

Carta de Serveis

1. Informació general

1.1. Qui som

L'any 1972 es va crear al barri del Poblenou de Barcelona el Grup de Vells i Malalts, amb l'objectiu d'atendre les persones que estaven soles.

Aquests grups estaven formats per diferents voluntaris de les parròquies del barri. L'impulsor del grup era el jove capellà **Pere Relats**.

Tot i la seva prematura mort l'any 1973, el grup va seguir treballant fins aconseguir obrir una Residència per als avis i àvies del barri l'any 1974. L'any 1975, per tal de consolidar i ampliar el projecte es va fundar l'Associació Pere Relats per a ancians, de la que en va ser el primer president el Sr. Jaume Batlle. Posteriorment, l'any 1997, es va crear la Fundació Pere Relats.

Des dels primers moments sempre hem tingut clara la visió inicial: que la gent gran pugui quedar-se al seu barri, a prop dels amics i familiars, i que hi trobi un ambient acollidor i potenciador de les pròpies aptituds individuals. A més, amb la creació de la **Fundació Pere Relats** l'any 1997 s'ha aconseguit recuperar l'esperit inicial d'**atenció a les persones grans més marginades i excloses de la societat**.

Durant aquests anys el somni inicial s'ha anat reforçant i ampliant amb la professionalització de l'atenció i els serveis prestats i la millora constant de les instal·lacions de que disposem.

Actualment la Fundació disposa d'una residència assistida i d'un centre de dia.

1.2. Missió

La Fundació Pere Relats és una entitat sense finalitat de lucre que té per objecte l'ajut i l'assistència a les persones grans, a les persones que no es poden valer per elles mateixes, així com a les persones amb disminució física i sensorial, mitjançant l'acolliment, tant residencial com en centre de dia, per tal de millorar la qualitat de la seva vida.

El nostre model de funcionament està basat en una atenció integral a les persones ateses i al seu entorn, amb un tracte individualitzat i tenint en compte les seves circumstàncies personals, socials i econòmiques.

L'entitat va néixer a partir de la vocació de servei i de voluntariat d'un grup de persones membres de les comunitats parroquials del Poblenou, així com dels capellans responsables d'aquestes parròquies.

1.3. Visió

Volem oferir uns serveis de qualitat, adaptats tant a les situacions actuals com futures de les persones ateses, així com a les circumstàncies socials i econòmiques de cada moment.

La nostra voluntat és fer arribar l'oferta de serveis al major nombre de persones que els puguin necessitar, i per tant fem una aposta ferma pel creixement de l'entitat, tant pel que fa al nombre de places disponibles, com en l'actualització i renovació dels espais existents, des d'un punt de vista tècnic i de confort.

Volem esdevenir referents en el desenvolupament i implementació d'un model d'atenció personalitzada. En aquest projecte, creiem indispensable l'aportació de les persones que es relacionen amb la Fundació des de qualsevol àmbit, especialment dels nostres professionals, a partir del treball col·laboratiu i la innovació, de la gestió i la transferència del coneixement i del compromís ètic.

1.4. Valors

Dignitat i respecte pel procés d'envelliment o de disminució de capacitats de les persones. Sentir-se respectada i acollida, facilitarà l'acceptació del propi procés.

Tracte personalitzat tant en el treball en grup, com en el tractament individualitzat. És important que tothom pugui gaudir de la millor manera possible de la vida a la residència.

Responsabilitat de totes les persones que es relacionen amb l'entitat, especialment dels professionals que han de treballar de manera eficient i intentant aportar el màxim de valor i implicació en tots els processos en què participa.

Motivació professional procurant la màxima adequació entre cada persona i el seu lloc de treball, per tal que tothom estigui al lloc on pugui desplegar al màxim el seu talent i les seves competències i li procuri major satisfacció, assegurant així la motivació del professional i promovent una bona oferta de formació continuada i especialitzada.

Confidencialitat, intimitat i prevenció del maltractament mitjançant el compromís de tractar amb absoluta confidencialitat les dades de caràcter personal que s'utilitzen en el dia a dia de l'entitat, especialment aquelles que fan referència a les persones ateses; de respectar la seva intimitat; i d'adoptar una posició de prevenció i de denúncia davant qualsevol conducta de maltractament, assetjament o tracte discriminatori.

Confiança entre les persones ateses i els cuidadors, de manera que les persones ateses es puguin sentir escoltades i tranquil·les a l'hora de prendre qualsevol decisió.

Atenció al final de la vida respectant les creences, les tradicions i, sobretot, les decisions preses respecte al tractament que la persona vol rebre en l'últim tram de la seva vida.

Espiritualitat amb una atenció especial a la dimensió espiritual de la persona com a part important del seu benestar, promovent espais de reflexió personals, des de la diversitat cultural.

Respecte a la diversitat cultural tenint en compte la pluralitat d'orígens, tradicions, religions i maneres de ser de les persones ateses i també dels nostres treballadors i rebutjant qualsevol tipus de discriminació.

