

CARTA DE SERVEIS DE L'ENTITAT TAGLOCIMA SL



INDEX

1.	Presentació	2
2.	Organització i forma de gestió dels serveis	5
	2.1. Qui som?	5
	2.2. Què fem?	6
	2.2.1. Missió	6
	2.2.2. Visió	6
	2.2.3. Valors	6
	2.2.4. Objectius	8
3.	Relació de serveis que es presten	9
	3.1. Els nostres serveis	9
	3.2. Els nostres professionals	10
	3.3. Les condicions d'accés al serveis	10
	3.4. El règim econòmic aplicable	11
4.	Els nostres compromisos de qualitat	12
	4.1. Els estàndards mínims de qualitat del servei	12
	4.2. Mecanismes d'avaluació del servei	13
	4.3. Les mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes	13
5.	Els drets i deures dels usuaris	14
	5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis de la carta	14
	5.2. Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns	16
6.	Les mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes	17
7.	Consultes, queixes i suggeriments	17
8.	Sistemes d'informació, participació, comunicació del servei	18
9.	Normativa aplicable	20
10.	Versions de la carta	21

1. PRESENTACIÓ

El Centre de Dia Marina obre les seves portes amb la ferma voluntat de ser un servei assistencial de qualitat.

Guiats per l'objectiu d'oferir una atenció de qualitat, la Carta de Serveis del Centre de Dia Marina parteix de l'anàlisi de les expectatives de les persones usuàries del servei i, definint els serveis que oferim, estableix els drets de les persones usuàries en relació a aquests serveis, i recull el nostre compromís a prestar els serveis en termes d'eficàcia, qualitat i millora contínua.

La Carta de Serveis es concreta en un document públic que recull informació sobre els serveis que ofereix el Centre, els compromisos adoptats en termes d'eficàcia i qualitat en l'execució de les nostres funcions, així com els mecanismes de participació dels residents i famílies per a la constant actualització i millora del serveis prestats.

En tant que mantenir una òptima qualitat és un procés continu, dinàmic, la Carta de Serveis inclou la garantia de revisions periòdiques que assegurin els millors nivells de qualitat sempre al dia, revisant els processos de gestió i perfeccionant els compromisos.

La Carta de Serveis, en definitiva, queda establerta com a eina de gestió de la qualitat.

2. ORGANITZACIÓ I FORMA DE GESTIÓ DELS SERVEIS

2.1. QUI SOM

La empresa Taglocima SL, gestiona dos centres de dia per a gent gran: Centre Dia Marina I i Centre dia Marina II.

El Centre de Dia Marina I:

- És un centre de dia col·laborador del Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya.
- Ofereix un total de 40 places de servei de centre de dia per a persones grans.
- Compta amb places de tipus col·laborador, places amb Prestació Econòmica Vinculada a Servei i places privades sense ajut públic.

El Centre de Dia Marina II:

- Ofereix un total de 20 places de servei de centre de dia per a persones grans.
- Compta amb places de tipus privades sense ajut públic

Dades identificatives:

Nom del servei	Centre Dia Marina I i Centre Dia Marina II
CIF	B61593968
Responsables	Cristina Manzano - Directora Tècnica
	Carmen Franco – Administradora
Responsable Higienic Sanitari	Lucía Dueñas Morales
Ubicació, contacte i horari	Centre dia Marina I Carrer Marina, 9-11, 08921, Santa Coloma de Gramenet serveis@centrediamarina.com 933 853 104 – 622 39 64 72 Dissabtes i diumenges 9h a 16:30h
	Centre dia Marina II Carrer Enric Granados 33, 08921, Santa Coloma de Gramenet centrediamarina2@gmail.com 654 33 57 57 – 93 186 56 70 De dilluns a divendres 8h a 18h

2.2. QUÈ FEM?

2.2.1. MISSIÓ

La MISSIÓ de la nostra entitat és prioritzar la cohesió, la construcció i l'estabilitat d'un equip humà multidisciplinari que garanteixi l'atenció integral i els drets de les persones grans usuàries del nostre servei.

