
CARTA DE SERVICIOS

RESIDENCIA Y CENTRO DE DIA LOVAL



ÍNDICE	
CARTA DE SERVICIOS RESIDENCIA - CENTRO DE DIA LOVAL.....	2
Misión:	2
Visión:	2
Valores:	2
A. DATOS BÁSICOS DE LA ENTIDAD.....	3
B. PERSONAL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN	3
C. SERVICIOS QUE SE PRESTAN.....	3
Servicio de Residencia Asistida	3
Servicio de Centro de día.....	4
D. ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD	5
1- La satisfacción de los usuarios/as, (evaluado cada dos años).....	5
2- Sistema de gestión de las sugerencias y reclamaciones.	6
3- Valoración inicial.....	6
4- Valoración integral.....	6
5- Documentación actualizada	7
6- Participación de las personas usuarias.....	7
7- Productos de soporte	7
8- Mantenimiento de la capacidad funcional.....	7
9- Abordaje del deterioro cognitivo.	8
10- Prevención de caídas	8
11- Prevención de las lesiones por presión	8
12- Contención física de la persona usuaria.....	8
13- Programa de atención nutricional.....	8
14- Administración de medicación	9
15- Almacenamiento de medicación.....	9
16- Dispensación de fármacos.....	9
17- Protocolos de atención.....	9
18- Protocolo de acompañamiento a la muerte	9
19- Programa de promoción de la participación de las familias.	9
E. ACCESO A LOS SERVICIOS	11
F. MEDIDAS DE REPARACIÓN O CORRECCIÓN SI NO SE CUMPLEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS.....	12
G. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	13
H. RÉGIMEN ECONÓMICO APLICABLE	15
I. QUEJAS Y SUGERENCIAS	15

CARTA DE SERVICIOS RESIDENCIA - CENTRO DE DIA LOVAL

Somos un centro colaborador de la Generalidad de Cataluña con 36 plazas residenciales. Nuestro objetivo como residencia es ofrecer, con la experiencia de más de 30 años en el sector, asistencia integral humana de calidad a las personas mayores.

Misión:

Nuestra misión es proporcionar un entorno seguro, acogedor y de apoyo para personas mayores, donde puedan vivir con dignidad, independencia y bienestar. Nos comprometemos a ofrecer servicios de alta calidad que promuevan la salud física, mental y emocional de nuestros residentes, fomentando un sentido de comunidad y pertenencia.

Visión:

Nuestra visión es ser líderes en el cuidado de personas mayores, reconocidas por nuestra excelencia en la atención personalizada y por crear un hogar donde cada residente se sienta valorado, respetado y querido.

Aspiramos a innovar constantemente en nuestras prácticas y servicios para mejorar la calidad de vida de nuestros residentes, convirtiéndonos en un referente de cuidado humanitario y compasivo en la comunidad.

Valores:

1. **Respeto:** Tratamos a cada residente con la máxima dignidad y respeto, reconociendo su valor único y sus experiencias de vida.
2. **Compasión:** Nos dedicamos a ofrecer un cuidado lleno de empatía y comprensión, asegurando que nuestros residentes se sientan queridos y apoyados.
3. **Integridad:** Operamos con honestidad y transparencia en todas nuestras acciones y decisiones, manteniendo siempre los más altos estándares éticos.
4. **Excelencia:** Buscamos la excelencia en todos nuestros servicios, esforzándonos por mejorar continuamente y superar las expectativas de nuestros residentes y sus familias.
5. **Comunidad:** Fomentamos un ambiente de apoyo y cooperación, donde los residentes, familias y personal se sienten parte de una gran familia.
6. **Innovación:** Estamos comprometidos con la adopción de nuevas tecnologías y prácticas que mejoren la calidad del cuidado y la vida de nuestros residentes.
7. **Independencia:** Promovemos la autonomía de nuestros residentes, apoyándoles para que mantengan su independencia y tomen decisiones informadas sobre su propio cuidado.

