

CARTA DE SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA DIOCESANA D'ANCIANS SANT MIQUEL ARCÀNGEL I CENTRE DE DIA INTEGRAT

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	2
2.1.	DADES BÀSIQUES DE L'ENTITAT	2
2.2.	MODEL DE FUNCIONAMENT INTERN	2
2.3.	PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI	3
3.	IDENTIFICACIÓ DELS RESPONSABLES DE LA GESTIÓ	4
4.	RELACIÓ DE SERVEIS QUE ES PRESTEN.....	5
5.	ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT DEL SERVEI.....	6
5.1.	COMPROMÍS	6
5.2.	EFICÀCIA, QUALITAT I SATISFACCIÓ.....	7
6.	CONDICIONS D'ACCÉS AL SERVEI	10
7.	MESURES CORRECTIVES	11
7.1.	REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ	11
8.	DRETS I DEURES DELS USUARIS	12
9.	RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: PREUS PÚBLICS.	14
10.	SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I AGRAÏMENTS.	15
10.1.	DEFINICIÓ I OBJECTIUS.....	15
10.2.	MATERIALS I RECURSOS	15
10.3.	RECOLLIDA, RESOLUCIÓ I DIFUSIÓ	16
11.	VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC.....	16

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 per obtenir l'acreditació corresponent.

La present carta de serveis s'ha confeccionat d'acord 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

Història

La Residència Diocesana d'Ancians Sant Miquel Arcàngel, treballa des de fa més de 140 anys en l'atenció de la gent gran. Aquesta llarga experiència i la capacitat d'innovació ens avala com a centre de referència a les Terres de l'Ebre.

L'any 1879, les Germanetes del Pobres van crear una residència, la qual es coneix actualment com a Residència Diocesana d'Ancians Sant Miquel Arcàngel, i en van tenir cura durant més de cent anys.

L'any 1985, el Bisbat de Tortosa constitueix una Fundació Pia Autònoma sense ànim de lucre a qui li encarrega la gestió de la residència. En un primer moment el Patronat de la Fundació va comptar amb la valuosa col·laboració de les Germanes de Nostra Senyora de la Consolació. Aquestes religioses es van dedicar, durant més de 20 anys, amb professionalitat i grans dosis d'humanitat a tenir cura dels nostres residents i usuaris.

Avui dia la Residència compta amb un equip humà de professionals de referència al sector, altament qualificats i amb una formació continuada, que ofereix un servei de qualitat i que treballa perquè els nostres residents i usuaris facin de la Residència casa seva.

2.2. MODEL DE FUNCIONAMENT INTERN

L'**equip directiu** és l'òrgan executiu de govern que dona cohesió i continuïtat a l'acció que es realitza en els diferents sectors de la residència, i col·labora en la direcció, l'organització i la coordinació de l'acció assistencial realitzada pels diferents equips de professionals.

Formen part de l'Equip Directiu, per raó del seu càrrec, el president del patronat, el director tècnic assistencial del centre, el gerent o director administratiu i financer i el responsable de pastoral, si s'escau. A criteri del President, les supervidores també formaran part, si s'escau.

La **directora tècnica** és la persona designada pel President del Patronat i haurà d'estar en possessió d'una titulació mínima universitària d'acord amb allò que exigeix l'article 20.8 del Decret 176/2000 de 15 de maig (DOGC 3148). Executarà part de les seves funcions establertes en l'esmentat decret, amb la col·laboració del responsable higiènic-sanitari.

Exerceix les seves funcions amb dependència directa del president del Patronat.

La gerent/administradora és la persona designada pel president del patronat per respondre de la gestió econòmica i financera de la residència, exerceix les seves funcions amb dependència directa del president del patronat i forma part de l'equip directiu. En cas de vacant les seves funcions les realitzarà la direcció tècnica.

Les supervidores són el personal nomenat pel President del Patronat, d'acord amb la Direcció Administrativa i Financera, per coordinar les tasques assistencials directes amb la resta dels components de l'equip interdisciplinari i de les definides segons les zones d'actuació (neteja, bugaderia, cuina, menjador, manteniment i altres tasques en general).