Volem vetllar pel confort dels nostres usuaris i usuàries donant prioritat a les mesures preventives per evitar el deteriorament de salut de la persona des d'una vessant interdisciplinària respectant les decisions de les persones ateses, escoltant les seves preferències i donant prioritat a les seves decisions personals.

2.2.2. VISIÓ

Tenim la creença ferma que el benestar de les persones és un dret fonamental, i treballem perquè tothom pugui gaudir de les oportunitats que se'ls hi plantegen al llarg de la seva vida, fent les activitats diàries que realment volen fer i sense que cap condició física, social, econòmica o de salut els ho pugui impedir.

La nostra vocació és la de donar una atenció personalitzada a qui pugui tenir qualsevol tipus de limitació. Escoltem les inquietuds i pensaments de les persones per entendre millor els seus desitjos i necessitats i així poder millorar els nostres serveis. Donem molta importància el fet de poder col.laborar amb altres agents (socials i sanitaris) del nostre entorn per tal de completar l'atenció als nostres usuaris. Això ho aconseguim implicant-nos amb les entitats i Administracions per tal de transmetre la realitat del nostre dia a dia i com arribar a l'excel·lència e la prestació de serveis.

2.2.3. VALORS

- La **individualitat** de cada persona: tants les persones grans que atenem com els diferents professionals que formen part del centre creiem que són únics i, per tant, se'ls ha de tractar amb la individualitat que es mereixen.
- Reforç positiu: Valoració, potenciació i treball en positiu de les capacitats personals, fomentant una major autonomia i valoració personal (autoestima).
- Vetllem per una pedagogia de l'èxit: Busquem activitats on no hi ha encert-error, sempre buscant allò que motivi al nostre usuari/ària, que li dongui sentit al que està fent.

- **Treball en equip:** els objectius a treballar per a cada un dels nostres usuaris han d'estar treballats en equip, creiem en la multidisciplina i la interdisciplina. Volem potenciar un treball reflexiu, participatiu i constructiu.
- **Professionalitat:** Posar al servei dels altres els coneixements i l'experiència amb rigor i creure en el que es fa, i mantenir i millorar aquests coneixements.
- Tracte de proximitat: som pròxims i acollidors a les persones ateses. Tenim clar que el primer que cal crear és un vincle de confiança, en el que la persona atesa se senti còmoda, com a casa.
- Compromís social i mediambiental: ens mostrem respectuosos amb el medi ambient. Les nostres actuacions busquen realitzar una gestió sostenible.
- Respecte a les persones: Tractar les persones, tant els usuaris com els professionals, com a éssers integrals, i ser tolerants amb la diversitat personal, cultural i social.
- Qualitat: Procés continuat dirigit a obtenir els millors resultats possibles d'acord amb els mitjans disponibles. La qualitat és un dret de la persones ateses i gràcies a la feina del nostre equip es vol aconseguir sempre l'assoliment de les seves expectatives.
- Transparència.
- ACP: 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. Foment i respecte en la presa de decisions.
- La gestió dels recursos necessaris i suficients per a garantir el compliment dels requisits legals, així com altres requisits aplicables a totes les activitats professionals, instal·lacions i serveis prestats.
- Creativitat i innovació: treballar en els processos de recerca i innovació pel que fa a nous recursos, tècniques i materials per a treballar les necessitats cognitives, físiques i emocionals de les persones grans ateses al centre.
- Socialització: Obrir les portes del Centre a l'entorn, vinculant les activitats que es fan a la vida familiar, de barri i de ciutat.

2.2.4. OBJECTIUS

- Recuperar, potenciar i mantenir les AVD (PER TANT, MILLORAR la qualitat DE VIDA DE L'USUARI/ària)
- Descarregar als cuidadors principals en l'atenció permanent de la persona i transmetre recolzament, seguretat i descans als seus familiars (PER TANT, MILLORAR la qualitat de VIDA DEL CUIDADOR/A)
- Fer un control integral de l'usuari/ària (emocionalment, psicològicament, salut, físicament, etc.)
- Allargar l'estada en el nucli familiar.

