

---

# CARTA DE SERVEIS

---

RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA LOVAL



JULIOL 2024

ÍNDEX	
CARTA DE SERVEIS RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA LOVAL.....	2
Missió: .....	2
Visió:.....	2
Valors: .....	2
A.DADES BÀSIQUES DE L'ENTITAT .....	2
B.PERSONAL RESPONSABLE DE LA GESTIÓ .....	3
C.SERVEIS QUE ES PRESTEN.....	3
Servei de Centre de Dia .....	4
D.ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT .....	5
1- La satisfacció dels usuaris/es, ( avaluat cada dos anys).....	5
2- Sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions. ....	6
3- Valoració inicial. ....	6
4- Valoració integral. ....	6
5- Documentació actualitzada .....	7
6- Participació de les persones usuàries. ....	7
7- Productes de suport .....	7
8- Manteniment de la capacitat funcional.....	7
9- Abordatge del deteriorament cognitiu. ....	8
10- Prevenció de caigudes.....	8
11- Prevenció de les lesions per pressió .....	8
12- Contenció física de la persona usuària.....	8
13- Programa d'atenció nutricional.....	8
14- Administració de medicació .....	8
15- Emmagatzematge de medicació.....	8
16- Dispensació de fàrmacs.....	8
17- Protocols d'atenció.....	9
18- Protocol d'acompanyament a la mort .....	9
19- Programa de promoció de la participació de les famílies. ....	9
GESTIÓ DE L'ORGANITZACIÓ:.....	9
GESTIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES:.....	10
E. ACCÉS ALS SERVEIS .....	12
F. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ SI NO ES COMPLEIXEN ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS.....	13
G. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES .....	13
H. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE .....	16
I.QUEIXES I SUGGERIMENTS .....	16
J.VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC.....	18

## **CARTA DE SERVEIS RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA LOVAL**

### **Missió:**

La nostra missió és proporcionar un entorn segur, acollidor i de suport per a la gent gran, on puguin viure amb dignitat, independència i benestar. Ens comprometem a oferir serveis d'alta qualitat que promoguin la salut física, mental i emocional dels nostres residents, tot fomentant un sentit de comunitat i pertinença.

### **Visió:**

La nostra visió és ser líders en la cura de persones grans, reconegudes per la nostra excel·lència en l'atenció personalitzada i per crear una llar on cada resident se senti valorat, respectat i estimat. Aspirem a innovar constantment en les nostres pràctiques i serveis per millorar la qualitat de vida dels nostres residents, convertint-nos en un referent de cura humanitària i compassiu a la comunitat.

### **Valors:**

1. Respecte: Tractem cada resident amb la màxima dignitat i respecte, reconeixent-ne el valor únic i les experiències de vida.
2. Compassió: Ens dediquem a oferir una cura plena d'empatia i comprensió, assegurant que els nostres residents se sentin estimats i recolzats.
3. Integritat: Operem amb honestedat i transparència en totes les nostres accions i decisions, mantenint sempre els més alts estàndards ètics.
4. Excel·lència: Busquem l'excel·lència a tots els nostres serveis, esforçant-nos per millorar contínuament i superar les expectatives dels nostres residents i les seves famílies.
5. Comunitat: Fomentem un ambient de suport i cooperació, on els residents, les famílies i el personal se senten part d'una gran família.
6. Innovació: Estem compromesos amb l'adopció de noves tecnologies i pràctiques que millorin la qualitat de la cura i la vida dels nostres residents.
7. Independència: Promovem l'autonomia dels nostres residents, donant-los suport perquè mantinguin la seva independència i prenguin decisions informades sobre la seva pròpia cura.

Aquests principis guien totes les nostres accions i decisions, assegurant que cada resident rebi la millor cura possible en un entorn que se sent com a casa seva.

### **A.DADES BÀSIQUES DE L'ENTITAT**

NOM: Residencia Loyal — Geriátrico Residencial Llavaneras S.L.

