

Missió:

La missió del Grup Mimara és garantir i millorar la qualitat de vida de les persones mitjançant un servei individualitzat que s'adapta a les necessitats físiques, socials i emocionals dels nostres col·lectius i la seva comunitat, comptant amb el millor equip especialitzat, multidisciplinar i vocacional.

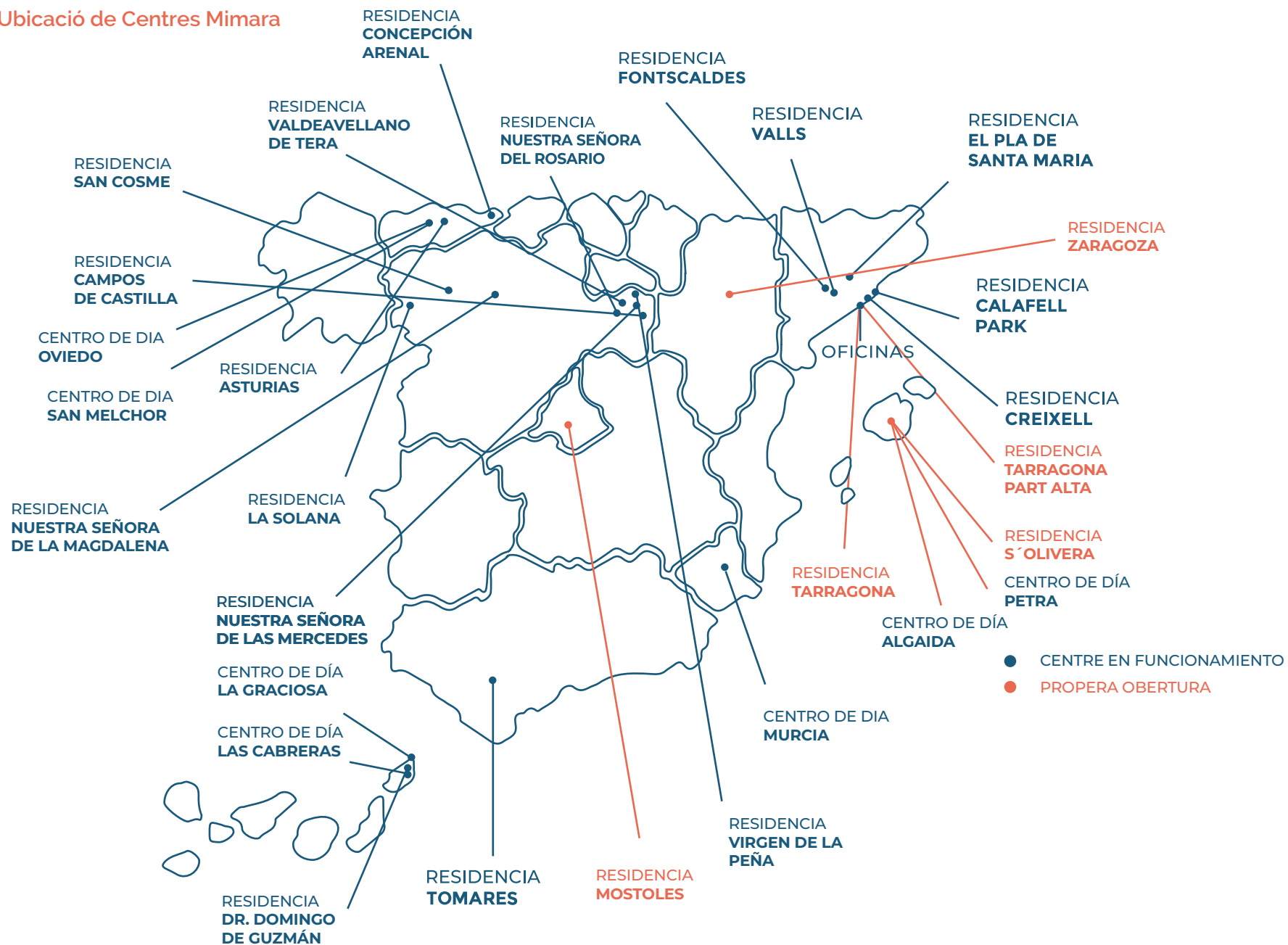
Visió:

La nostra visió és ser un referent a nivell assistencial i social en la cura de les persones, buscant el seu benestar i el del seu entorn on prevalgui la qualitat humana, l'excel·lència i el nostre compromís de contribució a una societat més justa, diversa i sostenible.

