



# CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE DE DIA I LA RESIDÈNCIA CAN CARRÉ

IDENTIFICACIÓ, MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

**IDENTIFICACIÓ:** La Residència i Centre de Dia per gent gran Can Carré, té com a objectiu fonamental proporcionar una atenció integral a la gent gran.

**MISSIÓ:** Acollir a persones grans i prestar serveis de manera integral, personalitzada i en un ambient familiar, per tal d'aconseguir la màxima satisfacció dels residents i els seus familiars.

**VISIÓ:** Com a Residència i Centre de Dia per a gent gran, l'objectiu és ser un referent en el desenvolupament de bones pràctiques per a la integració efectiva de el resident i del familiar al nostre entorn.

## VALORS

- Igualtat de tracte i Atenció Individualitzada tant a residents com a familiars.
- Consideració de la vellesa com una etapa de plenitud de vida i experiència en totes les seves dimensions.
- Valoració de l'acompliment i implicació activa amb els nostres residents.
- Desenvolupament professional i treball en equip.
- Participació activa del nostre entorn i societat en activitats que potenciïn la solidaritat i el factor humà.
- Col·laboració permanent amb l'Administració.

SERVEIS QUE ES PRESTEN, COMPROMISOS  
I INDICADORS DE COMPLIMENT

## ACTIVITATS DE LA VIDA DIÀRIA I ATENCIÓ DIRCETA

Núm.	Compromisos	Indicadors	Periodicitat	Fita	Llindar
1	Prestar servei integral de la residència per persones grans, així com el servei de centre de dia.	1.1 Valoració dels residents i familiars de les instal·lacions i estat de conservació	Anual	95%	>90%
		1.2 Valoració dels residents del servei de cuina: varietat, qualitat, adaptació dels menús i atenció del personal	Trimestral	95%	>90%
2	Atenció directa als usuaris de cara a estimular i fomentar la seva autonomia personal i integració efectiva a la residència o centre de dia	2.1 Valoració global dels residents	Anual	95%	>90%
		2.2 Valoració global de les famílies	Anual	95%	>90%
		2.3 Valoració dels familiars de l'atenció prestada a l'acollida	1 vegada	95%	>90%
3	Tractament efectiu dels suggeriments, incidències i queixes	3.1 Núm. de reclamacions formals justificades via administració del centre	Quan creguin convenient	0	>3 anuals
		3.2. Núm. de suggeriments tramitats anualment amb aplicació eficaç		95%	>90%

## ATENCIÓ PERSONALITZADA A LA PERSONA RESIDENT

Núm.	Compromisos	Indicador	Periodicitat	Fita	Llindar
1	Elaboració i revisió permanent dels PAI	% de realització interdisciplinari del PAI	Semestral	100%	95%
2	Prestació del servei integral de infermeria	% de valoració dels residents i familiars del servei d'infermeria	Anual	95%	>90%
3	Servei integral diari en dies laborals, de fisioteràpia adaptat a cada resident	% de valoració dels residents i familiars del servei de fisioteràpia	Anual	95%	>90%
4	Model de residència lliure de contencions	Núm. de contencions físiques a la residència	Anual	0	>3

## COMPROMÍS AMB EL NOSTRE ENTORN (FAMÍLIES, ADMINISTRACIONS I SOCIETAT GENERAL

Núm.	Compromisos	Indicador	Periodicitat	Fita	Llindar
1	Comunicació permanent amb els familiars en relació amb les activitats d'atenció individualitzada, incidències, etc.	% complementació/ resposta de les famílies de les enquestes de satisfacció	Anual	95%	>90%
		% valoració de familiars sobre la informació sobre l'evolució del familiar	Anual	95%	>90%

# GESTIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS



La gestió de la present Carta de Serveis correspon a la Direcció de la Residència:

- Anualment, el Comitè de Gestió realitza un seguiment del grau de compliment dels compromisos adquirits amb els residents i familiars, a través de l'anàlisi dels indicadors establerts i altres resultats de sistema.
- Anualment, el Comitè de Gestió es reuneix per determinar la idoneïtat dels compromisos establerts, identificar àrees de millora i avaluar l'eficàcia de el Sistema de Gestió establert. Aquesta informació es presenta a la Direcció per a la seva aprovació.

# DRETS DE LES PERSONES RESIDENTS

- Considerar aquesta Residència com el seu domicili a tots els efectes, incloent les comunicacions i notificacions de Entitats Públiques o Privades.
- Ser atès amb respecte, correcció i comprensió, i de la forma més individualitzada possible.
- Rebre informació sobre tots aquells temes que puguin afectar-li.
- Intimitat personal, i no divulgació de les dades que obrin en els arxius de la Residència.
- Renunciar voluntàriament a la plaça, establint un preavís de 15 dies.
- Rebre i enviar correspondència tancada.
- Rebre un tracte adequat per part de personal i dels altres residents.

- Llibertat d'entrada i sortida, sempre que es respecti el horari indicat en el Reglament de Règim Interior, llevat indicació facultativa.
- Rebre atenció dels professionals de la Residència per qualsevol consulta, suggeriment o queixa a formular.
  - Rebre visites de familiars i amics dins de la Residència, utilitzant els llocs destinats a aquest efecte.
- Participar en les activitats i programes d'oci que es organitzin.
- Participar activament en l'organització de les activitats residencials a través del Consell de Participació.

DEURES DE LES PERSONES RESIDENTS

- Respectar el que estableix el Reglament Interior de la Residència.
- Atendre les instruccions que rebin dels empleats de la Residència.
- Complir els horaris fixats.
- Tenir cura de la conservació de l'immoble, de les seves instal·lacions i de els estris que els siguin lliurats per la Residència.
- Complir les normes de neteja i higiene.
- Respectar les comprovacions d'habitacions i armaris, previ avís, en benefici de la seva seguretat.
- Mantenir una conducta que faciliti una bona convivència.
- Pagar les quotes estipulades puntualment, en funció de la seva grau de dependència.
- En el cas d'absentar-se temporalment de la Residència, assumirà les quotes establertes.
- En el cas de consultes, urgències i ingressos externs, serà acompanyat per un familiar i / o persona autoritzada.
- Respectar les habitacions dels altres residents.
- Tractar amb el degut respecte als professionals i treballadors; facilitant i no posant traves en la seva comesa professional.
- Permetre l'entrada al dormitori per a la seva neteja, dins el horari establert.
- No lliurar obsequis als treballadors

# COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ A LA MILLORA DELS SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA

La col·laboració de residents i familiars resulta fonamental per a:

- Incorporar millores en els nostres serveis, per aquesta raó s'han habilitat una sèrie de vies com són:

- Anàlisi de satisfacció dels residents i familiars.
- Reunions periòdiques amb l'Administració i Serveis Socials de l'entorn.
- Reclamacions i suggeriments.

- Mantenir el nivell de qualitat dels serveis prestats, per aquesta raó es demana als residents i familiars:

- Respecte de les normes establertes.
- Ús adequat de les instal·lacions de la Residència.

# SISTEMA DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS



La Residència posa a disposició de tots els residents i familiars l'opció de presentar reclamacions i suggeriments com a mitjà eficaç per a la millora dels serveis, amb un termini màxim de resposta de 5 dies.

Podran ser formulades i / o presentades a la Residència per diferents mitjans: correu electrònic, web, telèfon, fax. o de forma presencial.