Estos principios guían todas nuestras acciones y decisiones, asegurando que cada residente reciba el mejor cuidado posible en un entorno que se siente como en su casa.

A. DATOS BÁSICOS DE LA ENTIDAD

NOMBRE: Residencia Loval — Geriátrico Residencial Llanereras S.L.

TITULAR: J. Enrique Valverde López

UBICACIÓN: C/ Clòsens, 66- 08392 Sant Andreu de Llanereras

TELÉFONO: 93.792.83.08

EMAIL: loval@residencialoval.com

WEB: w.w.w.residencialoval.com

NIF: B60232246

NÚMERO DE REGISTRO: S02457

CONDICIÓN DEL CENTRO: Colaborador de ICASS

POBLACIÓN ATENDIDA:

- Personas mayores de 65 años.
- Personas válidas.
- Personas dependientes por las AVD.
- Personas con demencias.

NÚMERO DE PLAZAS:

- 36 plazas para residencia (24 colaboradoras)
- 15 plazas para centro de día (2 colaboradoras)

TIPO DE SERVICIOS: Residencia Asistida y Centro de Día

B. PERSONAL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN

DIRECCIÓN: J. Enrique Valverde Lopez

loval@residencialoval.com

937928308

665194613

C. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que ofrecemos son;

Servicio de Residencia Asistida

El servicio de residencia está pensado para personas que necesitan supervisión permanente. Es un servicio dirigido a personas mayores que necesitan de organización, supervisión y asistencia en las actividades de la vida diaria.

Número de plazas: 36 (24 públicas y 12 privadas).

El Servicio de Residencia Asistida cuenta con:

- Alojamiento
- Manutención
- Acogida y convivencia
- Lavandería y repaso de la ropa
- Higiene personal
- Atención personal en las actividades de la vida diaria
- Hábitos de autonomía
- Dinamización sociocultural
- Actividades del ocio
- Readaptación funcional y social
- Mantenimiento de las funciones físicas y cognitivas
- Apoyo personal, social y familiar
- Fisioterapia
- Musicoterapia
- Terapia ocupacional
- Apoyo psicológico
- Servicio Médico
- Garantizar la asistencia farmacéutica cubierta por la Seguridad Social u otras entidades autorizadas prestadoras de este servicio.
- Seguimiento y prevención de las alteraciones de la salud.

Servicio de Centro de día

El servicio de Centro de Día tiene como finalidad la estancia diurna de personas usuarias combinando los cuidados diarios entre el centro de día y el domicilio. El servicio complementa la atención propia del entorno familiar, con los objetivos de favorecer la recuperación y el mantenimiento de la autonomía personal y social, mantener a la

persona en su entorno personal y familiar en las mejores condiciones y proporcionar apoyo a las familias y proporcionar apoyo a las familias.

Número de plazas: 15 (13 plazas privadas y 2 públicas)

El horario es de lunes a domingo de 8:00 ha 19.30 h

Los servicios que se ofrecen en el Centro de Día son:

- Acogida y convivencia
- Manutención (según horario de utilización del servicio)
- Atención personal en las actividades de la vida diaria
- Higiene personal
- Readaptación funcional o social
- Recuperación de los hábitos de autonomía
- Dinamización sociocultural
- Actividades del ocio
- Apoyo personal, social y familiar
- Fisioterapia
- Musicoterapia
- Terapia ocupacional
- Seguimiento de prevención de las alteraciones de la salud
- Apoyo psicológico y familiar

Otros servicios:

- Cortas Estancias

D. ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD

Los estándares de calidad del servicio tanto de residencia asistida como de centro de día se agrupan en tres grandes bloques:

ATENCIÓN A LAS PERSONAS: Se valoran y mejoran los procesos de atención a las personas usuarias. Este apartado incluye los siguientes estándares de calidad.

1- La satisfacción de los usuarios/as, (evaluado cada dos años)

El centro dispone de una encuesta periódica, que debería valorar como mínimo las siguientes dimensiones:

- a) accesibilidad
- b) confort
- c) información
- d) intimidad
- e) percepción de confianza
- f) relación con las personas
- g) trato

2- Sistema de gestión de las sugerencias y reclamaciones.