L'equip interdisciplinari estarà format pels següents professionals: Direcció Tècnica, Gerent Administradora, Metge, RHS (responsable higiènic sanitària), Diplomada en Infermeria, Auxiliars de Gerontologia, Terapeuta Ocupacional, Psicòloga, Fisioterapeutes, Treballadora Social i Animadora Sociocultural.

2.3. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI

Missió: la nostra raó de ser

La Residència diocesana d'ancians Sant Miquel arcàngel, del Bisbat de Tortosa, és un centre per a persones de la tercera edat amb una identitat cristiana que té com a finalitat principal prestar uns serveis assistencials de qualitat, on la persona és el centre de la nostra raó de ser. Una identitat que, en aquest àmbit, es fa efectiva acompanyant i cuidant les persones majors de la nostra societat, procurant potenciar i mantenir en elles les capacitats que tota persona humana posseeix fins a la fi natural de la seva vida.

Oferim una atenció humana i humanitzant, dotada de qualitat i calidesa que té cura de totes les dimensions de la persona humana: física, psicosocial i espiritual.

Des de la comprensió de l'ésser humà com a un ésser en relació, s'afavoreixen i cuiden els vincles personals i es promou que cadascú mantingui la seva autonomia i llibertat.

La nostra acció està encaminada a "perllongar l'obra evangelitzadora de Crist entre els que sofreixen qualsevol necessitat". Ens inspirem en l'esperit que van portar a aquesta casa les Germanetes dels Pobres i les Germanes de la Consolació, que viuen i es desviuen en la seva atenció a les persones grans, i ens volem apropar al malalt i al necessitat veient en ell a Jesucrist, optant de manera especial pels més vulnerables i desfavorits.

Visió: el que volem ser

Volem que la nostra Residència sigui una veritable llar per a les persones que hi viuen, un lloc on es creï un clima de família, on cada persona se senti acollida, pugui expressar-se i sigui atesa des de la seva individualitat. Un clima on la senzillesa, la humilitat, el respecte i l'ajuda mútua siguin claus fonamentals per la consecució d'aquest objectiu.

Volem que en el nostre centre s'acompanyi a les persones en aquesta etapa concreta de la seva vida, dotant-la de plenitud i sentit; amb actituds d'esperança, mostrant-los el rostre de Déu fet tendresa, misericòrdia i consol, i ajudant-les a transformar les dificultats en força creativa.

Per això tenim el compromís d'una millora continuada de la nostra activitat, sobre la base d'un compromís cristià d'atenció a les persones, i amb un nivell de servei excel·lent.

La nostra Residència es constitueix amb la col·laboració de tots (residents, personal, famílies, voluntaris, patronat, bisbat...) en línia de fraternitat, corresponsabilitat i solidaritat.

Valors: Què ens sustenta

La vida/dignitat de tota persona humana: la persona, criatura de Déu, es constitueix en la raó de ser del nostre servei. Estem compromesos en la defensa de la seva vida fins a la fi natural, en mantenir la seva dignitat i els seus drets, tant més com més vulnerable és. Humanisme cristià.

L'ancianitat, etapa de plenitud: reconeixem l'ancianitat com una etapa en la qual les persones grans poden viure en plenitud, aportant a la societat la seva pròpia experiència i saviesa: "Un poble que no té cura dels seus iaïos i no els tracta bé és un poble que no té futur. Els ancians tenen la saviesa, a ells se'ls ha confiat transmetre l'experiència de la vida, la història d'una família, d'una comunitat, d'un poble. Tinguem presents els nostres ancians per a què sostinguts per les famílies i les institucions, col·laborin amb la seva saviesa i experiència a l'educació de les noves generacions" (Papa Francesc).

Qualitat humana i tècnica: busquem la qualitat en la cura de les persones grans, fent del nostre treball una opció i vivint-lo com a vocació, promovent la millora contínua per mitjà de l'actualització i la formació. Experiència i innovació en qualitat.