3. RELACIÓ DE SERVEIS QUE ES PRESTEN

Aquest servei s'adreça a persones de seixanta-cinc anys i més en situació de dependència que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària. Constitueix una alternativa a l'internament residencial de la persona gran i pot ser un servei de caràcter temporal o permanent.

L'equip de professionals que treballa en un centre de dia per a gent gran és pluridisciplinari i està format per un director o directora responsable, un/a responsable higiènic-sanitari i personal d'atenció directa (professionals amb titulació adient per oferir atenció geriàtrica, animació sociocultural, teràpia ocupacional, fisioteràpia, atenció sanitària, psicològica i social).

El 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.

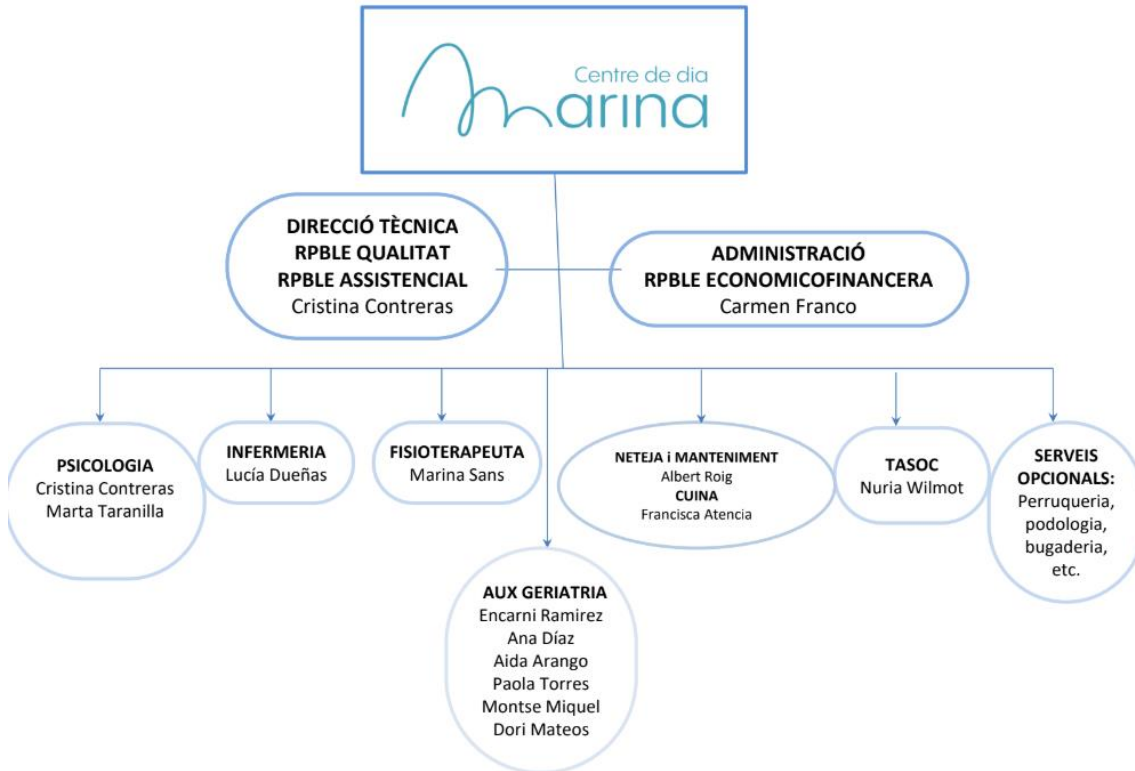
3.1. Els nostres serveis:

Al Centre de Dia Marina, vertebrem l'atenció al voltant dels següents serveis:

- Acolliment i convivència.
- Àpats: esmorzar, dinar i berenar. Adaptats a dietes especials (intoleràncies i/o al·lèrgies alimentàries).
- Assistència a la higiene personal.
- Recuperació i manteniment dels hàbits d'autonomia.
- Dinamització sociocultural: activitats de lleure, tallers, celebracions.
- Infermeria.
- Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut.
- Fisioteràpia diària.
- Suport personal, social i familiar.
- Transport adaptat.
- Perruqueria.
- Podologia.