El centro dispone de un Protocolo de Quejas y Sugerencias

3- Valoración inicial.

PIAI o ACP (las 5 primeras semanas de estancia en el centro)

Se recogen actuaciones farmacológicas y no farmacológicas. Entre las actuaciones no farmacológicas, se especifica los diferentes tipos de intervención de cada una de las siguientes áreas cognitivas, según el estado del usuario:

- o Orientación temporal
- o Orientación espacial
- o Orientación en persona
- o Gnosias 33
- o Praxias
- o Lenguaje
- o Atención y concentración
- o Memoria
- o Razonamiento
- o Cálculo

4- Valoración integral.

(PIAI) Se valoran las siguientes áreas:

- Área social

- Àrea funcional
- Estado de salud y de las necesidades de la persona usuaria.
- Capacidades cognitivas y estado emocional.
- Creencias y valores

5- Documentación actualizada

Incluye:

- Valoración integral (inicial y periódica).
- Recogida de toda la documentación.
- Plan Interdisciplinario de Atención Individualizada (PIAI).
- Registro de los seguimientos interdisciplinarios.
- Prescripciones médicas, en su caso.
- Registro de administración de medicación.
- Informes de traslado, si procede.

6- Participación de las personas usuarias.

La participación se propone tanto en referencia a las actividades como a la participación en órganos de representación de la residencia

7- Productos de soporte

- Información sobre la tramitación de ayudas económicas para solicitar productos de soporte.
- Datos de contacto de algún centro dispensador cualificado que pueda mostrar los productos de apoyo a las personas usuarias ya sus familias.

8- Mantenimiento de la capacidad funcional

El estándar tiene en cuenta a las personas usuarias que no quieren participar en los programas de mantenimiento y/o rehabilitación; no hay que olvidar que hay personas con plena capacidad para tomar decisiones que manifiestan que no quieren participar.

El centro dispone de un programa integrado de actividades para la promoción de funciones.

El programa de actividades debe velar por prevenir y mantener las capacidades preservadas y por rehabilitar las funciones que se valoren como recuperables.

Las dimensiones que debe tener el programa de actividades son las siguientes:

- Física y funcional
- Cognitiva y emocional
- Ocio y relacional

9- Abordaje del deterioro cognitivo.

Las acciones para potenciar y/o mantener las capacidades preservadas están adaptadas según el grado de severidad del deterioro cognitivo de la persona

10- Prevención de caídas

Existencia de un protocolo de caída con propuestas de mejora.

11- Prevención de las lesiones por presión

Existencia de un protocolo

12- Contención física de la persona usuaria

Existencia de un protocolo

13- Programa de atención nutricional

El centro dispone de un programa de atención nutricional adecuado para cubrir las necesidades de las personas usuarias.

- Elaboración y diseño de plan de menús estacional.
- Seguimiento y evaluación del plan de menús.
- Valoración nutricional de los menús.
- Elaboración de menús adaptados a diferentes patologías.
- Auditoría, seguimiento y consultoría.
- Asesoramiento sobre normativa.
- Formación y seguimiento en APPCC.
- Valoración del estado nutricional de las personas usuarias.

14- Administració de medicació

El centro dispone de un sistema de registro (GdR) que permite dejar constancia por escrito de la medicación administrada a las personas usuarias y de las incidencias.

15- Almacenamiento de medicación

Existencia de espacio seguro, custodiado y en condiciones para guardar la medicación.

16- Dispensación de fármacos.

Existencia del sistema de dosis unitaria.

17- Protocolos de atención.

El centro dispone de protocolos de atención.

18- Protocolo de acompañamiento a la muerte

El centro dispone del protocolo de acompañamiento a la muerte

19- Programa de promoción de la participación de las familias.

El centro ofrece un programa para promocionar la participación de familias.

GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Se valora la organización y se mejoran de los procesos clave, procesos de apoyo, resultados organizacionales y resultados económicos, mediante indicadores.