Opció pels més vulnerables i desfavorits: el nostre centre és, per definició, centre amb una identitat cristiana. El nostre model a seguir és el Crist que ve a donar la vida als pobres i marginats: "L'Esperit del Senyor reposa sobre meu, perquè ell m'ha ungit. M'ha enviat a portar la bona nova als pobres, a proclamar als captius la llibertat i als cecs el retorn de la llum, a posar en llibertat els oprimits" (Evangeli de Lluc 4,18). Atenció a la dependència.

L'Evangeli: Com a casa de l'Església que som, considerem l'Evangeli com el nostre valor fonamental en el qual recolzem la nostra manera de ser en el món i la nostra manera de fer, per a viure com Crist va viure, i actuar com Ell va actuar amb els pobres i els malalts i transmetre a les persones majors tota la vida que brota de l'Evangeli donant sentit i plenitud a la seva existència.

La responsabilitat social i el respecte al medi ambient formen part de l'ideari de la nostra institució. En aquest sentit, es garanteixen les mesures per afavorir la conciliació entre la vida familiar i laboral, així com la contractació de persones amb algun grau de disminució. Igualment important és la política de privacitat i protecció de dades, ja que es treballa amb persones dependents i fràgils.

3. IDENTIFICACIÓ DELS RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

"La titularitat de la Residència Diocesana d'Ancians Sant Miquel Arcàngel, correspon a la Fundació del mateix nom, erigida el 1985. La Fundació Residència Diocesana d'Ancians Sant Miquel Arcàngel, pertany al Bisbat de Tortosa i està regida pel Patronat, els membres del qual son nomenats per termini indefinit pel Bisbe de Tortosa.

El Patronat defineix la identitat i estil de servei del centre i en té la responsabilitat última davant la societat, l'Administració, els usuaris i familiars i el personal de la casa.

El Patronat de la Fundació està representat pel President i actual representant legal de l'entitat, D. Víctor Manuel Cardona Eixarch.

4. 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 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.

Per aconseguir aquests objectius, s'ofereixen els següents serveis d'allotjament i menjador:

RESIDÈNCIA: Servei de llar per acollir als nous residents en una nova etapa de la seva vida on gaudiran d'un clima familiar, atenció individualitzada i tracte de qualitat.

CENTRE DE DIA: Servei d'estada diürna obert durant els 365 dies de l'any, amb un ampli ventall d'activitats i professionals especialitzats. S'ofereixen els mateixos serveis que a la residència.

ESTADES TEMPORALS: Serveis de residència temporal per oferir suport familiar en cas de múltiples necessitats.

A banda, s'ofereixen serveis complementaris per proporcionar una assistència integral a l'usuari:



SERVEI MÈDIC

Els nostres residents disposen de diferents serveis per tal de cuidar la seva salut: consulta mèdica i servei d'infermeria.



RELIGIÓS

La Residència disposa d'una capella pròpia on s'hi celebra missa diària oberta a tothom. També oferim servei d'acompanyament espiritual a tots aquells usuaris que ho demanin.



PSICO SOCIAL

L'equip psico-social del nostre centre està format pel servei de psicologia, teràpia ocupacional, educació social i treball social per garantir la interacció social i el benestar emocional.



FISIOTERÀPIA

Fisioterapeutes especialitzats en geriatria i en les malalties pròpies de la gent gran. Sempre amb l'objectiu de mantenir o augmentar l'autonomia dels nostres residents.



SERVEIS INTERNS

Les nostres instal·lacions disposen de serveis in situ com ara cuina, bugaderia, neteja i manteniment



SERVEIS EXTERNS

Coordinació amb serveis externs de suport: perruqueria, podologia, ortopèdia, acompanyaments i farmàcia.

5. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT DEL SERVEI

5.1. COMPROMÍS

La Residència Diocesana d'Ancians i Centre de Dia Sant Miquel Arcàngel considera com a part fonamental i prioritària de la seva filosofia i estratègia, la política de qualitat. El seu objectiu principal és el d'oferir un servei assistencial de qualitat centrat en la persona.