3.2. Els nostres professionals

L'equip del centre de dia Marina és multidisciplinari i està format per 14 treballadors:



Gener 2025

3.3. Les condicions d'accés al serveis.

- Característiques del/ la sol·licitant que ha de complir: 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).
- Vies per les quals una persona pot esdevenir usuària del servei:
 - Per a accedir a plaça pública: Cal tenir reconegut grau de dependència. La nostra treballadora social s'encarregarà de gestionar la sol·licitud i d'incloure'l a la corresponent llista d'accés. Es donarà un comprovant de l'entrada en la nostra llista d'espera de plaça pública. Aquesta llista està gestionada pel Departament de Drets Socials i serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

- Per a accedir a una 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, seguint les pautes marcades en el nostre Reglament de Règim Intern.

3.4. El règim econòmic aplicable

→ Plaça privada:

Horari 8 a 18 hores		
Horari	Dies a la semana	Preu mensual (IVA inc.)
8/9 a 17/18h Esmorzar, dinar i berenar	Dilluns a divendres	815€
8/9-15/16h Esmorzar i dinar	Dilluns a divendres	655€
10-17/18h Dinar i berenar		
10-15/16h Dinar	Dilluns a divendres	602.50€
13-17/18h Dinar i berenar		
8/9-13h Esmorzar	Dilluns a divendres	450€
10-13h/15-18h	Dilluns a divendres	370€
Dinar extra 13-15h		26€
Hora extra		17€
Cap de setmana		235€
Dissabte o Diumenge		150€
Dia esporàdic		55€

Inclou: acolliment, convivència, manteniment (esmorzar i/o dinar i/o berenar), atenció personal en les AVD's, higiene personal, readaptació funcional i social, recuperació dels hàbits d'autonomia, dinamització sociocultural, activitats de lleure, suport personal, social i familiar, psicologia, fisioteràpia, seguiment i prevenció de les alteracions de la salut, etc.

PREUS COMPLEMENTARIS 2025

- Podologia (1 cop cada mes i mig) 22€
- Acompanyament anada i tornada 352€ (de dilluns a divendres).
- Acompanyament d'un sol trajecte 270€ (de dilluns a divendres).
- Acompanyament esporàdic 17€/h.

→ Plaça col·laboradora:

Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent	euros estada	36,38 €
	euros mes (dies laborables)	800,35 €
	euros mes	1.106,54 €

4. ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT

En el centre de dia Marina, fonamentem el nostre treball del dia a dia tenint en compte un seguit de compromisos. Aquests compromisos els classifiquem en diferents dimensions:

1. Atenció a la persona usuària i a la seva família
2. Relació i aspectes ètics de l'atenció.
3. Coordinació i continuïtat de l'atenció.
4. Organització del centre de dia

Cada dimensió, està composta per un conjunt d'indicadors, d'aquesta manera, podrem avaluar la situació del nostre centre de dia per a gent gran i ens ajudarà a millorar la qualitat dels serveis i la qualitat de vida de les persones usuàries del nostre servei.

Quan aquests indicadors es mesuren de manera periòdica i sistemàtica, ens proporcionen informació del procés i de les seves tendències. Això ens permetrà identificar problemes i introduir les modificacions necessàries en el procés, per tal d'aconseguir una millora contínua de la qualitat del treball assistencial.

4.1. Els estàndards mínims de qualitat del servei

DIMENSIÓ ATENCIÓ A LA PERSONA USUÀRIA I A LA SEVA FAMÍLIA	
INDICADORS	Estàn.
Satisfacció de les persones usuàries i de les seves famílies	90%
Documentació d'atenció a la persona usuària	100%
PIAI actualitzat	80%
Participació de les persones usuàries	80%
Programa integrat de promoció de funcions (física i funcional, cognitiu i emocional, lleure i relacional)	100%
Prevenió de caigudes	100%

