

CARTA DE SERVEIS



Índex

1. Introducció	3
2. Organització del servei	3
2.1. Dades bàsiques de l'entitat	3
2.2. Identificació dels responsables de la gestió	3
2.3. Presentació	4
2.4. El Sistema de Gestió	7
3. Relació de serveis que es presten	8
4. Estàndards mínims de qualitat del servei, i indicadors per avaluar-ne l'aplicació	11
4.1. Estàndards mínims de qualitat del servei, i indicadors per avaluar-ne l'aplicació	11
4.2. Mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims	12
5. Condicions d'accés als serveis	13
6. Règim econòmic aplicable	14
7. Drets i deures de les persones usuàries	14
8. Gestió de queixes i suggeriments	17
9. Mecanismes de comunicació i participació	18

1. Introducció

D'acord amb l'article 6.6.a.3 del Decret 69/2020, les entitats acreditades com a entitats proveïdores de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública han de disposar de la carta de serveis.

La present carta de serveis s'ha confeccionat d'acord a les indicacions de l'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

2. Organització del servei

2.1. Dades bàsiques de l'entitat

DADES DE L'ENTITAT	
Nom	Barà Bahia, S. L.
Adreça	C. Vall d'Aran, 7
Municipi	Roda de Berà
Codi postal	43883
Telèfon	977 803 004 / 626 994 887
NIF	B43662675
Núm. registre d'entitats (Residència)	S02849
Núm. registre d'entitats (Centre de dia)	S02878
Núm. registre d'entitats (Servei d'Atenció Domiciliària)	S07110
Serveis	Residència assistida per a gent gran / Centre de dia / SAD

2.2. Identificació dels responsables de la gestió

DADES DE LA PERSONA RESPONSABLE DE L'ENTITAT	
Nom i cognoms	José García Martínez
Adreça	C. Vall d'Aran, 7
Municipi	Roda de Berà
Codi postal	43883
Telèfon	626 994 887
Càrrec dins del centre	Direcció tècnica
Horari d'atenció	Dilluns-Divendres: de 9 a 15 hores (<i>amb cita prèvia, es pot ampliar l'horari d'atenció, incloent dies festius</i>)

2.3. Presentació

La Residència de 3^a edat Barà Bahia és un centre assistit destinat a totes aquelles persones majors de 65 anys que es trobin en risc d'exclusió social i/o que tinguin reconegut un grau de dependència ja sigui lleu, moderat o sever.

El nostre objectiu principal és mantenir el benestar tant físic com anímic del resident, millorant la seva qualitat de vida i cobrint les seves necessitats.

La ubicació privilegiada en la magnífica Costa daurada i a quasi 300 metres de la platja de Roda de Berà, fan de Barà Bahia una residència única en la zona, tant per les seves instal·lacions com pel seu clima.

L'hotel residencial Barà Bahia és sinònim de comoditat, modernitat, confiança, tranquil·litat i benestar.

Des de fa anys som centre col·laborador/concertat amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, i disposem de places de residència i places de centre de dia.

El centre disposa d'una **capacitat assistencial i servei residencial** amb 38 places de residència assistida, de les quals 31 són col·laboradores/concertades amb el Departament de Drets Socials, i 7 són privades (amb prestació econòmica vinculada). A més, es disposa de 5 places de centre de dia, totes elles col·laboradores/concertades. I servei d'Atenció a Domicili (SAD).

Les nostres **instal·lacions** afavoreixen una prestació del servei segons els elevats estàndards de qualitat que a Barà Bahia tenim com a fita:

- ✓ Les habitacions estan adaptades completament a les condicions de l'usuari. Equipades d'una forma acollidora i funcional. Totes elles disposen d'un llit articulat i regulable, interruptor d'avís de trucades i televisió. Habitacions individuals i dobles.
- ✓ Els nostres jardins ens permeten tindre un contacte directe amb el medi ambient, i aprofitem per a mantenir les activitats de la vida diària. Estan plens de vida durant l'estiu i el bon temps, els nostres residents aprofiten l'espai a l'aire lliure per realitzar tot tipus d'exercicis de manteniment, psicomotricitat, tallers i dinàmiques d'animació.
- ✓ El gimnàs està equipat amb els aparells més adequats per la realització d'exercicis de recuperació i rehabilitació per la tercera edat, i és aquí precisament on es desenvolupen les tasques de manteniment de l'estat físic general, a més a més dels programes gimnàstics individuals. Aquests

programes estan supervisats pel personal mèdic i posats a la pràctica pel fisioterapeuta responsable de l'àrea física.