L'actuació del centre, d'acord amb el projecte general d'assistència, està dirigida a:

- Satisfer les expectatives i necessitats dels usuaris i familiars d'acord amb la carta d'identitat del centre.
- Contribuir a l'assoliment dels objectius que la societat li assigna com a institució assistencial.

- Desenvolupar i implicar el conjunt de l'equip humà que forma part de la Residència per tal d'assegurar un alt nivell de satisfacció de tots els usuaris i famílies.
- Treballar la millora contínua de les activitats i els serveis que desenvolupa i presta a la comunitat.

El compromís amb la qualitat afecta tota l'organització, i la millora contínua és una responsabilitat de tot l'equip professional del centre. L'equip directiu vetllarà i facilitarà el seu assoliment a través de la seva gestió i amb els mitjans al seu abast. Així fou manifestat en l'acta d'equip directiu de data 29/06/2023, i va quedar ratificat mitjançant la declaració pública de política de qualitat de data 11/10/2023, que es pot trobar a la web.

<https://www.santmiquelarcangel.com/wp-content/uploads/2023/10/politica-de-la-qualitat.pdf>

5.2. COMPROMISOS -> EFICÀCIA, QUALITAT I SATISFACCIÓ

La Residència Diocesana d'Ancians i Centre de Dia Sant Miquel Arcàngel fa, periòdicament una anàlisi externa i interna mitjançant la metodologia DAFO (debilitats, amenaces, fortaleces, oportunitats) de la situació del centre en relació al seu context o entorn al qual presta el seu servei.

Fruit d'aquest anàlisi la Residència elabora el seu Pla estratègic a 3 o 4 anys, adequa el seu Pla Anual i revisa la seva política de qualitat.

D'acord amb el Pla estratègic, la política de la qualitat i el seu compromís per a la millora contínua, la direcció / gerència estableix uns objectius de la qualitat anuals per a tota la Residència. Els objectius de qualitat són els objectius anuals del centre (Pla estratègic i Pla Anual).

El Sistema de Gestió establert al centre defineix com s'identifiquen i planifiquen els objectius, així com les activitats i els recursos necessaris per a:

1. Fer-ne el seguiment
2. Assolir els objectius.
3. Garantir que els canvis organitzatius s'efectuïn d'una manera controlada i que el sistema de gestió de la qualitat romangui permanentment actualitzat.

La Planificació que realitza la Residència Diocesana d'Ancians i Centre de Dia Sant Miquel Arcàngel és coherent amb la resta de requisits del seu sistema de gestió de la qualitat. Aquesta planificació cobreix, amb caràcter general i segons sigui aplicable, les següents activitats:

1. L'establiment i la realització dels protocols, i la identificació de les característiques de la qualitat, els recursos, els coneixements i les informacions necessàries per assolir els resultats desitjats.
2. Identificació i preparació dels registres que quedin definits en els protocols corresponents.

3. Identificació de riscos i dels indicadors que quedin definits en el protocol RISCOS I INDICADORS PER PROCESSOS.

INDICADORS DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT

INDICADORS	IMPACTE	CÀLCUL
Desviació del pressupost	Alt	% despesa per sobre el pressupost anual assignat
Satisfacció personal amb la gestió	Mig	% valoracions positives enquestes satisfacció personal
Captació clients via màrqueting	Mig	% noves altes captades per publicitat (web, propaganda, fires...)
Satisfacció residents i usuaris	Alt	% valoracions positives enquestes satisfacció residents i usuaris
satisfacció dels familiars	Alt	% valoracions positives enquestes satisfacció famílies
Reclamacions	Alt	Nº de reclamacions enregistrades
No conformitats	Alt	Nº de no conformitats
Gestió dels Indicadors	Alt	Indicadors no gestionats
Altes efectives	Alt	Nº altes efectives/Nº total altes en cartera comercial (%)
PIAI* a l'Ingrés	Alt	Nº PIAIs noves altes / total altes noves (%)
PIAI* actualitzat	Alt	Nº residents amb PIAI actualitzat/Nº total de residents (%)
Participació usuaris i famílies	Mig	Nº reunions o assemblees de participació
Registre medicació	Alt	Nº de medicació subministrada no registrada
Ús segur dels medicaments	Alt	Nº errors de medicació
Caigudes	Alt	% de caigudes greus sobre total caigudes
Satisfacció neteja	Mig	% valoracions positives enquestes qüestions referents a neteja
Satisfacció tractament roba	Mig	% valoracions positives enquestes qüestions tractament de roba
Incidències manteniment	Mig	Número d'incidències manteniment sense tractar
Satisfacció del personal	Mig	% valoracions positives enquestes satisfacció personal
Proveïdors no homologats	Mig	Número de proveïdors NO homologats
Satisfacció menjar	Mig	% valoracions positives enquestes qüestions referents al menjar
Morositat	Alt	Nº de devolucions de rebuts
Satisfacció servei de recepció	Mig	% valoracions positives enquestes qüestions referents recepció