Participació de les famílies	70%
El centre promou la participació activa de les persones usuàries en els processos de presa de decisions.	100%
El centre té definit el sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions.	75%
DIMENSÍO GESTIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES	
Satisfacció dels professionals	90%
Formació continuada	80%
Clima laboral positiu	80%
Sistema de propostes de millores	80%
DIMENSÍO GESTIÓ DE L'ORGANITZACIÓ	
Impacte mediambiental	80%
Millorar de la qualitat del servei	100%
Solvència econòmica	70%
Recursos humans	80%
Proveïdors	80%
Serveis complementaris (perruqueria, podologia, etc.)	90%

4.2. Mecanismes d'avaluació del servei

Els indicadors es mesuren:

- mínim anualment,
- mitjançant el checklist dels protocols anualment,
- l'anàlisi de les enquestes de satisfacció,
- el resultat de les reunions interdisciplinars,
- les reunions amb les famílies,
- les assemblees amb els usuaris
- i les reunions amb els treballadors.

4.3. Les mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.

Els elements i les mesures existents per avaluar si no es compleixen els objectius de qualitat i introduir-hi els canvis corresponents.

La Direcció del Centre de dia Marina ha establert com a objectius prioritaris, el compromís amb la millora contínua de la qualitat. Amb aquest sistema de qualitat pretenem un nou compromís d'atenció a les persones ateses pel nostre servei, mitjançant la millora continua: assignant els recursos necessaris per dur a terme una bona gestió, analitzant els resultats i adaptant-nos a les noves necessitats que vagin sorgint.

La Direcció considera fonamental que totes les persones que treballen en el centre, prenguin part activa d'aquesta política promovent i facilitant la formació del personal, fomentant la participació del personal en el funcionament del servei i potenciant el treball en equip.

Una vegada a l'any es fa una avaluació del compliment dels compromisos, mitjançant la valoració dels indicadors i estàndards establerts. En cas de detectar-se incompliments, es procedirà a l'anàlisi de les causes dels mateixos i s'aplicaran les mesures correctores necessàries. En cas que qualsevol persona, usuària o no del servei, desitgi notificar incompliment d'algun dels compromisos de la carta de serveis, poden adreçar-se a la Direcció del Servei. Des de la Direcció es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible valorant la situació i donant resposta a la persona reclamant, informant de les accions i/o mesures de subsanació realitzades, en els terminis de resposta establerts per queixes i reclamacions.

5. ELS DRETS I DEURES DELS USUARIS

5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis de la carta

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 afecten gent 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.

No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics.

Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

5.2. Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns:

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

Facilitar les dades personals, convivencials 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 o convivencials i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.

Comunicar els canvis que es produeixen 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 estableix la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

6. LES MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS ESTÀNDARDS MÍNIMS ESTABLERTS A LES CARTES

Els elements i les mesures existents per avaluar si no es compleixen els objectius de qualitat i introduir-hi els canvis corresponents.

La Direcció del Centre de dia Marina ha establert com a objectius prioritaris, el compromís amb la millora contínua de la qualitat. Amb aquest sistema de qualitat pretenem un nou compromís d'atenció a les persones ateses pel nostre servei, mitjançant la millora continua: assignant els recursos necessaris per dur a terme una bona gestió, analitzant els resultats i adaptant-nos a les noves necessitats que vagin sorgint.

La Direcció considera fonamental que totes les persones que treballen en el centre, prenguin part activa d'aquesta política promovent i facilitant la formació del personal, fomentant la participació del personal en el funcionament del servei i potenciant el treball en equip.

Una vegada a l'any es fa una avaluació del compliment dels compromisos, mitjançant la valoració dels indicadors i estàndards establerts. En cas de detectar-se incompliments, es procedirà a l'anàlisi de les causes dels mateixos i s'aplicaran les mesures correctores necessàries. En cas que qualsevol persona, usuària o no del servei, desitgi notificar incompliment d'algun dels compromisos de la carta de serveis, poden adreçar-se a la Direcció del Servei. Des de la Direcció es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible valorant la situació i donant resposta a la persona reclamant, informant de les accions i/o mesures de subsanació realitzades, en els terminis de resposta establerts per queixes i reclamacions.