Els nostres valors:

Els nostres valors són la familiaritat, acompanyament, compromís, experiència i transparència. El nostre fundador, Miguel Márquez, ha anat transmetent aquests valors a tot el seu equip, als residents i les seves famílies, i ha resultat un segell diferencial respecte a altres residències. La direcció prioritza la formació constant en l'excel·lència, però també en el llegat del fundador i en el manteniment d'una manera de fer basada en un pensament humanista.

Ubicació de Centres Mimara



Serveis al Centre de Dia i Residències

Els serveis que oferim als nostres residents i a les seves famílies són el resultat d'un procés d'escolta activa entre tots els grups d'interès que conformen el nostre ecosistema i que van des dels serveis més essencials per a la cura i el benestar dels residents fins a aquells que aporten un valor afegit sempre a fi de facilitar la vida de les nostres famílies.

Servei de centre de dia: Oferim una atenció integral durant el període diürn amb l'objectiu de mantenir o millorar el nivell d'autonomia personal, tot mitjançant programes i teràpies adaptades a la situació específica de cadascun dels nostres usuaris. Es tracta d'un servei que atén les necessitats d'assessorament, prevenció, rehabilitació, orientació per a la promoció de l'autonomia, l'atenció assistencial i el personal, afavorint la permanència de la gent gran en el seu ambient familiar i social.

Servei de menjador social: El principal objectiu d'aquest servei és procurar que la gent gran tingui un envelliment actiu i saludable. Es cobreixen dues necessitats bàsiques: facilitar una alimentació adequada i personalitzada utilitzant productes de qualitat a la nostra pròpia cuina, i incentivar un espai relacional d'enllaços d'amistat i de connexió amb la comunitat.

Servei metge i infermeria: Els centres tenen un servei d'un metge i un equip d'infermeria per cobrir totes les necessitats dels nostres residents. Fomentem el nivell d'autonomia i l'estat de salut promovent la prevenció i el tractament de la malaltia. Per això, l'equip multidisciplinari de les nostres residències realitza una valoració global inicial i personalitzada, per tal d'establir un pla de cures adaptat a cada persona i situació.

Psicologia: Prioritzem el suport emocional dels nostres residents i famílies. A través d'un treball amb l'equip tècnic de cada residència, el psicòleg crea un projecte d'estimulació adaptat a cada resident. També desenvolupem teràpies de tipus individual i/o grupal segons la situació i patologia de cada resident.

Podologia: Som conscients de la importància de la cura dels peus per a la salut dels nostres residents, és per això que comptem amb un servei de podologia geriàtrica. Una bona cura dels peus de la gent gran pot evitar ferides o lesions que fan que sigui més difícil caminar. Mantenir la mobilitat és crucial perquè se sentin molt més independents. Per tant, ens encarreguem de la prevenció, el diagnòstic, el tractament i la rehabilitació de patologies, així com altres alteracions, que afecten el peu.

Historial personalitzat: Per oferir un servei complet, ens coordinem amb la resta

d'especialistes i consultes externes (CSM, SESM-DI, neurologia, etc.) per millorar l'eficiència i l'atenció personalitzada de la cura i la salut del resident.

Treballs social: Mitjançant la coordinació amb els serveis externs, tant sanitaris com socials i comunitaris, detectem les necessitats socials dels nostres residents: planifiquem la seva gestió econòmica, els ajudem a la seva inserció social i laboral (només per a residents de centres de salut mental) i afavorim la solució de problemes potenciant els canvis necessaris que milloren i estableixen la seva situació personal.

Fisioteràpia: Mantenir i millorar les capacitats físiques com la força muscular, el balanç articular, la flexibilitat i l'equilibri és bàsic per afavorir el benestar general de les persones. Mitjançant una valoració prèvia individual de les capacitats físiques i psíquiques de cada resident, s'estableix una pauta d'exercicis i tractaments adequats a les seves necessitats. Aquest servei es complementa amb altres activitats que potencien la motricitat del resident.

