

ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA	<h2>CARTA DE SERVEIS</h2>	Codi: PA-04 Edició: 01 Data: 07/11/2022 Pàg.: 1 de 14 Vigència 3 anys
--	---------------------------	---

1. Informació general

1.1. Qui som

Dades de caràcter general: Residència Associació Sagrada Família Per Ancians.

Denominació: Associació Sagrada Família per Ancians.

Tipologia de Servei: Residències Assistides.

Registre: S00423- S00422

Direcció: Rosselló 340-344 àtics i 1^o 3^a
08025 Barcelona

Tel: 934584587- 932073458-934585252

Correu electrònic: direccio@rasfa.org

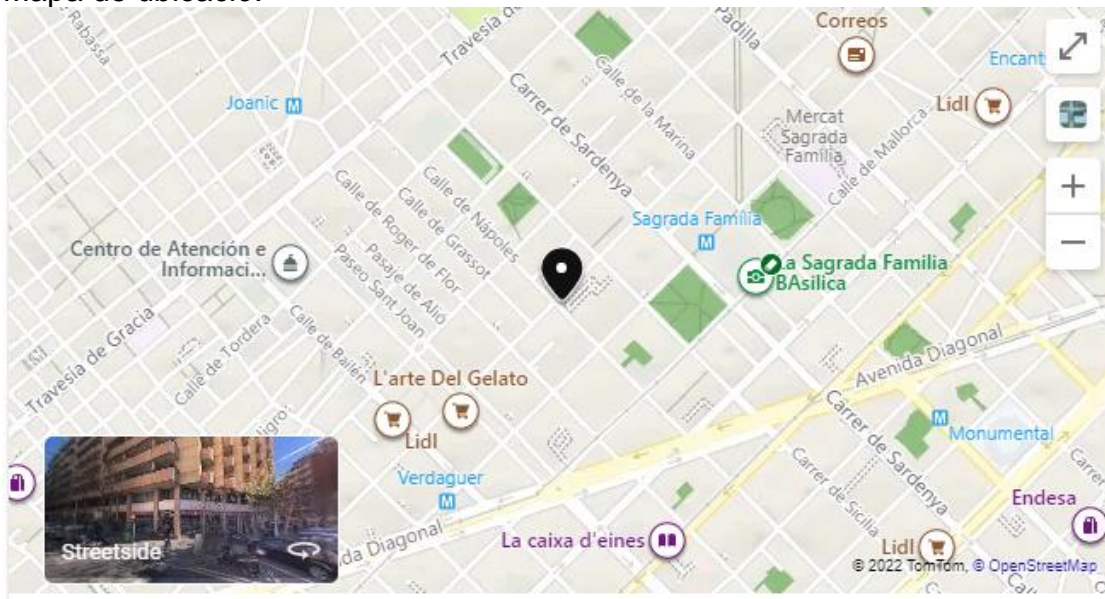
Web: www.rasfa.org.

Horari de atenció: El Centre presta servei les 24h del dia els 365 dies de l'any.

Horari de visites: residència oberta.

Horari d'informació: de 9'30h a 6'30h de la tarda.

Mapa de ubicació:



1.2. Missió

La Missió del nostre Centre és la d'acollir persones més grans de 65 anys del barri de la Sagrada Família d'una manera familiar y sense ànim de lucre, que disposen de pocs recursos econòmics i/o familiars i requereixen d'una atenció continuada i progressiva per aconseguir el millor benestar possible i la millora de la qualitat de vida.

ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA	CARTA DE SERVEIS	Codi: PA-04 Edició: 01 Data: 07/11/2022 Pàg.: 2 de 14 Vigència 3 anys
--	-------------------------	---

1.3. Visió

Cerquem desenvolupar amb èxit un sistema de gestió basat en la qualitat, en l'atenció integral i en el treball en equip destacant pel fort compromís que adoptem amb el resident per brindar l'excel·lència assistencial.

Garantim una atenció personalitzada i ajustada a les necessitats de cada resident tant a nivell sanitari-assistencial, social i recreatiu.

1.4. Valors

Aquesta intervenció es fonamenta en una filosofia de treball centrada en la qualitat humana i de servei que aspira a tenir sempre en compte les necessitats individuals de cada resident. Treballem per als nostres residents i que es sentin acollits, recolzats i ajudats amb tota la professionalitat i afecte, en els eu ambient alegre, positiu i càlid. Així mateix respectem a la persona gran amb les seves creences, ideologia, idees i valors sense pretendre que canviïn sinó que continuïn amb la vida que sempre han portat.