- ✓ La nostra perruqueria, instal·lada al mateix centre, és l'encarregada de dur a terme totes les qüestions estètiques de tots i cadascun dels residents, un aspecte fonamental i imprescindible per la pròpia autoestima.
- ✓ Disposem d'infermeria integrada al Centre, on permet al nostre equip sanitari passar consultes i tractar amb els nostres residents. En aquest espai la nostra infermera realitza la preparació de la medicació, així com portar un seguiment i control sanitari dels nostres usuaris.
- ✓ Les sales comuns són espais utilitzats per a totes les activitats socials de caràcter lúdic portades a terme al centre: aniversaris, balls, festes i tallers. En aquests espais comuns els nostres residents tenen la llibertat de participar en les dinàmiques que es realitzen, tant d'oci i temps lliure com a nivell d'intervenció personal
- ✓ Els nostres residents gaudiran d'una sana, rica i variada dieta mediterrània amb productes frescos i de primera qualitat cuinats al propi centre i sotmesos a supervisions diàries per part de l'equip sanitari.

El nostre **horari de visites** és lliure, respectant únicament sempre les hores dels àpats.

Els **serveis** amb els que compta la residència són de caràcter general però sempre personalitzats a les necessitats dels nostres usuaris.

Aquests serveis son:

- a) **Allotjament:** la residència compta amb habitacions individuals i dobles amb banys geriàtrics totalment adaptats.
- b) **Manutenció:** disposem de cuina pròpia en el centre, on s'elaboren tot tipus de dietes adaptades a les necessitats nutricionals i físiques dels nostres residents.
- c) **Bugaderia:** tenim servei de bugaderia.
- d) **Recepció:** control d'entrades i sortides tant dels residents/entes, familiars i/o etc...
- e) **Servei mèdic:** la residència compta amb el servei mèdic i d'enfermeria

dependent de la necessitat de cada usuari/ària.

- f) **Atenció Psicològica/Psicogeriàtrica:** es realitzen diferents valoracions psicològiques i amb continua coordinació amb els serveis especialitzats.
- g) **Servei d'infermeria:** cobrir aquelles necessitats que presentin els residents/entes dins del centre.
- h) **Fisioteràpia:** el fisioterapeuta disposa d'una sala pròpia per realitzar el seguiment i la manutenció física de cada usuari/ària.
- i) **Podologia:** servei extern que es troba a disposició dels nostres usuaris quan ho creguin necessari.
- j) **Perruqueria:** disposem d'una sala de perruqueria per desenvolupar aquest servei (ja sigui propi o extern) i que es troba a disposició dels nostres residents quan ho creguin necessari.
- k) **Atenció Social/ Treballadora social:** el departament de treball social del centre, s'encarrega de totes les gestions i atencions socials i administratives del resident/a i de les gestions familiars que es deriven de l'estada de l'avi/àvia en el nostre centre, així com de la coordinació amb altres entitats.
- l) **Teràpia Ocupacional:** la terapeuta ocupacional s'encarrega de realitzar les activitats encaminades a l'adaptació física del resident a l'entorn, així com orientar sobre les diferents ajudes tècniques i a mantenir les seves capacitats cognitives el major temps possible.
- m) **Animació Sociocultural/Educació Social:** s'encarrega de les activitats més lúdiques, sense oblidar el caire educatiu i rehabilitador. Realitza les seves activitats en les diferents sales polivalents del centre.

Tots aquests serveis es presten per aconseguir els següents **objectius:**

- I. Oferir un hàbitat segur, accessible i adaptat a les necessitats funcionals de les persones usuàries en un ambient confortable.
- II. Proporcionar una convivència harmoniosa entre les persones usuàries en interrelació amb l'entorn comunitari, respectant la intimitat i privacitat individuals.
- III. Millorar la qualitat de vida, el benestar subjectiu i la satisfacció amb el propi procés de necessitat de suports, afavorint l'autoestima, el

