



## CARTA DEL SERVEI DE LA RESIDÈNCIA MATAÇÀS

La Residència Matakàs és un centre de titularitat privada, amb 21 anys de presència al Sant Adrià de Besòs, que ofereix serveis a les persones de 65 i més anys. Compta amb els serveis de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent (amb número de registre S04546) amb 177 places, i el servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent (amb número de registre S04687) amb 15 places. És centre acreditat pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya per a acollir usuaris amb Prestació Econòmica Vinculada al servei residencial.

### 1.- Identificació

Nom del servei:	Residència Matakàs
Responsable:	Eduardo Clapés
Ubicació:	Av. d'Eduard Maristany, 65-69 08930 Sant Adrià de Besòs (Barcelona)
Contacte:	Telèfon: 934 627 800 info@residenciamatacas.com
Seu web:	<a href="http://www.residenciamatacas.com">www.residenciamatacas.com</a>
Horari del Servei:	Servei de Centre de Dia: de 08:00 h a 17:00 h Servei Residencial de 24 hores

### 2.- Missió i valors

Residència Matakàs és un centre centrada en la cura integral de l'adult on podreu gaudir de totes les comoditats i viure sense preocupacions, envoltats d'un equip humà i professional permanentment a disposició del resident. Comptem amb un equip multidisciplinari de professionals dels àmbits assistencial, clínic i social, amb un únic objectiu: donar un servei integral de qualitat i humà atenent les necessitats de les persones usuàries.

Les nostres instal·lacions a prop del mar, zones a l'aire lliure i perfectament connectat amb el centre de Barcelona fan que sigui una de les millors residències en serveis, prestacions i instal·lacions. Al nostre centre se sentiran millor que a casa amb un servei i un tractament únic professional i, sobretot, molt humà. Matakàs és més que una residència, és una opció de vida tranquil·la i cuidada per mans expertes..

Els valors que caracteritzen el servei són:

- La qualitat dels nostres 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.

- El desenvolupament personal i professional de les persones de la nostra organització, garants del nostre èxit i pilar fonamental del nostre sistema i forma d'operar.
- La responsabilitat social en les nostres activitats, per assolir un impacte contrastable en la societat i el medi ambient.

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

#### 3.1 Servei de residència assistida

És un servei d'acolliment residencial amb caràcter permanent, que ofereix una atenció integral a les activitats de la vida diària, amb una supervisió constant, i que té com a objectiu garantir el manteniment del grau d'autonomia personal i social, i facilitar un entorn substitutiu de la llar.

#### 3.2 Servei de residència assistida temporal

És un servei d'acolliment residencial temporal adreçat a persones grans en situació de manca d'autonomia personal permanent, que són ateses en el seu entorn familiar o de relació, i que serveix quan els cuidadors principals necessiten temps de descans.

#### 3.3 Servei de centre de dia

És un servei d'acolliment diürn que complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar, amb els objectius d'afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents..

**Plaça privada:** cal fer la sol·licitud directament al nostre centre, on se l'inclourà en llista d'espera, si s'escau, 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).
- 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.

##### A.2.) Pagar la mensualitat vigent en el moment de l'ingrés, així com el dipòsit de garantia.

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

Els canals de participació dels ciutadans són diversos:

- Escrits dirigits al servei.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts pel centre.
- Opinions a través de les xarxes socials.



## 5. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb els familiars i persones usuàries de Residència Matakàs i promoure millores del servei, el centre té establerts dos canals preferents:

- Bústia de queixes i suggeriments.
- Formulari web. S'hi pot accedir a través de [www.residenciamatacas.com/queixes](http://www.residenciamatacas.com/queixes).
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte indicades.

## 6. Normativa específica del servei

### 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](#).

**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**

(Extrets del Reglament de Règim Intern del Centre)

**Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns**

- ARTICLE 16.- Tot usuari té tots els drets reconeguts per les lleis vigents, en especial els previstos en els articles 8, 9, 10 y 12 de la Llei 12/2007, de Serveis Socials de Catalunya, que es recullen de forma succinta en el pacte Onzè del contracte.

- ARTICLE 17.- La residència es farà dipositària dels diners en metàl·lic de l'usuari per a la seva custòdia.

La residència no es responsabilitzarà de la pèrdua d'objectes de valor que no es facin entrega al centre directament per a la seva custòdia. El centre es reservarà el dret a rebutjar quantitats considerables o objectes de gran valor econòmic, per motius de seguretat.

- ARTICLE 18.- El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb total consideració.

A més a més, té dret:

- A rebre una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats específiques.
- Al secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que ho suspengui.
- A la intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha de recollir els protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.

- ARTICLE 19.- El resident té dret a continuar mantenint una relació fluïda amb la seva família, així com també amb el seu entorn social i afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.

- ARTICLE 20.- El resident té dret a rebre informació general de la residència en relació als aspectes que l'influeixin o l'interessin, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament bé de manera personal, bé per mitjà del seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.

El resident té dret a accedir a l'atenció de totes les necessitats personals per a aconseguir un desenvolupament adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben altres ciutadans.

- ARTICLE 21.- L'habitació del resident és el seu espai personal i propi a la residència i haurà de ser respectat pel personal i la resta d'usuaris, entenent que per aquest motiu no es podrà accedir a l'habitació sense permís del resident, excepte per als serveis d'atenció diària al resident, cures



sanitàries i neteja, o en casos d'emergència.

El resident podrà tenir en el seu entorn més pròxim els objectes i les pertinences de més valor emocional, sempre que respectin els drets de la resta d'usuaris i siguin compatibles amb les normes habituals de seguretat i higiene.

- ARTICLE 22.- El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats si és possible, així com a obtenir facilitats per a realitzar la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- ARTICLE 23.- La residència té a disposició dels clients, familiars, responsables o representants fulls de reclamació.

### Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

- ARTICLE 24.- El resident i la persona responsable estan obligats a facilitar la recepció del servei i complir els deures previstos a l'article 13 de la Llei 12/2007 que es recullen en el pacte Onzè del contracte assistencial, i en especial a:
  - Respectar i facilitar la convivència.
  - Complir el que disposa el present Reglament de règim intern i en els termes del contracte subscrit.
  - Abonar puntualment el preu pactat.
- ARTICLE 25.- Incompliment de les obligacions: L' incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions de l'article anterior, podrà suposar la resolució del contracte i per tant la finalització de la prestació de serveis, tot i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.
- ARTICLE 26.- Queda prohibit fumar en el centre. Tanmateix, està totalment prohibit facilitar tabac o qualsevol objecte de generar foc a qualsevol resident.
- ARTICLE 27.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:
  1. Alterar el funcionament normal de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable d'aquest.
  2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
  3. La desídia i deixadesa de la seva higiene personal, negant-se a rebre assistència del personal del centre.
  4. Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
  5. L'intent o assetjament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
  6. Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la convivència normal i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
  7. Maltractaments al personal o a la resta de residents.

Data d'elaboració de la Carta de Serveis: 28/10/2021

Darrera actualització: 28/10/2021

Persona responsable de l'actualització: Eduardo Clapés (Director Tècnic)