La funció principal dels indicadors és aportar informació bàsica per a la presa de decisions. Un cop obtinguts els resultats i registrats en el QUADRE D'INDICADORS per processos, la comissió de qualitat revisarà els indicadors, prèviament a l'elevació d'aquests resultats a l'equip directiu per al seu anàlisi i previsió d'accions de millora.

INDICADORS D'AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI (Inclusos en el protocol d'indicadors del sistema de gestió de la qualitat).

Indicador: Satisfacció del personal en la gestió de l'organització: Un percentatge determinat de valoracions negatives en les enquestes de satisfacció del personal és un indicador vàlid de la percepció que té el personal de com s'estan fent les coses. I és útil en tant en quan permet a l'organització rectificar o millorar en la gestió conseqüentment.

Indicador: Satisfacció general de residents i usuaris:

Dintre del sistema de gestió de la qualitat es fa referència a la satisfacció de les necessitats i expectatives dels clients. El grau de satisfacció es troba determinat pel judici personal fruit d'una experiència individual i ve conformat per les expectatives prèvies sobre el servei i la seva valoració; per tant, és el mateix usuari/ària del servei la font d'informació rellevant.

La percepció de la satisfacció té un gran valor per a la gestió i millora del centre ja que permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis. Cal que el centre incorpori, en el procés de gestió, les propostes de millora efectuades a partir dels resultats de la valoració de la satisfacció realitzada entre els usuaris. Un percentatge determinat de valoracions negatives en les enquestes de satisfacció de residents i usuaris és un indicador vàlid de què alguna cosa s'està fent malament en relació a la qualitat assistencial, i a més a més, un cop identificades les àrees del centre afectades en aquestes valoracions, es pot actuar en conseqüència per tal de millorar.

Indicador: Satisfacció general dels familiars: Un percentatge determinat de valoracions negatives en les enquestes de satisfacció dels familiars és un indicador vàlid de què alguna cosa s'està fent malament en relació a la qualitat assistencial, i a més a més, un cop identificades les àrees del centre afectades en aquestes valoracions, es pot actuar en conseqüència per tal de millorar.

Indicador: Satisfacció servei de neteja: L'organització mesura de manera periòdica la satisfacció de les persones usuàries i referents socials en relació al servei de neteja, amb la finalitat d'identificar àrees de millora. La informació obtinguda ha de permetre a l'organització endegar iniciatives i reorientar estratègies per a la millora dels serveis de neteja.

Indicador: Satisfacció tractament de la roba: L'organització mesura de manera periòdica la satisfacció de les persones usuàries i referents socials en relació al tractament de la roba i efectes personals, amb la finalitat d'identificar àrees de millora. La informació obtinguda ha de permetre a l'organització endegar iniciatives i reorientar estratègies per a la millora dels serveis de tractament de la roba i efectes personals.

Indicador: Satisfacció general del personal: Un percentatge determinat de valoracions negatives en les enquestes de satisfacció del personal és un indicador vàlid de què el personal no es sent a gust en el seu entorn de treball, en la feina que està realitzant, en el reconeixement que està rebent, etc. A més a més, un cop identificades les àrees o dimensions afectades en aquestes valoracions, es pot actuar en conseqüència per tal de millorar.