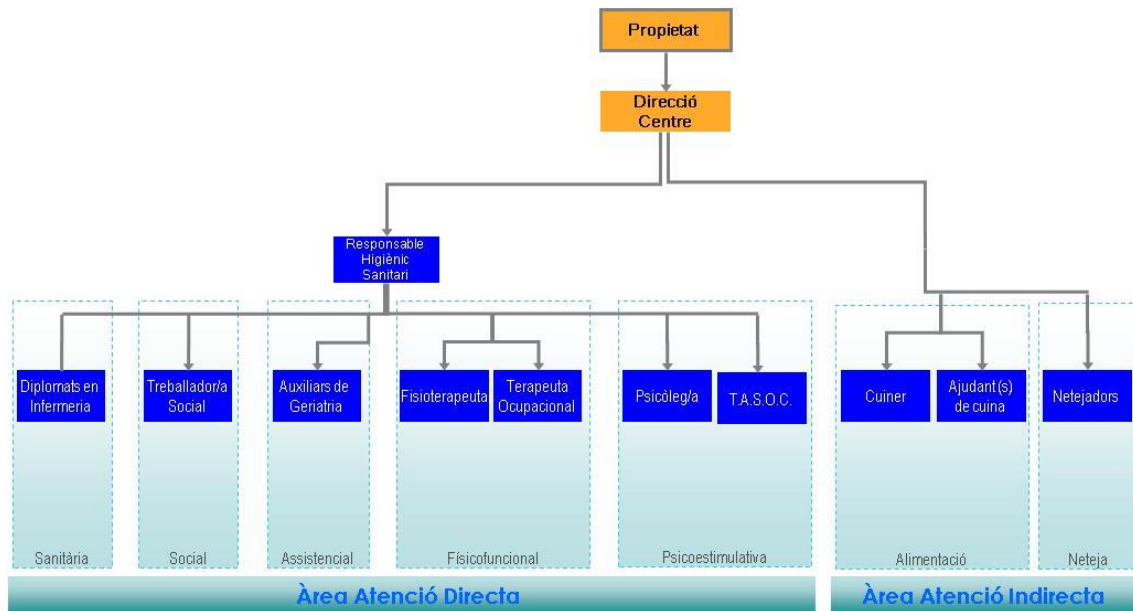
desenvolupament personal i la integració socioambiental.

- IV. Prestar l'atenció necessària a les persones usuàries segons la seva necessitat de suport.

A partir d'una primera valoració de tot el nostre equip interdisciplinari, es tindran en compte les característiques concretes dels nostres usuaris/àries, la valoració es portarà a terme des del punt de vista sanitari, cognitiu-afectiu, funcional i atenent les necessitats i característiques de cada persona.

Una vegada realitzada la valoració inicial, s'integrarà als usuaris/àries dins de grups, intervencions i dinàmiques adequades, sempre respectant la dignitat de la persona i buscant el benestar del resident/a.

El centre compta amb un **equip** multidisciplinari per a poder respondre a les diferents necessitats del col·lectiu amb el que treballem:



La direcció de la Residència Barà Bahia, conscient del compromís que té amb els seus residents, disposa dels recursos necessaris per a garantir que tots els serveis que dona, compleixen estrictament amb totes les expectatives i necessitats dels seus residents, així com la millora continua del Sistema de Gestió de la Qualitat i el Medi Ambient.

Per tot això té implantada en al seva organització un **sistema de Gestió de la Qualitat i el Medi ambient** seguint les normes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, UNE 158101:2015 i els indicadors referenciats a la guia per l'aplicació dels indicadors i processos de millora continua de la qualitat assistencial, d'acord amb el punt 2, annex 1, de la Resolució de 3 de novembre de 2010, per la

quals'estableix una aportació econòmica destinada a la millora de la qualitat de serveis de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent.

2.4. El Sistema de Gestió

La Política del sistema de gestió és la següent:

MISSIÓ

La Missió de la Residència Barà-Bahía és oferir un servei integral i d'assistència biopsicosocial, personalitzat i de qualitat al resident, als seus familiars i al seu entorn social i espiritual.

VISIÓ

Es pretén que les persones ateses a la residència, els seus familiars i amics i també els veïns i els serveis socials del nostre entorn ens considerin com un centre que satisfà les expectatives d'atenció qualificada, d'acolliment confortable i de respecte a la dignitat de la persona.