Teràpia ocupacional: Realitzem una tasca directa amb el resident a més de la família des de l'ingrés. Ens encarreguem d'explicar-los els tipus de programes que desenvolupem i el seu objectiu, així com el procediment que seguim per motivar-los a participar-hi. Per això, realitzem valoracions

funcionals amb la intenció de saber quins són els seus interessos i veure com es desenvolupa

Educació social: El nostre objectiu és millorar la qualitat de vida dels nostres residents ocupant el seu temps i fent que el dia a dia sigui més amè i agradable. Considerem fonamental mantenir-los actius i vetllem per millorar les seves capacitats i habilitats cognitives, motrius i socials. Per això tenim un programa d'activitats adaptat a les necessitats i preferències dels usuaris que es desenvolupa d'una manera dinàmica.

Cura personal: Considerem que els nostres residents es mereixen la millor cura personal. Per això, realitzem pautes específiques, sempre acordades amb les famílies, per a serveis de manicura, pedicura, perruqueria i depilació.

Acompanyament: En cas de necessitat, oferim el servei d'acompanyament a visites mèdiques, amb transport adaptat porta a porta i amb personal capacitat i format per fer aquestes funcions.

Alimentació saludable i personalitzada: Oferim una alimentació saludable i adaptada a les necessitats de cada resident. Elaborem menjars adaptats a les condicions prescripcions de cada usuari, apropiats per a aquesta etapa de la vida que és la tercera edat.

Circuit de comunicació amb el Grup Mimara

El circuit de comunicació amb el Grup Mimara per tancar una plaça és:

1. Acceptar la necessitat d'ingressar a un centre de dia o residència.
2. Contactar amb el Grup Mimara per qualsevol dels canals oficials:
 - Pàgina web: www.grupomimara.com
 - Correu electrònic a info@grupomimara.com
 - Trucada telefònica a un centre Mimara de la seva conveniència o a l'oficina central al 977 268 938.
3. Un cop rebuda la sollicitud d'informació, es designarà una persona responsable que atindrà el cas, oferirà la informació necessària i si és possible programarà una visita al centre d'interès.
4. S'activarà el procés d'ingrés en cas que la persona interessada o la família confirmi l'ingrés.

Com és l'accés de l'usuari als centres Mimara?

Hi ha dues vies d'accés. Es pot accedir a una plaça residencial o de centre de dia pública (cofinançada per la Direcció General de Prestacions Socials) o mitjançant una plaça residencial o de centre de dia privat (cost privat acordat amb l'empresa).

Quins són els requisits per accedir a una plaça pública de residència?

1. Tenir un grau 2 o 3 de dependència.
2. Més de 65 anys. En cas contrari, cal fer una valoració del cas i es tractarà d'una excepcionalitat. Aquesta ha de ser autoritzada pel Departament de Drets Socials.

Quin és el procés per accedir a una plaça pública de residència?

1. Responsables del Grup Mimara ensenyaran el centre a la família interessada i en facilitarà tota la informació del funcionament.
2. Posteriorment, cal apuntar al possible usuari a la pàgina web habilitada per la Generalitat lliurant la resolució segons l'usuari té grau de dependència.
3. S'entregarà a la família el comprovant d'alta.
4. Quan estigui al tercer lloc de la llista se'ls trucarà per emplenar la declaració responsable.
5. L'ingrés es realitzarà un cop hi hagi plaça pública disponible i la persona es trobi al primer lloc de la llista.

Quins són els requisits per accedir a una plaça privada de residència?

1. No cal que tingueu un grau de dependència, però podeu tenir un grau 1,

2 o 3.

2. Accés a partir de 65 anys, en cas contrari, cal fer-ne una valoració i es tractarà d'una excepcionalitat.
3. El cost de plaça privada és l'acordat al tauler d'anuncis de la residència.

Com fa Grup Mimara la gestió d'ingrés de residència?

A l'ingrés, el Grup Mimara s'encarrega de:

1. Sol·licitar un informe mèdic de l'usuari a la família.
2. Informar la família de tota la documentació que cal portar el dia de l'ingrés.
3. Informar tots els professionals del centre de l'arribada del nou resident.
4. Habilitar l'habitació on s'instal·larà l'usuari perquè estigui absolutament disponible i sense pertinences d'altres residents.
5. Revisar que porta tota la roba correctament marcada (anteriorment s'haurà informat del funcionament de la bugaderia).