TITULAR: J. Enrique Valverde Lopez

UBICACIÓ: C/ Clòsens, 66- 08392 Sant Andreu de Llavaneres

TELÈFON: 93.792.83.08

EMAIL: loval@residencialoval.com

WEB: w.w.w.residencialoval.com

NIF: B60232246

NÚMERO DE REGISTRE: S02457

CONDICIÓ DEL CENTRE: Col·laborador d'ICASS

POBLACIÓ ATESA:

- Persones majors de 65 anys.
- Persones vàlides.
- Persones dependents per les AVD.
- Persones amb demències.

NOMBRE DE PLACES:

- 36 places per a residència (24 col·laboradores)
- 15 places per a centre de dia (2 col·laboradores)

TIPUS DE SERVEIS: Residència Assistida i Centre de Dia

## **B.PERSONAL RESPONSABLE DE LA GESTIÓ**

DIRECCIÓ: J. Enrique Valverde Lopez

[loval@residencialoval.com](mailto:loval@residencialoval.com)

937928308

665194613

## **C.SERVEIS QUE ES PRESTEN**

Els serveis que oferim són;

### Servei de Residència Assistida

El servei de residència està pensat per persones que necessiten una supervisió permanent. És un servei adreçat a persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària.

Nombre de places: 36 (24 de públiques i 12 de privades).

El Servei de Residència Assistida compta amb;

- Allotjament
- Manutenció
- Acolliment i convivència
- Bugaderia i repàs de la roba
- Higiene personal
- Atenció personal en les activitats de la vida diària
- Hàbits d'autonomia
- Dinamització sociocultural
- Activitats del lleure
- Readaptació funcional i social
- Manteniment de les funcions físiques i cognitives
- Suport personal, social i familiar
- Fisioteràpia
- Musicoteràpia
- Teràpia ocupacional
- Suport psicològic
- Servei Mèdic
- Garantir l'assistència farmacèutica coberta per la Seguretat Social o altres entitats autoritzades prestadores d'aquest servei.
- Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut.

### **Servei de Centre de Dia**

El servei de Centre de Dia té com a finalitat la estada diürna de persones usuàries combinant les cures diàries entre el centre de dia i el domicili. El servei 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.

Nombre de places: 15 (13 places privades i 2 públiques)

L'horari és de dilluns a diumenge de 8:00 h a 19.30 h

Els serveis que s'ofereixen al Centre de Dia són:

- Acollida i convivència
- Manutenció (segons horari d'utilització del servei)
- Atenció personal en les activitats de la vida diària
- Higiene personal
- Readaptació funcional o social
- Recuperació dels hàbits d'autonomia
- Dinamització sociocultural
- Activitats del lleure
- Suport personal, social i familiar
- Fisioteràpia
- Musicoteràpia
- Teràpia ocupacional
- Seguiment de prevenció de les alteracions de la salut
- Suport psicològic i familiar

Altres serveis:

- Curtes Estades

## **D. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT**

Els estàndards de qualitat del servei tant de residència assistida com de centre de dia s'agrupen en tres grans blocs :

**ATENCIÓ A LES PERSONES:** Es valoren i milloren els processos d'atenció a les persones usuàries. Aquest apartat inclou els següents estàndards de qualitat.

### 1- La satisfacció dels usuaris/es, ( avaluat cada dos anys)

El centre disposa d'una enquesta periòdica, que hauria de valorar com a mínim les dimensions següents:

- a) accessibilitat
- b) confort
- c) informació
- d) intimitat

- e) percepció de confiança
- f) relació amb les persones
- g) tracte

## 2- Sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions.

El centre disposa d'un Protocol de Queixes i Suggeriments

## 3- Valoració inicial.

PIAI o ACP ( les 5 primeres setmanes d'estança al centre)