La idiosincràsia de l'Associació Sagrada Família per ancians és plural e igualitària. Això es reflexa en la mateixa estructura de l'organització, que mitjançant la seva Junta i Assemblea, busca la màxima representació de criteris i perspectives diverses

La continua promoció del treball en equip així com l'esforç per sensibilitzar als treballadors sobre els drets i l'estima que han de rebre els residents han sigut elements fonamentals en la definició de la nostra línia de treball.

2. Serveis que s'ofereixen

2.1. Serveis

El Centre conte amb 31 places per a la prestació de serveis de residència permanent. De les quals 21 places són col·laboradores i 10 places són privades amb també la possibilitat de prestació econòmica vinculada (PEV).

El model d'Atenció Centrat en la persona que incorpora a la seva estructura organitzativa, parteix sobretot de la identificació d'elles capacitats i fortaleces de la persona, així com en la presa de decisions conjuntes per part de professionals, usuaris i familiars, considerant a les persones dintre del seu entorn i comunitat. Tenint en compte l'anterior, els serveis es presten des de les següents àrees organitzatives en unitats:

1. Servei de desenvolupant personal:
 - Proporciona els recolzaments necessaris per el desenvolupament de les activitats de la vida diària, mantenir, potenciar o millorar l'autonomia.
2. Atenció a la dependència i capacitat funcional:

ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA	CARTA DE SERVEIS	Codi: PA-04 Edició: 01 Data: 07/11/2022 Pàg.: 3 de 14 Vigència 3 anys
--	-------------------------	---

- Suport i manteniment de les capacitats cognitives per participar en activitats que facilitin la seva inclusió social des de la perspectiva del model de qualitat de vida.
3. Recolzament Personal y Psico-social:
- Atenció Psicològica: Programes d' intervenció en funcions cognitives (psicoestimulació, entrenament de la memòria, orientació en la realitat).
 - Intervenció Social i comunitària, Informació, participació, tramitació de recursos i ajudes tècniques, ajudes per a gestions de caràcter personal.
 - Participació en programes de lleure i oci en el centre. Intervenció sociocultural i educativa amb usuaris, famílies i personal.
4. Servei de Promoció de la salut:
- Atenció Mèdica: Preventiva, General (tractaments, medicació, seguiment),
 - Valoració nutricional i assessorament mèdic a usuaris i famílies. Atenció d'Infermeria: Desplegament i seguiment del pla d'atenció a usuaris.
 - Atenció individualitzada: Preventiva, tractaments, seguiments, cures, control i gestió e la medicació, gestió del material sanitari, assessorament a usuaris i famílies.
 - Fisioteràpia: Manteniment d'habilitats motrius i rehabilitació.
 - Teràpia Ocupacional: Manteniment i adaptació d'Activitats bàsiques e instrumentals, ocupacionals i d'oci.

Cada usuari contarà amb un pla individualitzat d'atenció interdisciplinari (PIAI) desenvolupat per l'Equip Interdisciplinari així com els seguiments, projecte de vida i propostes d'intervenció.

Periòdicament s'avaluarà el PIAI amb l'objectiu d'efectuar les actualitzacions necessàries en funció de les circumstàncies de cada usuari.

Les famílies, o tutors dels usuaris, participen i consensuen aquests programes is seguiments així com les actuacions bàsiques assistencials i socials que es desenvolupen al Centre.

5. Àrea de Serveis Generals: Correspon a aquesta àrea les funcions que es deriven de les activitats encomanades a les Unitats d'ella dependents:
- Recepció, control, comunicacions i vigilància.
 - Cuina: Elaboració de dietes especials, control dietètic dels aliments i supervisió d'higiene i manipulació d'aliments.
 - Neteja.
 - Manteniment.
 - Bugaderia.

ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA	CARTA DE SERVEIS	Codi: PA-04 Edició: 01 Data: 07/11/2022 Pàg.: 4 de 14 Vigència 3 anys
--	-------------------------	---

6. Àrea d' Administració. Correspon a aquesta unitat:

- La conservació i actualització dels Expedients Administratius dels usuaris i personal.
- La tramitació administrativa dels recursos humans i materials necessaris per a la prestació dels serveis.
- La gestió de los recursos econòmics i del pressupost assignat al Centre.
- El recolzament administratiu a la Direcció i a les altres àrees funcionals.