Honestedat en el tracte a les persones, sent conscients que només ho aconseguirem des de la nostra pròpia convicció personal.

Humilitat per tractar les persones amb totes les seves limitacions, i saber-se posar en el lloc dels altres.

Ètica i transparència en totes les actuacions que fem i a tots els nivells, de manera que s'incorporin com a valors que defineixin la manera de ser i de fer de la nostra entitat.

2. Serveis que s'ofereixen

2.1. Servei de Residència

Serveis d'atenció directa

- Cura de la persona en tots els seus aspectes bio-psico-socials i espirituals.
- Promoció de les Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD)
- Allotjament
- Alimentació
- Higiene i productes necessaris
- Neteja i manteniment de la roba
- Atenció psicològica
- Intervenció de treball social
- Atenció Mèdica
- Atenció d'Infermeria
- Atenció de Fisioteràpia
- Atenció de Teràpia Ocupacional
- Servei d'integració comunitària
- Acompanyaments puntuals
- Gestió de visites externes

Altres serveis d'atenció directa

- Atenció espiritual i religiosa
- Voluntariat
- Musicoteràpia

- Teràpia assistida amb gossos
- Pallapupas
- Artteràpia
- Podologia
- Perruqueria
- Préstec d'ajudes tècniques

Serveis d'atenció indirecta

- Recepció
- Cuina
- Bugaderia
- Neteja
- Manteniment
- Comunicació interna i externa
- Guardia i custòdia de béns personals de les persones ateses
- Internet

2.2. Servei de Centre de Dia

Serveis d'atenció directa

- Cura de la persona en tots els seus aspectes bio-psico-socials i espirituals
- Alimentació
- Higiene personal
- Promoció de les Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD)
- Atenció psicològica
- Intervenció de treball social
- Atenció d'Infermeria
- Atenció de Fisioteràpia
- Atenció de Teràpia Ocupacional
- Servei d'integració comunitària

Altres serveis d'atenció directa

- Atenció espiritual i religiosa
- Voluntariat
- Musicoteràpia

- Podologia
- Perruqueria
- Préstec d'ajudes tècniques

Serveis d'atenció indirecta

- Recepció
- Cuina
- Neteja
- Manteniment
- Comunicació interna i externa
- Internet

2.3. Espais i instal·lacions comunes per als serveis de Residència i de Centre de Dia

Per dur a terme tots aquests serveis disposem de diferents espais:

- Residència assistida de 98 places
- Centre de dia de 20 places
- Sala Polivalent
- Gimnàs i sala de fisioteràpia equipades
- Sala de lectura
- Espai de trobada
- Hort urbà
- Cafeteria i zona de vending
- Menjador a cada planta (servei residència)
- Menjador centre de dia
- Perruqueria

3. Requisits d'accés

3.1. Servei de Residència

En el cas de places públiques:

- Tenir 65 anys o més.

- Tenir reconegut el grau de dependència.
- Haver-se apuntat a les llistes d'espera pública de residència (màxim tres centres).
- Haver rebut l'assignació d'un centre residencial a través del Programa individual d'atenció (PIA), que realitzen els serveis socials públics i que determina les modalitats d'intervenció més adients a les necessitats de les persones en situació de dependència pel que fa als serveis i les prestacions econòmiques previstes a la resolució pel seu grau i nivell.

En el cas de places privades:

La Fundació Pere Relats disposa d'un nombre de places residencials privades a disposició de qualsevol persona que pugui necessitar assistència residencial. Cal inscriure's en una llista d'espera que segueix un ordre cronològic. No obstant, aquest ordre cronològic es pot veure alterat per la prioritització d'altres factors:

- Persona atesa al centre de dia que per motius diversos hagin de fer ingrés en residència
- Urgències socials: quan el futur usuari provingui de serveis d'emergència de serveis socials
- Urgències sanitàries: quan el futur usuari provingui d'altres hospitalàries o socio-sanitàries i es desaconselli el retorn a la seva llar habitual.

3.2. Servei de Centre de Dia

En el cas de places públiques

- Tenir 65 anys o més.
- Tenir reconegut el grau de dependència.
- Haver-se apuntat a les llistes d'espera pública de centre de dia (màxim tres centres).
- Haver rebut l'assignació d'un centre de dia, a través del Programa individual d'atenció (PIA), que realitzen els serveis socials públics i que determina les modalitats d'intervenció més adients a les necessitats de les persones en situació de dependència pel que fa als serveis i les prestacions econòmiques previstes a la resolució pel seu grau i nivell.

En el cas de places privades

La Fundació Pere Relats disposa d'un nombre de places privades de centre de dia, a disposició de qualsevol persona que pugui necessitar aquest servei. Cal inscriure's en una llista d'espera que segueix un ordre cronològic. No obstant, aquest ordre cronològic es pot veure alterat per la prioritització d'altres factors:

- Urgències socials: quan el futur usuari provingui de serveis d'emergència de serveis socials
- Urgències sanitàries: quan el futur usuari provingui d'altres hospitalàries o socio-sanitàries.