Es recullen les actuacions farmacològiques i no farmacològiques. Entre les actuacions no farmacològiques, s'especifica els diferents tipus d'intervenció de cadascuna de les àrees cognitives següents, segons l'estat del persona usuària:

- o Orientació temporal
- o Orientació espacial
- o Orientació en persona
- o Gnòsies 33
- o Pràxies
- o Llenguatge
- o Atenció i concentració
- o Memòria
- o Raonament
- o Càlcul

## 4- Valoració integral.

( PIAI) Es valoren les àrees següents:

- Àrea social
- Àrea funcional

- Estat de salut i de les necessitats de la persona usuària.
- Capacitats cognitives i estat emocional.
- Creences i valors

#### 5- Documentació actualitzada

Inclou:

- Valoració integral (inicial i periòdica).
- Recollida de tota la documentació.
- Pla Interdisciplinari d'Atenció Individualitzada (PIAI).
- Registre dels seguiments interdisciplinaris.
- Prescripcions mèdiques, si escau.
- Registre d'administració de medicació.
- Informes de trasllat, si escau.

#### 6- Participació de les persones usuàries.

La participació es proposa tant en referència a les activitats com a la participació en òrgans de representació de la residència

#### 7- Productes de suport

- Informació sobre la tramitació d'ajudes econòmiques per sol·licitar productes de suport.
- Dades de contacte d'algun centre dispensador qualificat que pugui mostrar els productes de suport a les persones usuàries i a les seves famílies.

#### 8- Manteniment de la capacitat funcional

L'estàndard té en compte les persones usuàries que no volen participar en els programes de manteniment i/o rehabilitació; cal no oblidar que hi ha persones amb plena capacitat per prendre decisions que manifesten que no volen participar.

El centre disposa d'un programa integrat d'activitats per a la promoció de funcions.

El programa d'activitats ha de vetllar per prevenir i mantenir les capacitats preservades i per rehabilitar les funcions que es valorin com a recuperables.

Les dimensions que ha de tenir el programa d'activitats són les següents:



- Física i funcional
- Cognitiva i emocional
- Lleure i relacional

#### 9- Abordatge del deteriorament cognitiu.

Les accions per potenciar i/o mantenir les capacitats preservades estan adaptades segons el grau de severitat del deteriorament cognitiu de la persona

#### 10- Prevenció de caigudes

Existència d'un protocol de caigudes amb propostes de millora.

#### 11- Prevenció de les lesions per pressió

Existència d'un protocol

#### 12- Contenció física de la persona usuària

Existència d'un protocol

#### 13- Programa d'atenció nutricional

- El centre disposa d'un programa d'atenció nutricional adequat per cobrir les necessitats de les persones usuàries.
- Elaboració i disseny de pla de menús estacional.
- Seguiment i evaluació del pla de menús.
- Valoració nutricional dels menús.
- Elaboració de menús adaptats a diferents patologies.
- Auditoria, seguiment i consultoria.
- Assessorament sobre normativa.
- Formació i seguiment en APPCC.
- Valoració de l'estat nutricional de les persones usuàries.

#### 14- Administració de medicació

El centre disposa d'un sistema de registre (GdR) que permet deixar constància per escrit de la medicació administrada a les persones usuàries i de les incidències.

#### 15- Emmagatzematge de medicació

Existència d'un espai segur, custodiat i en condicions per guardar la medicació.

#### 16- Dispensació de fàrmacs.

Existència del sistema de dosi unitària.

### 17- Protocols d'atenció.

El centre disposa de protocols d'atenció.

### 18- Protocol d'acompanyament a la mort

El centre disposa del protocol d'acompanyament a la mort

### 19- Programa de promoció de la participació de les famílies.

El centre ofereix un programa per promocionar la participació de les famílies.

## **GESTIÓ DE L'ORGANITZACIÓ:**

Es valora l'organització i es milloren dels processos clau, els processos de suport, els resultats organitzacionals i els resultats econòmics, mitjançant indicadors.