Quins són els requisits per accedir a una plaça pública de centre de dia?

1. Tenir un grau de dependència.
2. Més de 65 anys. En cas contrari, cal fer una valoració del cas i es tractarà d'una excepcionalitat. Aquesta ha de ser autoritzada pel Departament de Drets Socials.

Quin és el procés per accedir a una plaça pública de centre de dia?

1. Responsables del Grup Mimara ensenyaran el centre a la família interessada i en facilitarà tota la informació del funcionament.
2. Posteriorment, cal apuntar al possible usuari a la pàgina web habilitada per la Generalitat lliurant la resolució segons l'usuari té grau de dependència.
3. S'entregarà a la família el comprovant d'alta.
4. Grup Mimara contactarà amb Serveis Socials d'Atenció Primària perquè ens facilitin l'aportació pública mensual.
5. L'ingrés es realitzarà un cop hi hagi plaça pública disponible i la persona es trobi al primer lloc de la llista.

Quins són els requisits per accedir a una plaça privada de centre de dia?

1. No cal que tingui un grau de dependència, però pot tenir un grau 1, 2 o 3.
2. Accés a partir de 65 anys, en cas contrari, cal fer-ne una valoració i es tractarà d'una excepcionalitat.
3. El cost de plaça privada és l'acordat al tauler d'anuncis de la residència.

Com fa Grup Mimara la gestió d'ingrés públic o privat de centre de dia?

A l'ingrés, el Grup Mimara s'encarrega de:

1. Sol·licitar un informe mèdic de l'usuari a la família.
2. Informar la família de tota la documentació que cal portar el dia de l'ingrés.
3. Informar tots els professionals del centre de l'arribada del nou usuari.
4. Habilitar l'espai on estarà l'usuari.

¿Què és el PIA?

Quan un resident ingressa a la plaça pública cal fer el que s'anomena PIA (Programa Individual d'Atenció). És un document que ha de ser validat per Serveis Territorials. Ha d'estar signat per la treballadora social, el resident i el segell de l'entitat bancària on tingui el compte el resident.

¿Què és la PEV?

Quan un resident ingressa a plaça privada i gaudeix d'un grau 2 o 3 de dependència, hi ha la possibilitat de tramitar un ajut econòmic anomenat PEV (Prestació Econòmica Vinculada). Aquest ajut s'ha de tramitar des d'atenció primària, però serà el Grup Mimara qui s'hi posa en contacte per deixar constància del cas i prepara la documentació sol·licitada:

1. Full alt de la web sobre la plaça privada.
2. Contracte residencial i annex.
3. Darrer rebut del banc.

4. Document de domiciliació bancària (segellat per l'entitat bancària)..

Casos d'excepcionalitat:

Hi ha la possibilitat que ingressin al centre persones menors de 65 anys, però sempre que des de Serveis Territorials hagin donat l'autorització. Si és una plaça pública, l'usuari s'haurà d'apuntar a la llista d'espera des de Serveis Territorials.

Documents que es necessiten tant si és un ingrés públic com a privat:

1. Informe social en què consti que el millor lloc per viure per a aquest usuari és un centre residencial.
2. Document d'acceptació del cas de la residència.

Drets de l'usuari:

- Tot/a usuari/ària té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar a la residència com el seu domicili amb caràcter general; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat de les variables previstes en aquest reglament; en la tutela davant les autoritats públiques i en no ser discriminat per

raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents, especialment els drets que reconeixen els articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

- El/La resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.
- El/La resident té dret a l'exercici de la llibertat individual per ingressar i romandre a l'establiment i per sortir, sense perjudici del que estableix la legislació vigent respecte de les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- El/La resident té dret a conèixer el reglament intern del servei, així com els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera comprensible i accessible.
- El/La resident té dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb les necessitats específiques.
- El resident té 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, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- El/La resident té dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- El/La resident té dret al secret de les

comunicacions, llevat que es dicti resolució judicial que el suspengui.