1- Abordaje de los temas éticos.

- El centro dispone de un protocolo ético-profesional

2- Seguimiento de los indicadores de gestión.

- Existencia de un cuadro de mando que integra los indicadores directamente vinculados con la gestión de la organización.

- El salpicadero incluye:
 - El cumplimiento de los objetivos anuales fijados por la dirección.
 - La gestión de los recursos humanos (incidiendo sobre la formación, la rotación, los accidentes laborales...).
 - Niveles de satisfacción de los diferentes agentes (usuarios/as, familiares y profesionales)
 - Las incidencias con los servicios subcontratados y los proveedores
 - La evolución económica de la organización (costes, facturación, flojo de caja...)
- La periodicidad de recogida de datos es anual.

3- Impacto medioambiental

Existencia de sistemáticas definidas que fomenten la protección del medio ambiente.

4- Sistema de coordinación

A. Coordinación interna de la atención

Protocolos de funcionamiento

B. Coordinación externa de la atención

Sistemas de coordinación externa del centro, con la red social, comunitaria y de salud

Este indicador se desdoblará para evaluar de forma diferenciada la coordinación interna y la externa.

5- Satisfacción con los servicios de apoyo

Se hace una encuesta de satisfacción de los usuarios/as que incluye varias preguntas referidas a los servicios de soporte:

- Servicio de lavandería
- Servicio de limpieza
- Servicio de cocina
- Servicio de mantenimiento

6- Mejora de la calidad

Existen equipos de mejora activos, con aplicación de metodología PDCA

GESTIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS:

Se valora la organización para mejorar los procesos en relación con los profesionales del servicio.

1- Satisfacción de los profesionales.

Se dispone de un protocolo de satisfacción del personal.

2- Formación continuada

El centro dispone de un programa de formación

3- Competencia de los profesionales.

El centro tiene establecida un sistema para evaluar las competencias laborales específicas de los profesionales de atención directa del servicio residencial. Se realiza una valoración de las competencias específicas definidas para las diferentes categorías profesionales.

La evaluación de las competencias laborales de la persona se realiza al inicio de la vinculación al centro - durante los seis primeros meses - y, posteriormente, cada dos años. Se dejará constancia de la evaluación en el expediente individual de cada trabajador/a del centro.

Para realizar la evaluación de competencias se utiliza la autoevaluación y la observación de diferentes ítems competenciales.

Las propuestas de mejora se realizarán en función del análisis de los resultados de la valoración de las competencias de los profesionales.

4- Competencia cultural de los/las profesionales

Cada vez es más evidente que la diversidad cultural es una realidad en la sociedad actual, presente en todos los ámbitos y que representa un reto considerable.

La competencia en conciencia y expresión culturales supone comprender y respetar la forma en que las ideas, las opiniones, los sentimientos y las emociones se expresan y se comunican de manera diferente en las diferentes culturas.

5- Gestión del personal

Existencia de una política de mejora de la retención del personal.

6- Formación y prevención de riesgos

Se dispone de un programa de formación continuada en prevención de riesgos laborales.

7- Sistema de gestión de las sugerencias y de las reclamaciones.

Protocolo de Quejas y Sugerencias

E. ACCESO A LOS SERVICIOS

El acceso a los servicios, tanto de Residencia Asistida como de Centro de Día, se diferencian entre el tipo de plaza.

Plaza pública: Es necesario solicitar al Área Básica Servicios Sociales (ABSS) de cada población la solicitud de reconocimiento de dependencia. Una vez reconocido el grado de dependencia, se puede realizar la solicitud de la plaza. La persona técnica en trabajo social incluye a la persona demandante de la plaza en la correspondiente lista de acceso (Hats Web de Centros para Personas Mayores) y lo comunica al profesional de referencia de los Servicios Sociales. Esta lista será la que marcará el orden de ingreso en el centro.

Por el recurso de Centro de Día, la asignación se lleva a cabo a través del Programa individual de atención (PIA), que realizan los Servicios Sociales públicos y que determina las modalidades de intervención más adecuadas a las necesidades de las personas en situación de dependencia.