### 1- Abordatge dels temes ètics.

- El centre disposa d'un protocol ètic-professional

### 2- Seguiment dels indicadors de gestió.

- Existència d'un quadre de comandament que integra els indicadors directament vinculats amb la gestió de l'organització.
- El quadre de comandament inclou:
  - L'acompliment dels objectius anuals que hagi fixat la direcció.
  - La gestió dels recursos humans (incidint sobre la formació, la rotació, els accidents laborals...).
  - Nivells de satisfacció dels diferents agents (usuaris/es, familiars i professionals)
  - Les incidències amb els serveis subcontractats i els proveïdors
  - L'evolució econòmica de l'organització (costos, facturació, flux de caixa...)
- La periodicitat de recollida de dades és anual.

### 3- Impacte mediambiental

Existència de sistemàtiques definides que fomentin la protecció del medi ambient.

### 4- Sistema de coordinació

A. Coordinació interna de l'atenció

Protocols de funcionament

## B. Coordinació externa de l'atenció

Sistemes de coordinació externa del centre, amb la xarxa social, comunitària i de salut

*Aquest indicador es desdoblirà per avaluar de manera diferenciada la coordinació interna i l'externa.*

### 5- Satisfacció amb els serveis de suport

Es fa una enquesta de satisfacció dels usuaris/es que inclou diverses preguntes referides als serveis de suport:

- Servei de bugaderia
- Servei de neteja
- Servei de cuina
- Servei de manteniment

### 6- Millora de la qualitat

Existeixen equips de millora actius, amb aplicació de metodologia PDCA

## **GESTIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES:**

Es valora l'organització per tal de millorar els processos en relació als professionals del servei.

### 1- Satisfacció dels professionals.

Es disposa d'un protocol de satisfacció del personal. Temporalitat anual

### 2- Formació continuada

El centre disposa d'un programa de formació

### 3- Competència dels professionals.

El centre té establerta un sistema per avaluar les competències laborals específiques dels professionals d'atenció directa del servei residencial. És realitza una valoració de les competències específiques definides per a les diferents categories professionals.

L'avaluació de les competències laborals de la persona es fa a l'inici de la vinculació al centre - durant els sis primers mesos - i, posteriorment, cada dos anys. Es deixarà constància de l'avaluació a l'expedient individual de cada treballador/a del centre.

Per realitzar l'avaluació de competències es fa servir l'autoavaluació i l'observació de diferents ítems competencials.

Les propostes de millora es faran en funció de l'anàlisi dels resultats de la valoració de les competències dels professionals.

#### 4- Competència cultural dels/de les professionals

Cada vegada és més evident que la diversitat cultural és una realitat a la societat actual, present a tots als àmbits i que representa un repte considerable.

La competència en consciència i expressió culturals suposa comprendre i respectar la manera com les idees, les opinions, els sentiments i les emocions s'expressen i es comuniquen de manera diferent en les diferents cultures Implica també un compromís de l'entitat amb la comprensió i l'expressió de les idees i la intenció de respectar les festes i tradicions de les diferents professionals facilitant alhora la pròpia conciliació familiar.

#### 5- Gestió del personal

Existència d'una política de millora de la retenció del personal.

#### 6- Formació i prevenció de riscos

Es disposa d'un programa de formació continuada en prevenció de riscos laborals.  
Qualia

#### 7- Sistema de gestió de les suggeriments i de les reclamacions.

Protocol de Queixes i Suggeriments

## **E. ACCÉS ALS SERVEIS**

L'accés als serveis, tant de Residència Assistida com de Centre de Dia es diferencien entre el tipus de plaça.

Plaça pública: Cal sol·licitar a l'Àrea Bàsica Serveis Socials (ABSS) de cada població la sol·licitud de reconeixement de dependència. Un cop reconegut el grau de dependència, es pot fer la sol·licitud de la plaça. La persona tècnica en treball social inclou a la persona demandant de la plaça a la corresponent llista d'accés (Hats Web de Centres per a Gent Gran) i ho comunica al professional de referència dels Serveis Socials. Aquesta llista serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

Per el recurs de Centre de Dia, l'assignació es duu a terme 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.