Indicador: Satisfacció amb el menjar: L'organització mesura de manera periòdica la satisfacció de les persones usuàries i referents socials en relació al servei de cuina, amb la finalitat d'identificar àrees de millora. La informació obtinguda ha de permetre a l'organització endegar iniciatives i reorientar estratègies per a la millora dels serveis de cuina.

Indicador: Satisfacció servei de recepció: Un percentatge determinat de valoracions negatives en les enquestes de satisfacció de les famílies és un indicador vàlid de què els familiars no es senten a gust amb el tracte rebut, horaris de visita, atenció telefònica, etc. A més a més, un cop identificades les qüestions afectades en aquestes valoracions, es pot actuar en conseqüència per tal de millorar.

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

L'equip tècnic estableix el nombre de persones a qui s'ha de realitzar cada enquesta.

- USUARIS: persones usuàries del servei que tenen capacitat cognitiva per poder contestar l'enquesta, amb ajuda o no d'un professional i/o personal voluntari.
- FAMÍLIES: familiars de referència de persones usuàries.
- PERSONAL: treballadors en actiu.

Els qüestionaris d'avaluació de la satisfacció s'entreguen:

- En mà als usuaris amb capacitats cognitives per poder contestar
- Per recepció als familiars, juntament amb una carta de la direcció del centre. En els darrers dos anys s'han lliurat mitjançant formulari web, fet que ha permès incrementar la participació.
- Una vegada emplenats, els qüestionaris podran ser dipositats a la bústia de suggeriments.
- Recollida dels qüestionaris i introducció a la base de dades. Periodicitat anual.
- Tractament de les dades. Estadística i interpretació de dades quantitatives i qualitatives (comentaris i suggeriments).
- Elaboració del document de resultats amb les propostes de millora.

Els resultats obtinguts es mostren en la memòria anual:

https://www.santmiquelarcangel.com/wp-content/uploads/2024/05/MEMORIA-2023_vs-blue-corp.pdf

6. CONDICIONS D'ACCÉS AL SERVEI

Accés als serveis de les persones grans dependents

L'accés es produirà d'acord amb els criteris establerts en la legislació vigent de serveis socials i seran els respectius Serveis d'Atenció a les Persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials, un cop valorat el tipus de servei i plaça vacant, orientin la derivació de la persona adequada al recurs.

Als efectes s'emetrà la corresponent resolució de "Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència".

El Departament de Drets Socials podrà establir les mesures oportunes en cas de negativa per part de l'entitat a l'acceptació dels casos derivats.

L'ingrés a l'establiment de la persona gran dependent, es realitzarà un cop emesa la resolució del Programa Individual d'Atenció (PIA).

L'establiment ha de facilitar a la persona gran i a la seva família, abans del seu ingrés, el contracte assistencial i el reglament de règim interior.

Hi ha una llista d'espera per a aquelles persones grans que ho sol·licitin. L'establiment ocuparà les places vacants disponibles del concert seguint l'ordre de la mateixa.

7. MESURES CORRECTIVES

7.1. REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ

La direcció del centre promou entre els seus col·laboradors la contínua actualització i millora del sistema de gestió. La revisió total del sistema és realitza un cop l'any. La revisió analitza la necessitat de realitzar canvis al sistema de gestió del centre, incloent-hi la política de la qualitat i els objectius.

Les reunions de revisió es faran sempre amb una agenda documentada establerta prèviament, pactada per la direcció amb els responsables de cada protocol i el coordinador de qualitat o el gerent. 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:

La comissió de qualitat, en les seves reunions, revisa el funcionament del sistema de gestió de la qualitat i avalua el seu grau d'eficàcia i d'eficiència, així com el grau de consecució dels objectius de cada procés. Per a això disposa de la següent informació:

