eleva a l'autoritat superior que és el comitè de direcció.
- Una vegada exposada la queixa i derivada la família a serveis centrals, se'l donarà una resposta per escrit o una cita en un període no superior a 7 dies.
- En aquesta trobada amb el/els responsables de la Institució, és concretaran els paràmetres que permetin la resolució del conflicte i en el cas que no sigui possible, quines actuacions es poden emprendre.
- La queixa queda documentalment enregistrada.

3. Queixes formal a la Generalitat de Catalunya

- Un cop esgotats tots els passos anteriors, si la família considera que ha de fer arribar la seva queixa a la Generalitat de Catalunya, se li facilitaran els impresos per a tal efecte. o Caldrà omplir el full de reclamació penjat a al cartellera que se'ls ha facilitat.
- Citar a la família per donar resposta. o La queixa queda documentalment enregistrada.

J) Les vies per obtenir informació i orientació amb relació al Servei públic

- La entitat compta amb un Servei de Comunicació professionalitzat. La seva tasca és fer difusió i comunicar a través de diferents mitjans (pàgina Web de la entitat, perfil de Instagram, Facebook i Twitter), amb l'objectiu de donar visibilitat, sensibilitzar i conscienciar del dia a dia de les persones usuàries dels serveis.
- Algunes de les accions que es porten a terme són comunicats de premsa, publicacions a les xarxes de totes aquelles actes i accions que fem a nivell intern, activitats que organitzem, participem i col·laborem a nivell de ciutat, participació en campanyes de sensibilització (25N, 8M, ...), compartir material pedagògic, accions professionals a nivell intern i extern,...
- Quadríptic de la entitat on es mostra tota la tipologia de serveis amb els que compta la entitat, així com la descripció per serveis, perfil de les persones ateses i informació dels diferents centre al territori.
- Díptic específic del treball vers les llars.
- Memòria Anual de la entitat on es mostra els compromisos de la entitat, fets destacats de l'any, balanç comptable i social, treball en xarxa, aliances i col·laboracions externes i reptes de futur.
- Xerrades externes sobre la entitat, cartera de serveis, metodologia de treball, especialitzacions ... A Centres d'Educació Especial de la ciutat, Escoles i Instituts de la comarca, professionals externs, participació en jornades,...
- La ciutadania o altres professionals del territori s'hauran de posar en contacte en primera instància amb la Secretaria de direcció de la Fundació i/o la Treballadora Social de Primeres Acol·lides de l'Entitat.
 - Telèfon oficines centrals: 93 790 47 48
 - Adreça oficines centrals: Muralla dels Genovesos, 12, 08301, Mataró.
 - Correu electrònic de la Fundació: fundaciomaresme@fundaciomaresme.cat