Plaza privada: Es necesario realizar la solicitud directamente en el centro, donde se le incluirá en la lista correspondiente, que será la que marcará el orden de ingreso en el centro. Para hacer efectiva la solicitud, es necesario cumplir unas condiciones mínimas necesarias, que son:

1- Características del solicitante:

- Tener cumplidos los 65 años (excepcionalmente serán admitidas personas menores de 65 años cuando los informes médicos y sociales manifiesten que la situación de atención de la persona no puede ser atendida por ningún otro recurso o servicio).
- No padecer trastornos mentales graves o cuadros psiquiátricos que impidan la convivencia.
- No padecer enfermedades graves que requieran cuidados médicos y sanitarios continuados.
- No partir estados físicos paliativos y/o terminales que requieran cuidados sanitarios continuados.
- No estar afectado por enfermedades infecciosas y contagiosas.

2- Valoración del departamento de trabajo social del centro para determinar la prioridad de ingreso (urgencia social).

F. MEDIDAS DE REPARACIÓN O CORRECCIÓN SI NO SE CUMPLEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS

Si se quiere dar calidad de servicio, es imprescindible poner en marcha medidas tanto preventivas como correctoras.

El análisis sistemático (anual) de los estándares de calidad establecidos y la valoración de su cumplimiento permitirá poner en marcha acciones preventivas para evitar que el error o desajuste se vuelva a dar.

Las medidas utilizadas para reparar y/o corregir son:

- Definir y revisar anualmente los estándares de calidad considerados óptimos en la prestación de nuestros servicios

- Realizar pruebas de evaluación de la adecuación de los estándares de calidad y revisarlas anualmente para saber si los resultados son válidos y fiables
- Comunicar los mejores resultados y las mejores prácticas.
- Realizar una memoria anual de los estándares de calidad

G. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

ARTÍCULO 19º.- Todo usuario tiene derecho a la información; a recibir voluntariamente el servicio social que corresponda, a la intimidad personal (se entiende que el uso de una habitación compartida no limita ese derecho); a considerar en la residencia como su domicilio a todos los efectos; a la continuidad de las condiciones contratadas, salvo las variables contempladas en este reglamento; en la tutela ante las Autoridades Públicas y en no ser discriminado por razón de sexo, raza, ideología política, religiosa, filosófica, así como todos aquellos reconocidos por las leyes vigentes, en especial los derechos que reconocen los artículos 8, 9, 10 y 12 de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.

ARTÍCULO 20º.- Previo entrega del correspondiente recibo, la residencia se hará depositaria de cuanto dinero metálico entregue el usuario por su custodia. Para poder retirar el depósito antes citado, se requerirá la presentación del resguardo de depósito. La residencia no se hace responsable de la pérdida de objetos de valor que no se depositen en la forma anteriormente prevista. Reservándose el centro, el derecho a rechazar, cantidades demasiado elevadas u objeto de gran valor económico, por motivos de seguridad.

ARTÍCULO 21º.- El residente será tratado por todo el personal del establecimiento con absoluta consideración.

ARTÍCULO 22º.- El residente tiene derecho al ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y salir del mismo, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente respecto a las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.

ARTÍCULO 23º.- El residente tiene derecho a conocer el reglamento interno del servicio, así como los derechos y deberes, que deben explicarse de forma comprensible y accesible.

ARTÍCULO 24º.- El residente tiene derecho a recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.

ARTÍCULO 25º.- El residente tiene derecho a acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los demás ciudadanos.

ARTÍCULO 26º.- El residente tiene derecho a comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de forma accesible.

ARTÍCULO 27º.- El residente tiene derecho al secreto de las comunicaciones, salvo que se dicte resolución judicial que lo suspenda.

ARTÍCULO 28º.- El residente tiene derecho a la intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que debe ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.

ARTÍCULO 29º.- El residente tiene derecho a considerar como domicilio el establecimiento residencial en el que viven y mantener la relación con el entorno familiar, convivencial y social, respetando las formas de vida actuales.