1. Resultats i seguiment dels protocols.
2. Incidències destacables registrades al programa de gestió: Qualitat/Incidències.
3. Seguiment i control del pressupost de la Residència.
4. L'estat del pla anual d'auditories i els seus resultats.
5. Les queixes i suggeriments dels usuaris/residents, famílies, etc.
6. Els usuaris/residents donats de baixa així com el motiu de la seva actuació.
7. L'enquesta de satisfacció de residents/família, que es realitza anualment.
8. L'enquesta de satisfacció de treballadors.
9. L'estat del pla anual de formació.
10. Anàlisis NO conformitats i les accions correctives
11. Anàlisis de riscos i oportunitats.
12. El resultat de les accions de millora.
13. L'anàlisi i conclusions dels nous projectes o proves pilot que es fan a la Residència.
14. 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 de indicadors del centre recollit en el Manual d'Indicadors de la Qualitat, per part del coordinador de la qualitat o el gerent, que informa de la situació a la direcció mitjançant la comissió de qualitat. La Direcció del centre juntament amb els responsables del protocol i el coordinador de qualitat o el gerent, prendran les accions oportunes.

El coordinador de la qualitat o el gerent té la responsabilitat de convocar les reunions de la comissió de qualitat i d'assegurar la realització de les actes, registrar-ne una còpia a l'arxiu d'actes de la comissió de la qualitat.

La direcció que presideix les reunions de la comissió de la qualitat, és informada a les reunions de l'evolució del sistema de gestió de la qualitat. Això permet desplegar la política de la qualitat i els objectius de la qualitat, així com la redirecció dels diferents processos.

Resultats de la revisió

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

1. Millores en el servei que presta la Residència Diocesana d'Ancians Sant Miquel Arcàngel.
2. Millores del sistema de gestió.
3. Auditories extraordinàries de procés i de servei.
4. Necessitats canviants de recursos.
5. Reconduir les desviacions observades en el seguiment dels objectius estratègics i anuals.

8. DRETS I DEURES DELS USUARIS

Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns.

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.

L'usuari/usuària i el seu representant legal, o la persona responsable o familiar de referència s'obliguen a facilitar la percepció del servei i en especial a :

a) Respectar i facilitar la convivència.

b) Complir allò disposat en el Reglament de Règim Intern i en els terminis del contracte subscrit.

c) Abonar puntualment el preu pactat.

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

Deures amb relació als 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 produeixen 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.

9. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: PREUS PÚBLICS.

Relació de serveis que es presten i règim econòmic aplicable.

ÀMBIT	TIPUS SERVEI	CODI	Descripció breu	SUPPORT	TARIFA	ANY	Validesa des de-fins		UNITAT
Persones grans	RESIDÈNCIA	RGG2	RESIDÈNCIA GG GRAU 2	Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. Grau II	69,84	2024	01/01/2024	31/12/2024	EUR/DIA
		RGG3	RESIDÈNCIA GG GRAU 3	Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. Grau III	69,84	2024	01/01/2024	31/12/2024	EUR/DIA
	CENTRE DE DIA	CDGG	CENTRE DIA GG JORNADA COMPLERTA	Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent	34,65	2024	01/01/2024	31/12/2024	EUR/DIA

La Residència trametrà la facturació de les places, per mesos vençuts, a la Generalitat de Catalunya, dins dels 5 primers dies del mes següent, amb la relació nominal de les places ocupades i les reservades en cada servei i amb les deduccions corresponents a les aportacions dels usuaris.

Número de places concertades com a residència assistida: 70.

Número de places concertades com a centre de dia: 40.

10. SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I AGRAÏMENTS.

10.1. DEFINICIÓ I OBJECTIUS

El centre té organitzat un sistema de recepció, registre, seguiment i resolució de les reclamacions, suggeriments, i agraiements de tal manera que queda constància escrita del motiu. Tanmateix es registren les accions realitzades per solucionar el problema que origina la reclamació, o per donar resposta als suggeriments i agraiements.