VALORS

Per aconseguir aquesta visió portem a terme la nostra activitat seguint les següents pautes d'actuació:

- Respecte. Fonament de la convivència. Respecte en el sentit de la valoració de les qualitats, reconeixement, estima i valor com a persones.
- Responsabilitat. Complir amb les obligacions morals, legals i de cures a les que ens hem compromès
- Compromís. En oferir un servei de qualitat amb els usuaris, les seves famílies, entorn afectiu i el nostre personal. Complir les normes per a aconseguir tots els projectes i serveis que oferim i realitzem.
- Dignitat. Preservar la dignitat i la intimitat de les persones assegurant el desenvolupament personal i mantenint la personalitat de cadascun.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓ

A la **Residència Barà-Bahía** s'ofereixen els serveis de residència, centre de dia i atenció domiciliària, i tenim com a compromís contribuir a millorar la qualitat de vida de les persones majors y aconseguir la satisfacció plena dels nostres residents i de les seves famílies.

Amb la documentació, implementació i manteniment d'aquest sistema de gestió pretenem un nou compromís d'atenció a les diverses carències que tenen els col·lectius més desfavorits, posant a la seva disposició tot el nostre esforç per aconseguir el seu benestar.

També ens serveix per prevenir els errors, i el nostre objectiu és que el resident visqui amb la dignitat adequada que li augmenti la seva autoestima i proporcioni la major qualitat de vida al resident.

Tenim com objectiu ser referents en el sector per la nostra qualitat humana, professionalitat dels nostres empleats, modernitat de les instal·lacions, respecte al medi ambient y atenció a la dependència, garantint el compliment dels requisits legals i reglamentaris, així com tots aquells que haguem decidit acomplir.

Per la nostre part la Direcció ens comprometem:

- Amb els nostres residents: Adaptant la nostre organització a les seves necessitats, procurant que la seva necessitat d'ajuda no tingui que costar la seva llibertat.

Oferir als residents una xarxa de serveis als quals pugui accedir en funció de les seves necessitats i demandes.

- Amb el personal: Promoure i facilitar la formació del personal, fomentar la seva participació en el funcionament del centre i potenciar el treball en equip.
- Amb la societat: Promoure la interacció amb el nostre entorn, donar a conèixer els valors d'aquesta Política, i tenir cura del medi ambient a través d'una correcta gestió dels nostres aspectes ambientals i la prevenció contínua de la contaminació mediambiental fins a assolir la mínima afectació ambiental possible

3. Relació de serveis que es presten

El Centre ofereix un ampli ventall de serveis que els professionals, amb la corresponent titulació, s'encarreguen de planificar i desenvolupar, amb la finalitat d'aconseguir els següents objectius:

1. Facilitar un entorn com a llar familiar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència de les persones ateses al centre.
2. Afavorir a la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.
3. Proporcionar acompanyament humà i espiritual per cobrir totes les necessitats de les persones ateses al centre.

Els serveis oferts son:

RESIDÈNCIA

Al preu mensual de l'estada abonat per l'usuari/ària, persona de referència o familiar s'inclouen els següents serveis:

- Allotjament
- Manutenció
- Serveis hostalers
- Acollida i convivència
- Atenció a les activitats de la vida diària i hàbits d'autonomia
- Dinamització sociocultural
- Higiene personal
- Fisioteràpia
- Suport social
- Atenció familiar dirigida a favor de la relació entre el resident i la seva família
- Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens
- Tallers d'estimulació cognitiva-afectiva
- Programes de psicointervenció
- Musicoteràpia
- Psicomotricitat i activació
- Manteniment motriu
- Relaxació
- Teràpia funcional
- Reeducació i entreteniment de les activitats diàries
- Tallers ocupacionals
- Activitats recreatives

Es consideren serveis complementaris, i per tant no estan compresos en el preu general, els següents:

1. Tot el material que necessiti l'usuari per al seu ús personal
2. Perruqueria
3. Podologia
4. Els costos de les sortides programades per l'Entitat a les que l'usuari/ària podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin inclosos en el programa d'activitats
5. Altres prestades per professionals externs.
6. Despeses sanitàries, medicaments que no entrin a la Seguretat Social.
7. Despeses de trasllat a centre hospitalari, si es precisés.
8. Despeses de la persona que acompanyi al resident al centre hospitalari.

CENTRE DE DIA

Al preu mensual de l'estada abonat per l'usuari/ària, persona de referència o familiar s'inclouen els següents serveis:

- Manutenció
- Acollida i convivència
- Atenció a les activitats de la vida diària i hàbits d'autonomia
- Dinamització sociocultural
- Fisioteràpia
- Suport social
- Atenció familiar dirigida a favor de la relació entre l'usuari/ària i la seva família

Es consideren serveis complementaris i per tant no estan compresos en el preu general, els següents:

1. Tot el material que necessiti l'usuari per al seu us personal
2. Perruqueria
3. Podòloga
4. Els costos de les sortides programades per l'Entitat a les que l'usuari/ària podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin inclosos en el programa d'activitats.
5. Altres prestades per professionals externs.

SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

Aquest servei inclou tot un conjunt de recursos destinats a donar suport i atenció a la persona en el seu propi domicili.

L'atenció a domicili permet una prolongació de la permanència de l'avi en la seva casa, en el seu entorn.

Des d'aquest servei atenem aquestes necessitats de la persona usuària: Servei d'atenció personal: (Higiene i cures de la persona, ajuda físico-motriu, mobilitzacions, preparació de les menjades, control de la medicació, companyia...).

- ❑ *Servei d'atenció en el domicili:* (Manteniment de l'entorn de la persona, compres, tenir cura de la roba, detectar situacions de risc en la casa, detectar riscos de possibles caigudes a casa...).
- ❑ *Servei d'integració en l'entorn:* (Desplaçaments fora del domicili, activitats per el manteniment de les facultats cognitives, facilitació de les relacions familiars...).

4. Estàndards mínims de qualitat del servei, i indicadors per avaluar-ne l'aplicació

4.1. Estàndards mínims de qualitat del servei, i indicadors per avaluar-ne l'aplicació

La Direcció, juntament amb l'equip tècnic defineixen uns objectius generals que segueixen i mesuren anualment.

A continuació es detallen els compromisos i les seves mesures, tant pel que fa al servei de residència assistida com al servei de centre de dia i de SAD:

OBJECTIU	MESURA/INDICADOR	COMPROMÍS
Satisfer les necessitats dels residents amb una atenció personalitzada, donant la millor solució en la prestació de serveis	% usuaris amb PIAI elaborat en el període establert	100%
Garantir l'excel·lència dels resultats en la prestació dels serveis	Grau de satisfacció de persones usuàries i familiars en les enquestes de satisfacció passades com a mínim amb una periodicitat anual	80%
Garantir el secret professional, que cada professional abraça totalment el codi deontològic i les millors pràctiques	% personal que signa el reglament intern de les persones treballadores	100%
Garantir l'atenció integral a totes les persones residents segons els protocols de treball establerts	% Compliment de registres assistencials	85%
Garantir la valoració amb escales validades	% Persones usuàries amb constància de valoració amb escales validades en el termini inicial i periòdic previst	80%
Existència d'un estudi anual de prevenció de caigudes	% Existència estudi completat i amb accions de millora	100%
Abordatge integral del deteriorament cognitiu de la persona usuària	% Persones usuàries amb alteració cognitiva amb accions assignades per potenciar i/o mantenir les capacitats preservades	80%

OBJECTIU	MESURA/INDICADOR	COMPROMÍS
Oferir un programa d'activitats que reculli els interessos i desitjos de les persones i fomenti la interacció amb l'entorn	% Compliment del programa anual d'activitats	90%

4.2. Mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims

En cas de no compliment d'aquests objectius i compromisos, es determinaran les accions correctives o de millora corresponents segons el **protocol de No-Conformitats i Accions Correctives, Preventives i de Millora** vigent en el centre.

A més, es disposa d'eines d'avaluació estratègica que es basen en la **identificació i avaluació de riscos** per avançar-nos a possibles desviacions.

Anàlogament, existeix una eina estratègica indispensable com és la **Revisió per la Direcció**. En aquesta reunió, un cop l'any, es revisa totalment el sistema de gestió.

Les reunions de revisió es faran sempre amb una agenda documentada establerta prèviament, pactada per la direcció amb els responsables de cada protocol. A l'arxiu d'actes de la comissió de qualitat es manté el registre de les reunions de revisió amb la direcció.