7. Altres prestacions complementàries:

- Perruqueria.
- Serveis religiosos
- Voluntariat.
- Podologia.

Els serveis estan interrelacionats i el funcionament del centre es basa en procediments transversals que impliquen a tots ells en el context de treball en equip.

2.2. Requisits d'accés

En el cas de places col·laboradores:

- Tenir 65 anys o més.
- Tenir reconegut el grau de dependència II o III
- Haver-se apuntat a les llistes d'espera pública de residència (màxim tres centres) a través de la web de residències de la Generalitat.
- Haver rebut l'assignació d'un centre residencial a través del Programa individual d'atenció (PIA), que realitzen els serveis socials públics i que determina les modalitats d'intervenció més adients a les necessitats de les persones en situació de dependència pel que fa als serveis i les prestacions econòmiques previstes a la resolució pel seu grau i nivell.

En el cas de places privades:

- Tenir 65 anys o més.
- Estar registrat a la llista d'espera. El/la treballador/a Social és qui porta el llibre de Registre de les sol·licituds d'ingrés de l'Associació. En aquest llibre constarà:
 - Data de la sol·licitud, nom i cognom, adreça i telèfon, DNI, data de naixença, situació familiar, situació econòmica, altra persona de contacte i telèfon, petit informe social, DP
 Aquest llibre estarà a la disposició de la Junta, prèvia demanda.
- Es seguirà rigorosament l'ordre de sol·licitud fet a la treballadora social de la residència. Aquesta portarà el llibre de registre de sol·licitud d'ingrés a

ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA	CARTA DE SERVEIS	Codi: PA-04 Edició: 01 Data: 07/11/2022 Pàg.: 5 de 14 Vigència 3 anys
--	-------------------------	---

les residències i complirà el protocol d'ingressos. Al produir-se una vacant, si bé es tindran en compte les possibilitats de la Residència i les urgències de cada cas, Treballadora social presentarà a la direcció els casos a ingressar i es comunicarà a la Junta.

- Es tractarà (sempre que sigui possible) que el número de residents de fora del barri no sigui superior a 10.

3. Normativa d'aplicació

Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (estatal)

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

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

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 115/2007, de 22 de maig, pel qual es determinen els òrgans de la Generalitat de Catalunya competents per aplicar la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.

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

4. Equip i recursos

4.1. Infraestructura i característiques dels centres

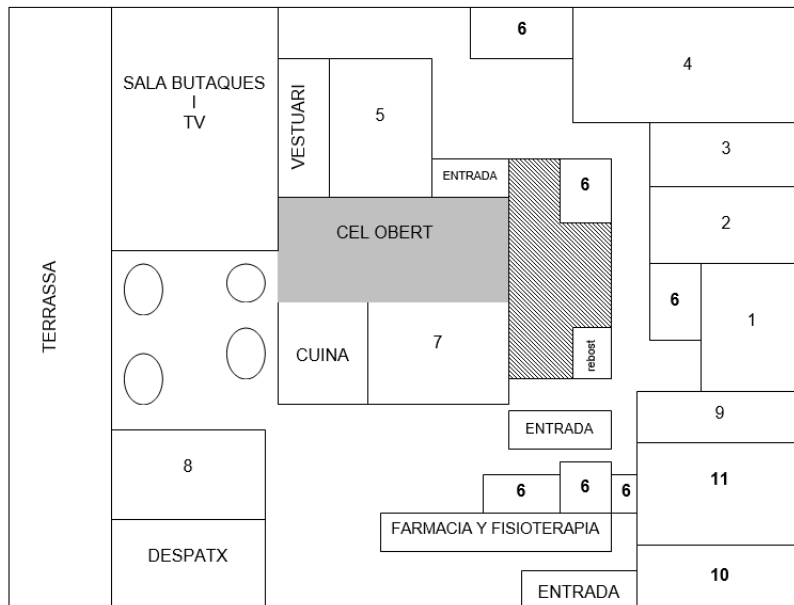
El nostre centre està situat dintre d'una comunitat de veïns del Carrer Rosselló 340-344 de Barcelona, i distribuït en dos pisos diferents que pertanyen a dues residències independents, Associació Sagrada Família per Ancians R-1, que es troba a l'àtic d'aquesta comunitat, i Associació Sagrada Família per Ancians R-2, que es troba el primer pis.