ARTÍCULO 30º.- El residente tiene derecho a participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente mediante lo que establece la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.

ARTÍCULO 31º.- El residente tiene derecho a acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.

ARTÍCULO 32º.- El residente tiene derecho a tener objetos personales significativos para personalizar el entorno en el que viven, siempre que respeten los derechos de las demás personas.

ARTÍCULO 33º.- El residente tiene derecho a ejercer libremente los derechos políticos, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las demás personas.

ARTÍCULO 34º.- El residente tiene derecho a ejercer la práctica religiosa, respetando el normal funcionamiento del establecimiento y la libertad de las demás personas.

ARTÍCULO 35º.- El residente tiene derecho a obtener facilidades para realizar la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.

ARTÍCULO 36º.- El residente tiene derecho a recibir de forma continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

ARTÍCULO 37º.- El residente tiene derecho a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción facultativa y supervisión, salvo que exista un peligro inminente para la seguridad física de los usuarios o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones deben justificarse documentalmente, deben constar en el expediente del usuario o usuaria y deben comunicarse al Ministerio Fiscal, de acuerdo con lo establecido por la legislación.

ARTÍCULO 38º.- El residente tiene derecho a conocer el coste de los servicios que reciben y, en su caso, conocer la contraprestación del usuario o usuaria.

ARTÍCULO 39º.- La residencia tiene a disposición de los clientes, familiares, responsables o representantes, unas hojas de reclamaciones.

CAPÍTULO 6. OBLIGACIONES DEL USUARIO

ARTÍCULO 40º.- El residente y la persona responsable están obligados a facilitar la percepción del servicio y en especial a:

1. Respetar y facilitar la convivencia.

2. Cumplir lo dispuesto en el presente Reglamento de Régimen Interno y en los plazos del contrato suscrito.
3. Abonar puntualmente el precio pactado.

En cuanto a las salidas y ausencias, deberá comunicarlas con suficiente antelación.

ARTÍCULO 41º.- Incumplimiento de las obligaciones: El incumplimiento por parte del usuario y de la persona responsable de las obligaciones en el artículo anterior podrá suponer la resolución del contrato y por tanto la finalización de la prestación de servicios, y haciéndolo saber al Servicio de Inspección y Registro de la Secretaría General del Departamento de Bienestar y Familia.

ARTÍCULO 42º.- Queda prohibido fumar fuera de los lugares reservados para este mojón.

ARTÍCULO 43º.- Será también causa de suspensión de la prestación del servicio:

1. Perturbación del normal funcionamiento de la residencia por parte del usuario o persona responsable del mismo.
2. Ebriedad habitual o drogadicción.
3. La desidia y abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal del centro.
4. Negarse o impedir que se realice la limpieza diaria de su habitación.
5. El intento o acoso sexual o de otro tipo a cualquier usuario o personal del centro.
6. Cuando el estado psíquico del usuario impida la normal convivencia y requiera a juicio del responsable sanitario del centro su traslado a un centro especializado.
7. Malos tratos al personal o a los clientes

ARTÍCULO 44º.- Los usuarios o familiares de aquel residente que cese en este carácter (por cualquier causa), deberán retirar del centro toda la ropa, objetos personales y enseres de cualquier tipo, en el improrrogable plazo de 7 días siguientes a la baja, salvo caso de fuerza mayor, entendiéndose que en caso contrario, el centro podrá hacer el uso que éste.

H. RÈGIMEN ECONÓMICO APLICABLE

El coste de la plaza pública es de 2.230,54 euros (IVA del 4% incluido).

El coste de la plaza privada, es de 2.250 euros (IVA del 10% incluido).

I. QUEJAS Y SUGERENCIAS

QUEJAS

Es un derecho quejarse y reclamar sobre los servicios que ofrecemos. En caso de necesitar hacer una queja y/o sugerencia es el personal de trabajo social quien informará tanto a residentes como a familiares sobre este derecho y los pasos a seguir si se quiere presentar una queja, reclamación o sugerencia.