7. CONSULTES, QUEIXES I SUGGERIMENTS

S'ha establert un procediment específic per a la tramitació de les queixes i els suggeriments, per tal que qualsevol persona usuària o familiars responsables pugui presentar-les, sempre relatives tant a la prestació dels serveis inclosos en

la Carta, com a l'incompliment dels compromisos associats als serveis esmentats.

Les queixes i els suggeriments es podran presentar de diferents formes:

- Forma presencial, mitjançant un escrit signat amb les dades de contacte de la persona interessada, la qual serà objecte de contestació personalitzada, en el termini màxim de 15 dies hàbils.
- Forma telemàtica a través del correu electrònic: serveis@centrediamarina.com

Si la persona interessada no dona per satisfet la incidència, pot demanar els fulls de reclamació que estan a disposició dels clients.

Així mateix, qualsevol suggeriment es considerarà i serà tingut en compte en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'aquesta Carta de Serveis. També agraïm, recollim i registrem les felicitacions, ja que són l'indicador de la feina ben feta, i un bon impuls per tot l'equip al seu treball diari.

8. SISTEMES D'INFORMACIÓ, PARTICIPACIÓ, COMUNICACIÓ DEL SERVEI

Compromeses amb la millora contínua de la qualitat assistencial, i sabent que aquest procés involucra tant a les persones que assisteixen com a les que són assistides, el Centre estableix unes vies de comunicació i participació per a les persones usuàries, per tal que puguin col·laborar en la definició del model de vida del centre i per fer propostes, suggeriments, reclamacions, queixes i el que considerin avinent de comunicar i tractar:

- Presencialment al Centre.
- Reunions grupals de Centre (persones usuàries i professionals)
- Servei d'Atenció a l'Usuari/a
- Atenció a les Famílies
- Telefònicament, trucant al número 93 385 31 04 (CD Marina I) o 93 186 56 70 (CD Marina II)
- Telemàticament, per correu electrònic, adreçant-se a: serveis@centrediamarina.com
- Per correu ordinari, a l'adreça del Centre:

- Centre dia Marina I: Carrer de Marina, 9-11, 08921 Santa Coloma de Gramenet
- Centre dia Marina II: Carrer d'Enric Granados, 33, 08921 Santa Coloma de Gramenet
- A més, el Centre té a disposició a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, els pertinents fulls de reclamacions.

El centre de Dia disposa de múltiples medis per a mantenir una comunicació permanent amb els usuaris .

- Pàgina Web <http://www.centrediamarina.com>
- Tauler d'anuncis
- Xarxes socials: Instagram
 - Instagram del Centre dia Marina I: @centrediamarina
 - Instagram del Centre dia Marina II: @centrodediamarina2
- Atenció telefònica o via Whatsapp
- Atenció presencial

El centre també fomenta la participació dels usuaris en els processos de direcció i assistencials:

- Comissió de participació dels usuaris i famílies
- Consell de participació
- Enquestes d'opinió
- Participació en PIAIs
- Col·laboració en projectes i activitats amb usuaris
- Actes i celebracions: en certes dates significatives es convida a les famílies a participar de la festa.

Anualment s'elabora la memòria anual del centre que està a disposició de tot aquell que ho demani.

Tant presencialment com per correu electrònic tenim facilitat i bona accessibilitat per dialogar amb les persones del nostre equip humà.

9. NORMATIVA APLICABLE:

LLEI 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa

LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials

Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat

LLEI 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials.

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 DECRET 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat

DECRET 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials

DECRET 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials

DECRET 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials

DECRET 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària

DECRET 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.

ORDRE de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments de serveis socials i de funcionament del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, fixades al Decret 27/1987, de 29 de gener.

DECRET 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran. (Correcció d'errades en el DOGC núm. 4087, pàg. 4816, de 9.3.2004).

DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

10. VERSIONS DE LA CARTA

Data d'elaboració de la carta de servei:

03/01/2022

Darrera actualització:

31/12/2024

Persona responsable de l'actualització:

Cristina Contreras (Directora Tècnica)

Publicació de la Carta de Serveis: www.centrediamarina.com

Santa Coloma de Gramenet, a 31 de desembre de 2024