CARTA DE SERVEIS

Codi: PA-04
Edició: 01
Data: 07/11/2022
Pàg.: 6 de 14
Vigència 3 anys

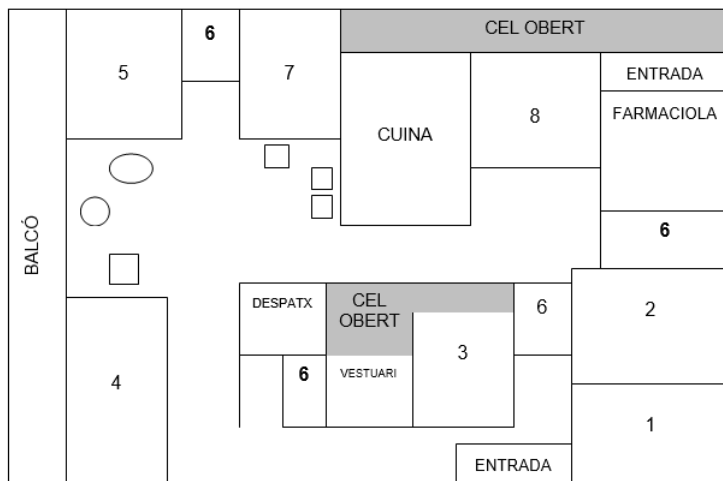
Associació Sagrada Família per Ancians - ÀTIC

1. HABITACIÓ DOBLE
2. HABITACIÓ DOBLE
3. HABITACIÓ INDIVIDUAL
4. HABITACIÓ INDIVIDUAL
5. HABITACIÓ
6. **W.C**
7. HABITACIÓ DOBLE
8. HABITACIÓ DOBLE
9. HABITACIÓ INDIVIDUAL
10. HABITACIÓ INDIVIDUAL
11. HABITACIÓ DOBLE



Associació Sagrada Família per Ancians - PRIMER PIS

1. HABITACIÓ DOBLE
2. HABITACIÓ DOBLE
3. HABITACIÓ INDIVIDUAL
4. HABITACIÓ DOBLE
5. HABITACIÓ DOBLE
6. **W.C.**
7. HABITACIÓ DOBLE
8. HABITACIÓ DOBLE



CARTA DE SERVEIS

Codi: PA-04
 Edició: 01
 Data: 07/11/2022
 Pàg.: 7 de 14
 Vigència 3 anys

Infraestructura i característiques del centre R-1

Espai habitable total de la residència (m ²)	240 m ²
Nombre de plantes de la residència	1
Nombre d'ascensors a l'edifici	2
Espais comuns	SI
Nombre d'habitacions individuals	3
Nombre d'habitacions dobles	7
Nombre d'habitacions quàdruples	0
Nombre d'habitacions amb bany propi	0
Nombre de banys amb àrees comuns	6
Disposen de ventilació natural a totes les habitacions i zones comuns?	SI
Disposa la residència d'un espai físic separat per àrees on poden fer aïllament?	SI
Quantes habitacions poden ser utilitzades per aïllament?	3
Existència d'espai exterior	SI

Infraestructura i característiques del centre R-2

Espai habitable total de la residència (m ²)	160 m ²
Nombre de plantes de la residència	1
Nombre d'ascensors a l'edifici	2
Espais comuns	SI
Nombre d'habitacions individuals	1
Nombre d'habitacions dobles	6
Nombre d'habitacions triples	0
Nombre d'habitacions quàdruples	0
Nombre d'habitacions amb bany propi	0
Nombre de banys amb àrees comuns	3
Disposen de ventilació natural a totes les habitacions i zones comuns?	SI
Disposa la residència d'un espai físic separat per àrees on poden fer aïllament?	SI
Quantes habitacions poden ser utilitzades per aïllament?	1
Existència d'espai exterior	SI

ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA	TELÈFON 93 207 34 58 #4	CARTA DE SERVEIS	Codi: PA-04 Edició: 01 Data: 07/11/2022 Pàg.: 8 de 14 Vigència 3 anys
--	----------------------------	-------------------------	---

4.2. Recursos humans i perfils disponibles

Els nostres centres disposen d'un grup de professionals d'atenció directa i indirecta per atendre les necessitats dels residents, complint la ràtio a les diferents àrees: l'àrea de les gerocultores, àrea sanitària, àrea social, i altres.