Informació per a la revisió:

- i. Revisió dels resultats de les auditories
- ii. Revisió dels resultats dels clients i de la retroalimentació de les parts interessades pertinents
- iii. Seguiment dels indicadors de processos
- iv. Situació de les accions correctives i preventives
- v. Seguiment de les revisions per la direcció prèvies
- vi. Canvis que podrien afectar el sistema de gestió de Qualitat
- vii. Avaluació de proveïdors
- viii. Avaluació del compliment dels requisits legals i altres requisits adoptats per l'organització
- ix. Compliment ambiental de l'organització
- x. Revisió del grau d'assoliment dels objectius plantejats per a l'exercici
- xi. Adequació dels recursos disponibles
- xii. Seguiment de l'eficàcia de les accions preses per abordar els riscos i les oportunitats
- xiii. Propostes de millora

Com a conseqüència de la revisió i amb l'aprovació de la direcció, s'estableixen accions associades als següents aspectes:

- i. Millores en el servei
- ii. Millores del sistema de gestió.
- iii. Auditories extraordinàries de procés i de servei.
- iv. Necessitats canviants de recursos.
- v. Reconduir les desviacions observades en el seguiment dels objectius estratègics i anuals.

A més de tot l'anterior, el sistema de gestió de la qualitat està en contínua evolució i control, mitjançant la utilització del sistema **d'indicadors** del centre.

La Direcció, juntament amb els responsables del protocol, prendran les accions oportunes.

5. Condicions d'accés als serveis

RESIDÈNCIA

Places públiques:

Poden sol·licitar l'ingrés a aquest establiment residencial les persones que hagin complert 65 anys d'edat.

En primer lloc, cal apuntar-se a la llista d'espera. Per fer-ho, cal haver estat valorat segons la Llei de la Dependència com a mínim amb un grau II (aquest tràmit es fa als Serveis Socials de l'Ajuntament que correspongui o bé el/la Treballador/a Social del centre i aportar a l'entrevista amb la nostra treballador/a social una fotocòpia de la resolució de reconeixement de grau.

Un cop s'accedeix a la plaça, la Generalitat és qui marca l'aportació econòmica que ha de fer l'usuari/ària en funció de la seva renda i patrimoni per cobrir el cost residencial.

Places privades:

Poden sol·licitar l'ingrés a aquest establiment residencial les persones que hagin complert 65 anys d'edat.

Cal apuntar-se a la llista d'espera de places privades. No és necessari cap resolució de reconeixement de grau.

CENTRE DE DIA

Places públiques:

En primer lloc, cal apuntar-se a la llista d'espera. Per fer-ho, cal haver estat valorat segons la Llei de la Dependència o bé el/la Treballador/a Social del centre i aportar a l'entrevista amb la nostra treballadora social una fotocòpia de la resolució de reconeixement de grau.

Un cop s'accedeix a la plaça, la Generalitat és qui marca l'aportació econòmica que ha de fer l'usuari en funció de la seva renda, patrimoni i els dies d'assistència per cobrir el cost.

SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

Places públiques:

En primer lloc, cal apuntar-se a la llista d'espera. Per fer-ho, cal haver estat valorat segons la Llei de la Dependència o bé el/la Treballador/a Social del centre i aportar a l'entrevista amb la nostra treballador/a social una fotocòpia de la resolució de reconeixement de grau.

Un cop s'accedeix a la plaça, la Generalitat és qui marca l'aportació econòmica que ha de fer l'usuari en funció de la seva renda, patrimoni i els dies d'assistència per cobrir el cost.

6. Règim econòmic aplicable

Les tarifes de la residència, centre de dia i servei d'atenció domiciliària en places públiques són les establertes pel Departament Drets Socials.

Respecte les places privades de residència assistida, les tarifes són les següents:

SERVEI	PREU (€)
Habitació doble	2.500 + IVA
Centre de dia (dilluns-divendres; 8 h./dia)	1.050 + IVA
Centre de dia (dilluns-dissabte; 8 h./dia)	1.100 + IVA
Centre de dia (dilluns-diumenge; 8 h./dia)	1.200 + IVA

7. Drets i deures de les persones usuàries

Tant pel servei de residència assistida com pels de centre de dia i d'atenció domiciliària, existeixen uns drets i deures que ens acollim pel bon funcionament del centre i de la convivència.

Drets de les persones usuàries

Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, tenen els drets específics reconeguts en l'article 12 de la llei esmentada i que són:

- 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 als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- b) 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 infants i adolescents.
- c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- d) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, religiosa, 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.
- e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- g) 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.
- h) 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.

- i) 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.
- j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- p) 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.
- q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

La residència té a disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

Obligacions de l'usuari

El resident i la persona responsable son obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a:

- a) Respectar i facilitar la convivència
- b) Complir allò disposat en el present reglament de regim intern i en els terminis del contracte subscrit
- c) Abonar puntualment el preu pactat
- d) Facilitar la percepció del servei

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

Deures en relació amb els serveis socials

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

- a) Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) 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.
- c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament.
- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g) 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.
- h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- i) 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.
- j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

Els tutors legals, tenen els deures que estableix la legislació.