El sistema de recogida y respuesta de reclamaciones y sugerencias para mejorar la atención del centro se realiza siguiendo dos vías:

VERBALMENTE

Si se reciben quejas y/o sugerencia de forma verbal:

- 1-Resolver la queja y escucha activa.
- 2-Si en ese momento no se puede solucionar se comunicará al/los profesional/es responsable/s.
- 3-El responsable hará la intervención siempre.
- 4-Se comunicará a dirección si es necesario, para que se pueda dar respuesta también desde dirección y realizar así buena coordinación entre equipo.

POR ESCRITO

Si se reciben quejas y/o sugerencia por escrito:

- 1-Dirección y/o trabajo social recogerá las hojas de quejas y sugerencias del buzón periódicamente y cumplimentará el registro correspondiente asignando automáticamente un número.
- 2-Se comunicará a los profesionales responsables.
- 3-Se resolverá la queja o sugerencia.
- 4-Dirección comunicará por escrito o personalmente, acompañado de dos personas, la respuesta a la persona que hace la demanda si se identifica.

Se dispone de hojas de queja y reclamación, se pueden pedir cuando se quiera.

Si se quiere presentar una queja o una reclamación, puede hacerse de dos formas:

1. De forma interna: envío por escrito a dirección.

La queja o reclamación se analizará en la siguiente reunión de equipo. Desde la dirección se dará una respuesta 15 días después de la reunión de equipo. Esta respuesta puede ser;

- De forma verbal: la persona deberá venir acompañada de otras dos personas.
- Por escrito: Todo el procedimiento se guarda en el expediente del usuario. La dirección hará un seguimiento del caso para garantizar que se cumpla lo respondido

2. De manera externa: envío a alguien de fuera de la entidad (Administración, sindicatura...) En este caso, la dirección del centro también enviará una copia de la queja y de la respuesta a la administración y/o al órgano competente

Registros

- Registro de quejas y sugerencias.
- Buzón de quejas y sugerencias (sala principal).

- Hojas de quejas y sugerencias (sala principal).
- Hoja de respuesta de Quejas y Sugerencias.
- Memoria anual

Tratamiento de las quejas o reclamaciones no formalizadas

La dirección guardará todas las quejas, en el programa de oportunidad de mejora, haciendo un seguimiento y al mismo tiempo quedará reflejado en la memoria anual.

SUGERENCIAS

También tienes derecho a opinar sobre los soportes, recursos y actividades de la residencia. Se pueden enviar sugerencias y agradecimientos.

Las sugerencias pueden ser:

- Por escrito (Puedes poner o no tu nombre):
 - a dirección
 - a cualquier profesional de atención
 - en el buzón de sugerencias.
- Verbales:
 - el círculo de participación
 - los espacios de escucha individualizada
 - el espacio de evaluación del PIAI

La dirección evalúa todas las sugerencias que le lleguen en reunión de equipo. Después responde a la persona que lo ha hecho, por escrito o de palabra. Todas las sugerencias y respuestas se guardan, y se realiza un seguimiento para mejorar el servicio.

J. VÍAS PARA OBTENER INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN RELACIÓN AL SERVICIO PÚBLICO

Tanto por el servicio de residencia Asistida como por Centro de Día, disponemos de diferentes vías de contacto general (tanto para plazas públicas como privadas), con el fin de facilitar información e iniciar los trámites para poder acceder al servicio residencial: a través del formulario de contacto de nuestra página web <https://www.residencialoval.com>, el teléfono de información general 937928308 y correo electrónico loval@residencialoval.com.

Nuestros datos de contacto se pueden encontrar en:

- ❖ Redes sociales (Instagram, Youtube, Facebook)
- ❖ Buscadores de residencias.
- ❖ Listados proporcionados por trabajadores sociales de diferentes organismos, como servicios sociales, centros de salud, centros cívicos, etc.
- ❖ Publicidad en revistas, dípticos, etc.