Disposem dels següents recursos humans detallats a la memòria del centre:

- *Distribució segons grups professionals*

PERSONAL	
Direcció	01
Directora administrativa	01
Metge	01
Psicòloga	01
Infermeria	01
Fisioteràpia	01
Treballadora Social	01
Educadora Social	01
Cap d'Auxiliars	01
Gerocultores	11
Cuineres	2
Neteja	02
TOTAL	24

- *Pla de continuïtat de l'activitat davant baixes del personal*

Els centres disposen d'un nombre suficient de professionals sanitaris i no sanitaris per fer front a les necessitats dels residents que atenem diàriament. D'aquesta forma per fer front a possibles baixes laborals de personal del centre, tenim en plantilla de forma fixa des de l'any 2019 dues persones contractades. Les dues formen part de l'equip gerocultor d'atenció directa que realitzen les substitucions assistencials i no assistencials (neteja i cuina) tant d'estiu, com de

ROSSELLÓ, 344, ÀTICS ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA TELÈFON 93 207 34 58	CARTA DE SERVEIS	Codi: PA-04
		Edició: 01
		Data: 07/11/2022
		Pàg.: 9 de 14
		Vigència 3 anys

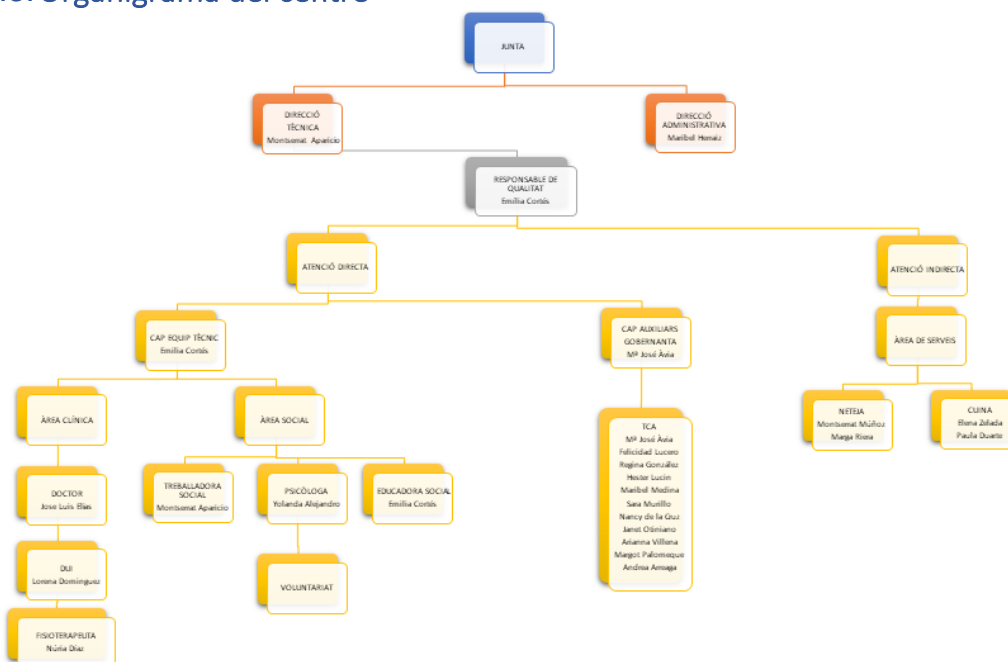
baixes laborals, dies de lliure disposició etc.. del personal. Així mateix hem reforçat la plantilla com a conseqüència de la crisi sanitària del COVID-19, amb la incorporació d'una persona més en atenció indirecta en la categoria de neteja.

Respecte als membres de l'equip tècnic que realitzen l'atenció directa (fisioterapeuta, DUI, metge, educadora social, treballadora social, psicòloga), si es produeix una situació de baixa laboral, el centre es posarà en contacte amb el Servei Català d'Ocupació de la seva zona per tal de fer una petició de personal, i oferir l'oferta de vacant per substitució. Així mateix, es posarà la petició de plaça vacant en la bossa de treball dels respectius col·legis professionals de cada tècnic.