- El/La resident té dret a la intimitat i la privadesa en les accions de la vida quotidiana, dret que ha de ser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- El/La resident té dret a considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, respectant les formes de vida actuals.
- El/La resident té dret a participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament mitjançant allò que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per afavorir la participació.
- El/La resident té dret a accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- El/La resident té dret a tenir objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- El/La resident té dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- El/La resident té dret a exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- El resident té dret a obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats antici-

pades, d'acord amb la legislació vigent.

- El/La resident té dret a rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- El/La resident té dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics, sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris /àries o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar a l'expedient de l'usuari o usuària, d'acord amb el que estableix la legislació.
- El/La resident té dret a conèixer el cost dels serveis que rep i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.
- La residència té a disposició fulls de reclamació.

Obligacions de l'usuari:

- El/La resident i la persona responsable estan obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a:
 - Respectar i facilitar la convivència.
 - Complir el que disposa aquest Reglament de Règim Intern i en els terminis del contracte subscrit.
 - Abonar puntualment el preu pactat.
- Pel que fa a les sortides i absències,

haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

– Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de l'usuari/ària i de la persona responsable de les obligacions a l'article anterior, podrà suposar la resolució del contracte i, per tant, la finalització de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Drets Socials.

- Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.
- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:
 - Pertorbació del funcionament normal de la residència per part de l'usuari/ària o de la persona responsable.
 - Ebrietat habitual o drogoaddicció.
 - La desídia i abandó de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
 - Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la vostra habitació.
 - L'intent o assaig sexual o altre tipus a qualsevol usuari/ària o personal del centre.
 - Quan l'estat psíquic de l'usuari/ària impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del/de la responsable sanitari/ària del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
 - Maltractaments al personal o als residents.
- Els/Les usuaris/àries o familiars

d'aquell/a resident que cessi en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en el termini improrrogable de 7 dies següents a la baixa, excepte en cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

Quadre de comandament d'indicadors de qualitats		
DIMENSIO 1: ATENCIÓ AL RESIDENT		
Nom de l'indicador		Estàndard (%)
Valoració Inicial		
Numerador	Nº de nous residents amb doc correcte	80%
Denominador	Nº de nous residents (6 mesos)	
Pla d'atenció personalitzat		
Numerador	Nº nous residents amb pla (6 mesos)	80%
Denominador	Nº total de nous residents	
Numerador	Nº res constància del seguiment del pla	80%
Denominador	Nº total de P/R del centre	
Numerador	Nº P/R amb constància de seguiment mensual	80%
Denominador	Nº total P/R del centre	
Promoció de l'autonomia		
Numerador	Nº P/R amb estada <1 any amb constància avaluació AVD	80%
Denominador	nº total P/R amb estada < 1 any	
Numerador	Nº P/R amb estada <1 any amb constància avaluació cap cognitives	80%
Denominador	nº total P/R amb estada < 1 any	
Tractament Farmacologic		
Numerador	Nº P/R amb tractament farmacològic (TF) amb constància a la doc del P/R de la prescripció	90%
Denominador	Nº total de P/R TF	
Numerador	Nº P/R amb TF amb constància a la doc del P/R de l'administració farmacològica	70%
Denominador	nº total de P/R TF	
Prevenció dels Risc		
Nº Absolut	Existència del protocol i millora de la incontinència	100%
Nº Absolut	Existència d'un sistema de registre de caigudes complimentat	100%
Nº Absolut	Existència del protocol de les lesions per pressió.	100%
Numerador	Nº P/R no autònoms llevats	90%
Denominador	Nº total de P/R no autònoms	
Nutrició		
Nº Absolut	Existència escrita de la descripció de les dietes	100%
Manteniment de Funcions		
Nº Absolut	Existència del Pla d'activitats de manteniment i promoció de les capacitats funcionals	100%
Higiene del Resident		
Numerador	Nº P/R amb nivell d'higiene correcte	90%
Denominador	Nº total de residents	
Protocols d'atenció		
Nº Absolut	Existència de protocols	100%
Acompanyament en el procés de la mort		
Numerador	Nº treballadors d'atenció directa amb formació específica sobre procés de mort	60%
Denominador	nº treballadors d'atenció directa	