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. Per fer efectiva la sol·licitud, cal complir unes condicions mínimes necessàries, que són:

### 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).
- No patir trastorns mentals greus o quadres psiquiàtrics que impedeixin la convivència.
- No patir malalties greus que requereixin atencions mèdiques i sanitàries continuades.
- No partir estats físics pal·liatius i/o terminals que requereixin atencions sanitàries continuades.
- No estar afectat per malalties infeccioses i contagioses.

2- Valoració del departament de treball social del centre per determinar la prioritat d'ingrés (urgència social).

## **F. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ SI NO ES COMPLEIXEN ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS**

Si es vol donar qualitat de servei és imprescindible posar en marxa mesures tant preventives com correctores.

L'anàlisi sistemàtica (anual) dels estàndards de qualitat establerts i la valoració del seu compliment permetrà posar en marxa accions preventives per evitar que l'error o el desajust es torni a donar.

Les mesures utilitzades per a repara i/o corregir són:

- Definir i revisar anualment els estàndards de qualitat considerats òptims en la prestació dels nostres serveis
- Realitzar proves d'avaluació de l'adequació dels estàndards de qualitat i revisar-les anualment per tal de saber si els resultats són vàlids i fiables
- Comunicar els millors resultats i les millors pràctiques.
- Realitzar una memòria anual dels estàndards de qualitat

## **G. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

ARTICLE 19è.- Tot usuari 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 a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial els drets que reconeixen els articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

ARTICLE 20è.- Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà dipositària de quant diner metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custòdia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositin en la forma prevista anteriorment. Reservant-se el centre, el dret a rebutjar, quantitats massa elevades u objecte de gran valor econòmic, per motius de seguretat.

ARTICLE 21è.- El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

ARTICLE 22è.- El resident té dret a l'exercici de 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 a les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

ARTICLE 23è.- El resident té dret a conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.

ARTICLE 24è.- El resident té dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

ARTICLE 25è.- 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 a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.

ARTICLE 26è.- El resident té dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.

ARTICLE 27è.- El resident té dret a el secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.

ARTICLE 28è.- El resident té dret a 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.

ARTICLE 29è.- El resident té dret a considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

ARTICLE 30è.- El resident té dret a 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.

ARTICLE 31è.- El resident té dret a accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.

ARTICLE 32è.- El resident té dret a tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.

ARTICLE 33è.- El resident té dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

ARTICLE 34è.- El resident té dret a exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

ARTICLE 35è.- El resident té dret a obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

ARTICLE 36è.- El 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.

ARTICLE 37è.- El resident té dret a no ésser sotmès 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. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.

ARTICLE 38è.- El resident té dret a conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

ARTICLE 39è.- La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

## CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L'USUARI

ARTICLE 40è.- El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a :

1. Respectar i facilitar la convivència.
2. Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.
3. Abonar puntualment el preu pactat.

En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

ARTICLE 41è.- Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.

ARTICLE 42è.- Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.

ARTICLE 43è.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:



1. Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
3. La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'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 normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Mals tractes al personal o als clients

ARTICLE 44è.- els usuaris o familiars d'aquell resident que cesi en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 7 dies següents a la baixa, llevat cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

## **H. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

El cost de la plaça pública és de 2.124, 32 euros (IVA del 4% inclòs).

El cost de la plaça privada, és de 2.100 euros ( IVA del 10% inclòs).

## **I. QUEIXES I SUGGERIMENTS**

### QUEIXES

És un dret queixar-se i reclamar sobre els serveis que oferim. En cas de necessitar fer una queixa i/o suggeriment és el personal de treball social qui informará tant a residents com a familiars sobre aquest dret i els passos que cal seguir si es vol presentar una queixa, una reclamació o un suggeriment.