A la vegada, Direcció disposa d'una petita bossa de treball que conforma un llistat de treballadores que han passat pel centre en algun moment de la seva vida laboral, i que estan disposades a fer substitucions temporals en períodes curts. També disposem d'un recull de currículums de professionals que envien al centre i que direcció va arxivant per fer servir en moments de necessitat.

Davant la situació de crisi sanitària el centre, malgrat les baixes de personal, va aconseguir substitucions fent servir el llistat de currículums que tenim arxivat a direcció i el "boca a boca" entre professionals del centre, als seus contactes que treballen al mateix sector de la tercera edat, una pràctica molt habitual per substitucions puntuals al centre.

4.3. Organigrama del centre



ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA	CARTA DE SERVEIS	Codi: PA-04 Edició: 01 Data: 07/11/2022 Pàg.: 10 de 14 Vigència 3 anys
--	-------------------------	--

5. Objectius i compromisos

COMPROMÍS	INDICADOR	FITA
Atendre i acompanyar les persones que venen a viure al centre de manera personalitzada oferint una atenció professional i especialitzada i promoure el benestar personal, grupal i comunitari.	Implantació del model ACP Protocols del centre	100%
Mantenir les xarxes socials, els llaços familiars i amb la comunitat previs a l'entrada al centre i fomentar la participació cultural i social	Programació activitats amb entitats del barri Programació visites i activitats amb familiars i amistats Programa de voluntariat Flexibilitat horària	100%
Garantir la millora i la qualitat del servei	Enquestes de satisfacció	80%
Facilitar a les persones usuàries el manteniment d'autonomia personal en la realització de les ABVD i les AIVD i el desenvolupament de la seva personalitat	Programació activitats de teràpia ocupacional, funcionals, cognitives, i d'oci i lleure	100%
Informar, orientar i prestar les ajudes adequades	Tasques de Direcció i treball social amb usuaris i familiars	100%
Establir procediments i actuacions de col·laboració i coordinació amb els serveis socials i sanitaris de la comunitat	Pla de treball anual de Dui i Treball social	100%
Establir programes d'atenció individual que potenciïn el manteniment i el desenvolupament de les capacitats, habilitats i destreses de cada usuari	Pla d'atenció individual interdisciplinari (PIAI)	100%

ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA	CARTA DE SERVEIS	Codi: PA-04 Edició: 01 Data: 07/11/2022 Pàg.: 11 de 14 Vigència 3 anys
--	-------------------------	--

6. Drets i deures dels usuaris

6.1. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries del servei residencial tenen els següents drets:

- La **confidencialitat** de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- Que es respecti la seva **dignitat**, llur **benestar** i llur **autonomia** i **intimitat**.
- **Rebre informació** prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- Accedir a llurs expedients individuals.
- Exercir la **llibertat individual** per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
- **Conèixer el reglament intern** del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- Rebre una **atenció personalitzada**.
- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en **condicions d'igualtat** respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement informació.
- **Secret de les comunicacions**.
- Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- Gaudir de la **intimitat** i la **privacitat** en les accions de la vida quotidiana.
- Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, de convivència i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- **Participar** en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- **Tenir objectes personals** significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
Exercir lliurement els **drets polítics** i la **pràctica religiosa**.
- Obtenir facilitats per a fer la declaració de **voluntats anticipades**.

ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA	CARTA DE SERVEIS	Codi: PA-04 Edició: 01 Data: 07/11/2022 Pàg.: 12 de 14 Vigència 3 anys
--	-------------------------	--

- Rebre de manera continuada la **prestació dels serveis**.
- No ésser sotmesos a cap mena 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 o de terceres persones.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.
- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència.
- Dret a rebre serveis de qualitat.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a tenir assignat un professional de referència
- Dret a renunciar als serveis.
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Dret a la informació sobre:
 - Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
 - La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
 - Intervencions que requereixin consentiment escrit.
 - Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
 - Presentació de queixes i reclamacions.

6.2. Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries del servei residencial tenen els deures següents:

- Deure de facilitar dades veraces personals, familiars, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- Deure de comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Deure de destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Deure de retornar els diners rebuts indegudament.

ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA	CARTA DE SERVEIS	Codi: PA-04 Edició: 01 Data: 07/11/2022 Pàg.: 13 de 14 Vigència 3 anys
--	-------------------------	--

- Deure de complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o de convivència i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés i a tenir cura de la seva salut.
- Deure de comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- Deure de respectar el funcionament del servei i el seu personal, així com a la llibertat de les altres persones.
- Deure de complir el reglament de règim intern del servei.
- Deure d'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.
- Deure de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- Deure d'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.
- Deure de complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudí de les prestacions.
- Deure d'utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Deure de contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- Deure de complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.
- Deure de facilitar els estris i el vestuari d'ús personal.

7. Mecanismes de comunicació i participació

- *Presencialment* o telefònicament: Tenim facilitat i bona accessibilitat per dialogar amb les persones del nostre equip humà. En el moment de l'ingrés es lliura una targeta amb les dades de contacte. La informació d'atenció està visible al plafó informatiu i en el reglament règim intern. Es pot realitzar dintre de l'horari dels professionals del centre. Quan hi hagi un usuari que tingui un estat de salut delicat, s'incrementaran les trucades. S'informarà de qualsevol canvi del seu estat i/o modificacions de medicació. Les famílies que vulguin, també podran trucar per parlar directament amb els seus parents.
- *Enquesta de satisfacció*: Cada dos anys realitzem enquestes de satisfacció a usuaris i a familiars.
- *Reunió amb les famílies i usuaris*: Amb la treballadora social per poder fer aportacions al PIAI o qualsevol altra qüestió o necessitat que tinguin. En

ROSSELLÓ, 344, ÀTICS ASSOCIACIÓ SAGRADA FAMÍLIA PER A ANCIANS 08025 BARCELONA	TELÈFON 93 207 34 58	CARTA DE SERVEIS	Codi: PA-04 Edició: 01 Data: 07/11/2022 Pàg.: 14 de 14 Vigència 3 anys
--	----------------------	-------------------------	--

qualsevol moment sense necessitat de cita prèvia aprofitant visites al centre. També amb la resta de professionals de l'equip per parlar des de la seva àrea: Psicòloga, fisioterapeuta, auxiliars, infermera i metge.

- *Reunió amb Dui i Metge:* Es poden fer reunions concretes per informar de cada usuari i resoldre dubtes. Dintre de l'horari d'atenció dels professionals i no és necessari demanar cita prèvia. Els dijous serà el dia principal per realitzar aquestes reunions.
- *Actes i celebracions:* En certes dates significatives es convida a les famílies a participar en activitats del centre. Existeix un protocol i programa on es defineix com es realitza. Protocol d'atenció a la família i potenciació de vincles i programa d'activitats amb usuaris i familiars..
- *Xarxes socials:* Es crea un perfil de Facebook, totalment privat, on només podran accedir familiars i coneguts, que així ho hagin pactat amb l'equip tècnic. Allà es penjaran diferents fotografies i vídeos d'aquells residents que tinguin l'autorització el seu familiar de referència; així com de les activitats que es facin al llarg del dia. També un perfil de tik-tok, totalment privat, per penjar vídeos d'activitats al Facebook.
- *Vídeo trucades amb tabletas a través d'una aplicació.* Es pactarà amb la família dia i hora per fer-la. Una de les professionals, acompanyarà la resident durant la trucada per facilitar-li l'ús de la tableta i l'aplicació. Especialment en moments on no sigui possible la visita familiar.
- *Memòria anual d'activitats:* Resum de les dades i activitats més significatives de l'any.

8. Gestió de queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments es poden fer de forma presencial en el Centre en qualsevol moment davant membres de l'equip tècnic i auxiliar i/o Direcció. A més hi ha la possibilitat de fer-ho de forma oral o escrita ja que totes les iniciatives i reclamacions que es desitgin presentar es podran realitzar a través dels canals contemplats en el sistema de Gestió de qualitat del Centre: Bústia de suggeriments, gestió d'incidències, enquestes de satisfacció.

També el centre disposa de fulla de reclamacions específiques, segons es contempla en les normatives d'autorització i funcionament dels centres.

Les fulles de reclamació estan a disposició de tots els usuaris i familiars i estan informats de la seva existència mitjançant un cartell al tauler d'informació als usuaris.

Aprovat per la Direcció el 07/11/2022