Quadre de comandament d'indicadors de qualitats		
DIMENSIO 2: RELACIONS I DRETS DELS USUARIS		
Nom de l'indicador		Estàndard (%)
Acollida a l'ingrés		
Numerador	Nº de P/R amb constància de la pers de referència a la doc del res	70%
Denominador	Nº de P/R	
Activitats de lleure		
Nº Absolut	Existència d'un pla d'animació	100%
Relacions amb la família i comunitat		
Nº Absolut	Existència d'un horari de visites suficient i flexible	90%
Nº Absolut	Existència d'una memòria anual d'activitats de participació de les famílies	100%
Nº Absolut	Existència escrita d'un Programa de voluntariat	100%
Satisfaccó dels residents i les seves famílies		
Nº Absolut	Existència de la realització d'un estudi d'opinió als residents i a les famílies	100%
Nº Absolut	Existència escrita del sistema de gestió dels suggeriments i les reclamacions	100%
Preservació de la confidencialitat		
Nº Absolut	Existència escrita de les normes etico-professionals	100%
Assistència espiritual		
Nº Absolut	Existència d'un protocol d'assistència espiritual	100%

Quadre de comandament d'indicadors de qualitats		
DIMENSIO 3: CONFORT, ENTORN I SERVEIS HOTELERS		
Nom de l'indicador		Estàndard (%)
Qualitat del menjar		
Numerador	Nº de registres realitzats	60%
Denominador	nº total de registres previstos (DIARIS)	
Personalització i intimitat de l'entorn		
Numerador	Nº P/R amb objectes personals	60%
Denominador	nº total de residents.	
Numerador	Nº P/R ingressats en hab de + 1 llit que tinguin un sistema de separació entre llits	85%
Denominador	Nº total de res ingressats en hab de + 1 llit	
Accessibilitat i seguretat		
Numerador	Nº de àrees correctament diferenciades i senyalitzades	80%
Denominador	Nº total de zones d'us	
Numerador	Nº grues	100%
Denominador	Nº total de places assistides enregistrades	
Numerador	Nº llits articulats amb baranes	100%
Denominador	nº places assistides enregistrades	
Numerador	Nº matalassos prevenció UPP	100%
Denominador	Nº places assistides enregistrades	
Higiene de l'entorn		
Numerador	Nº de zones d'us dels residents sense males olors	80%
Denominador	nº total de zones d'us	
Imatge		
Numerador	Nº de res amb roba i calçat adequat	80%
Denominador	nº total de residents	
Numerador	Nº prof amb uniforme normalitzat	80%
Denominador	nº total de professionals	

Quadre de comandament d'indicadors de qualitats		
DIMENSIO 4: ORGANIZACIO		
Nom de l'indicador		Estàndard (%)
Funcionament de l'equip		
Numerador	Nº de reunions realitzades	85%
Denominador	nº de reunions previstes (12)	
Formació continuada		
Numerador	Nº gerocultors amb cursos formació específica en temes de ger, ultim any	80%
Denominador	nª total gerocultors del centre	
Documentació d'atenció al resident		
Numerador	Nº residents amb dossier d'atenció complet	80%
Denominador	nº total de residents	

Ajuda'ns a millorar:

Mitjançant l'enviament de consultes, propostes de millores, suggeriments i queixes.

Procediment:

1. Presentació de la proposta de millora, queixa o suggeriment.
2. Recepció de la proposta de millora, queixa o suggeriment.
3. Resolució de la proposta de millora, queixa o suggeriment per part de l'òrgan responsable.
4. Resposta en cas que sigui necessari.

Canals:

1. Telemàticament: mitjançant un correu electrònic a info@grupomimara.com.
2. Presencialment: a qualsevol dels nostres centres.
3. Per correu postal a les nostres oficines centrals.

Temps de resposta:

15 dies laborables.

Dades de contacte:

Oficines centrals del Grup Mimara
Rambla Nova 9, Primer
43003 Tarragona
Tel. 977 26 89 38
www.grupomimara.com

Persones responsables del servei:

Soci fundador: Miguel Ángel Márquez López

Subdirector general: Sr. Manel Tarifa Chicano

Directora assistencial: Sra. Manuela Bonillo Caballero

Directora d'operacions/qualitat: Sra. Maria Belén Pumares Gómez

Directora econòmic/financer: Sra. Julia Gala Guillamet Villalta

Edició, Novembre de 2023.