El sistema de recollida i resposta de reclamacions i suggeriments per millorar l'atenció del centre es fa seguint dues vies:

- VERBALMENT

Si es reben queixes i/ o suggeriment de forma verbal :

1-Resoldre la queixa i escolta activa.

2-Si en aquell moment no es pot solucionar es comunicarà al/s professional/s responsable/s.

3-El responsable farà l' intervenció sempre.

4-Es comunicarà a direcció si cal, per a que es pugui donar resposta també desde direcció i realitzar així bona coordinació entre equip.

- PER ESCRIT

Si es reben queixes i / o suggeriment per escrit :

1-Direcció i/o treball social recollirà els fulls de queixes i suggeriments de la bústia periòdicament i emplenarà el registre corresponent assignant automàticament un número.

2-Es comunicarà als professionals responsables.

3-Es resoldrà la queixa o suggeriment.

4-Direcció comunicarà per escrit o personalment, acompanyat de dues persones, la resposta a la persona que fa la demanda si s'identifica.

Es disposen de fulls de queixa i reclamació, es poden demanar quan es vulgui.

Si es vol presentar una queixa o una reclamació, es pot fer de dues maneres:

1. De manera interna: enviament per escrit a direcció.

La queixa o reclamació s'analitzarà a la següent reunió d'equip. Des de direcció es donarà una resposta 15 dies després de la reunió d'equip. Aquesta resposta pot ser;

- De manera verbal: la persona haurà de venir acompanyada de dues persones més.
- Per escrit: Tot el procediment es guarda a l'expedient de l'usuari. La direcció farà un seguiment del cas per garantir que es compleixi el que s'ha respost

2. De manera externa: enviament a algú de fora de l'entitat (Administració, sindicatura...)

En aquest cas, la direcció del centre també enviarà una còpia de la queixa i de la resposta a l'administració i/o a l'òrgan competent

## Registres

- Registre de queixes i suggeriments.
- Bústia de queixes i suggeriments (sala principal).
- Fulls de queixes i suggeriments (sala principal).
- Full de resposta de Queixes i Suggeriments.
- Memòria anual

Tractament de les queixes o reclamacions no formalitzades

La direcció guardarà totes les queixes, en el programa d'oportunitat de millora, i en farà un seguiment i alhora quedarà reflectit en la memòria anual.

## SUGGERIMENTS

També tens dret a opinar sobre els suports, recursos i activitats de la residència. Es poden enviar suggeriments i agraïments.

Els suggeriments poden ser:

- Per escrit (Pots posar o no el teu nom):
  - a direcció
  - a qualsevol professional d'atenció
  - a la bústia de suggeriments.
- Verbals:
  - el cercle de participació
  - els espais d'escolta individualitzada
  - l'espai d'avaluació del PIAI

La direcció avalua tots els suggeriments que li arriben en reunió d'equip. Després, respon a la persona que l'ha fet, per escrit o de paraula. Tots els suggeriments i respostes es guarden, i se'n fa un seguiment per millorar el servei.

## **J.VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC**

Tant per el servei de residència Assistida com per Centre de Dia, disposem de diferents vies de contacte general (tant per a places públiques com privades), amb la finalitat de

facilitar informació i iniciar els tràmits per a poder accedir al servei residencial: a través del formulari de contacte de la nostra pàgina web <https://www.residencialoval.com>, el telèfon d'informació general 937928308 i correu electrònic [loval@residencialoval.com](mailto:loval@residencialoval.com)

Les nostres dades de contacte es poden trobar en:

- ❖ Xarxes socials (Instagram, Youtube, Facebook)
- ❖ Cercadors de residències.
- ❖ Llistats proporcionats per treballadors socials de diferents organismes, com a serveis socials, centres de salut, centres cívics, etc.
- ❖ Publicitat en revistes, díptics, etc.