L' incompliment per part de l'usuari/ària i de la persona responsable de les obligacions 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 Drets Socials.

Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

- Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari/ària o de la persona responsable del mateix.
- Ebrietat habitual o drogoaddicció.
- La desídia i abandonament 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 seva habitació.
- L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
- Quan l'estat psíquic de l'usuari/ària impedeix la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
- Mal tracte al personal o als clients.

8. Gestió de queixes i suggeriments

Existeix a disposició de les persones residents una **bústia** situada a la recepció de la residència en la qual es poden dipositar els suggeriments, queixes o reclamacions que creguin convenients per escrit i dirigides a la direcció.

Al final de cada setmana es procedirà a la recollida del contingut de la bústia, es classifica per temes, es reuneix la direcció del Centre i el personal tècnic i s'intenta donar solució i millora, classificant-les i considerant-les, fent ús si procedeix del procediment de *No-conformitats, accions correctives, preventives i de millora*.

Els models de reclamació/queixes i suggeriments (informat en el tauler d'anuncis), una vegada arriben a la Direcció del centre, seran estudiats conjuntament amb les persones afectades i es donarà resposta per escrit, en un període no superior a 30 dies, a l'usuari/ària o als seus familiars, sempre que no siguin de forma anònima, de la decisió presa en tot moment.

A part, en les **enquestes de satisfacció** que es passen com a mínim de forma anual per a residents i familiars, hi ha un espai on es poden formalitzar reclamacions, queixes i suggeriments.

Aquestes seran analitzades per la Direcció i es donarà resposta a totes elles en un període no superior a 30 dies, sempre i quan no siguin anònimes.

Finalment, la mida de l'organització i la facilitat de comunicació a través d'una àmplia varietat de canals permeten que es puguin recollir les demandes de les persones usuàries a través d'una **comunicació més informal**.

En aquest cas, la persona treballadora que ho reculli ho registrarà fent ús del procediment de queixes, i resolent-se de forma anàloga als casos anteriors.

9. Mecanismes de comunicació i participació

ATENCIÓ DIRECTA

El nostre horari de visites es lliure respectant sempre únicament les hores dels àpats, en què no es permetrà l'entrada al centre.

Pel que fa als horaris d'atenció al públic de l'equip tècnic, son:

PROFESSIONAL	HORARI
Direcció	De dilluns a divendres de 9 a 15 h.
Treball Social	De dilluns a divendres de 9 a 15 h.

És imprescindible sol·licitar cita prèvia abans de realitzar la visita, (amb cita prèvia, es pot ampliar l'horari d'atenció, incloent dies festius).

L'establiment disposa de fulls de reclamació davant de la Generalitat de Catalunya a disposició de les persones usuàries.

Igualment, també disposa d'un tauler d'anuncis on s'hi exposa:

- Organització horària dels serveis generals que es presten.
- Tarifa de preus actualitzada i, si s'escau, dels serveis complementaris.
- Organigrama de l'establiment.
- Avis sobre la disponibilitat de fulls de reclamació, i sobre la possibilitat de reclamar davant el Departament.
- Calendari amb horari d'activitats, i concreció setmanal d'aquestes.
- Instruccions per a casos d'emergència amb especificacions per al personal de l'establiment i per als usuaris tenint en compte les seves característiques.
- Horari d'atenció als familiars i usuaris/àries per part de l'equip tècnic.
- Horari de funcionalment de la residència.
- Reglament de Règim Intern.

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

Cada any es passen enquestes de satisfacció a usuaris/àries de centre de dia i residència (MEC > 22), així com als seus familiars.

Posteriorment, s'elabora un informe i s'analitzen les dades per part de direcció per poder detectar millores en el servei.

CANALS DE COMUNICACIÓ

- Les xarxes socials (Facebook, Instagram i Youtube) s'usen com a canals de comunicació i difusió de les activitats que es realitzen al centre.
- El telèfon i el correu electrònic s'utilitzen com a mitjans de comunicació bidireccional per a qualsevol qüestió que es requereixi.
- El Whatsapp amb les famílies s'empra com a mitjà de comunicació ràpid i àgil per peticions i informacions concretes no significatives.