Objectius:

- Facilitar informació clara, accessible i continuada a la persona usuària, familiar o referent social i treballadors sobre el sistema de gestió dels suggeriments, de les reclamacions i agraiements.
- Definició de la metodologia i els mecanismes de recollida.
- Establir un circuit que permeti una resolució i un temps de resposta òptims.
- Disposar d'un sistema de registre de suggeriments, reclamacions i agraiements, amb especificació de les respostes donades i dels dies transcorreguts des que es va formular el suggeriment, reclamació o agraiement, fins que es va emetre la resposta i realitzar l'acció resoluciva pertinent.

10.2. MATERIALS I RECURSOS

- Bústia de suggeriments, reclamacions i agraiements. Ubicada en un espai accessible a l'entrada principal.
- Fulls de suggeriments, reclamacions i agraiements propis del centre, o els oficials de la Generalitat. A disposició de qualsevol persona interessada. Es poden sol·licitar preferentment al personal d'administració. També es disposa de còpies impreses ubicades al costat mateix de la bústia de suggeriments i reclamacions.
- Correu electrònic habilitat a tal efecte: info@santmiquelarcangel.com. Accessible des de l'apartat de «contacte» de la pàgina web de la residència. Tant mateix, dintre aquest apartat a la web hi ha un formulari de contacte habilitat també per al registre de qualsevol suggeriment, reclamació o agraiement.
- Programa de gestió: el programa de gestió disposa d'un sistema de registre de suggeriments, reclamacions i agraiements, amb especificació de les respostes donades i dels dies transcorreguts des que es va formular el suggeriment o reclamació fins que es va emetre la resposta i realitzar l'acció resoluciva pertinent.

10.3. RECOLLIDA, RESOLUCIÓ I DIFUSIÓ

Recollida

a) A través de la bústia «física» de suggeriments, reclamacions i agraïments, cada dilluns per la direcció del centre.

b) A través del correu electrònic info@santmiquelarcangel.com i del formulari web.

Resolució

Direcció i gerència coordinen i defineixen les resolucions o respostes, amb col·laboració amb el personal responsable de l'àrea a que fa referència el suggeriment, reclamació o agraïment. Si s'escau, es tracten els suggeriments, reclamacions o agraïments en les reunions de l'equip directiu.

Difusió

Un dels objectius del present protocol és facilitar informació clara, accessible i continuada a la persona usuària, familiar o referent social i treballadors sobre el sistema de gestió de suggeriments, reclamacions i agraïments. I un altre objectiu és el registre . Si la difusió és correcta, ens permetrà poder registrar més suggeriments, reclamacions i agraïments, que a la vegada faran possible més millores en el servei d'assistència residencial i de centre de dia, que al cap i a la fi és l'objectiu principal.

La difusió es realitzarà:

- de primera mà, a través del contacte estret del personal d'atenció directa amb el resident o usuari, no tant sols es limitarà a fer saber que hi ha sistema de suggeriments i reclamacions sinó que, si s'escau el mateix personal podrà complimentar i recollir o dipositar en la bústia el suggeriment o reclamació.
- en l'ingrés, es facilitarà tota la informació referent a la possibilitat de presentar suggeriments, reclamacions o agraïments en el mateix moment de l'ingrés, tant als familiars com als residents.
- en la pàgina web del centre, en l'apartat de contacte.
- per missatgeria des del programa de gestió, en l'enviament d'e-mails periòdics als familiars dels residents i usuaris, on es faci un recordatori del sistema de recollida de suggeriments i reclamacions del centre.
- formació interna.

11. VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC

Els canals de comunicació que poden utilitzar per obtenir la informació, els usuaris i llurs familiars, relacionada amb el servei, són les xarxes socials, mitjançant la nostra web <https://www.santmiquelarcangel.com>, per correu electrònic, per telèfon o be presencialment amb la Treballadora Social del Centre.

INSTAGRAM <https://www.instagram.com/explore/locations/1023739622/residencia-diocesana-dancians-sant-miquel-arcangel/>

FACEBOOK https://www.facebook.com/santmiquelarcangel/?locale=ca_ES

! Aquesta còpia pot ser obsoleta. Comprova que la versió coincideix amb l' aprovada segons el Llistat de documentació vigent.
Abans d'imprimir aquest document, assegura't que és necessari fer-ho. El medi ambient és responsable de tots.