4. Normativa d'aplicació

4.1. Servei de Residència

- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (estatal)
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials.
- Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.
- Decret 115/2007, de 22 de maig, pel qual es determinen els òrgans de la Generalitat de Catalunya competents per aplicar la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.

- Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

4.2. Servei de Centre de Dia

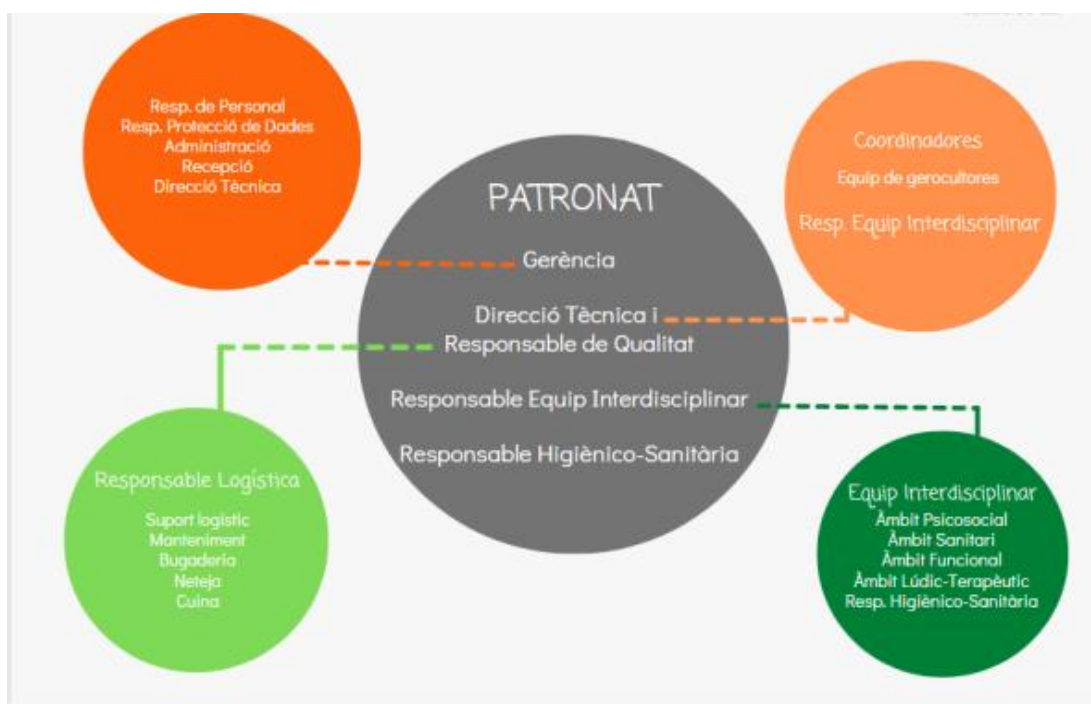
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (estatal)
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials.
- Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.
- Decret 115/2007, de 22 de maig, pel qual es determinen els òrgans de la Generalitat de Catalunya competents per aplicar la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran.
- Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

5. Equip i recursos

5.1. Servei de Residència



5.2. Servei de Centre de Dia



6. Objectius i compromisos

6.1.Servei de Residència

COMPROMÍS	INDICADOR	FITA
Respectar la diversitat social, cultural i religiosa	Implantació del model ACP Oferta d'activitats	100%
Respectar la dignitat, la intimitat i la integritat.	Implantació del model ACP	100%
Atendre i acompanyar les persones que venen a viure al centre de manera personalitzada	Implantació del model ACP	100%
Mantenir les xarxes socials, els llaços familiars i amb la comunitat previs a l'entrada al centre	Programació activitats de barri Programació visites i activitats amb familiars i amistats Flexibilitat horària	100%
Promoure una visió ètica en les actuacions diàries	Reunions mensuals de l'Espai de Reflexió ètica	100%
Garantir l'àmplia oferta d'intervencions i activitats lúdico-terapèutiques de qualitat	Programa d'activitats	80%
Garantir la millora i la qualitat del servei	Enquestes de satisfacció	80%

6.2.Servei de Centre de Dia

COMPROMÍS	INDICADOR	FITA
Respectar la diversitat social, cultural i religiosa	Implantació del model ACP Oferta d'activitats	100%
Respectar la dignitat, la intimitat i la integritat.	Implantació del model ACP	100%
Atendre i acompanyar les persones que venen a viure al centre de manera personalitzada	Implantació del model ACP	100%

Mantenir les xarxes socials, els llaços familiars i amb la comunitat previs a l'entrada al centre	Programació activitats de barri Programació visites i activitats amb familiars i amistats Flexibilitat horària	100%
Promoure una visió ètica en les actuacions diàries	Reunions mensuals de l'Espai de Reflexió ètica	100%
Garantir l'àmplia oferta d'intervencions i activitats lúdico-terapèutiques de qualitat	Programa d'activitats	80%
Garantir la millora i la qualitat del servei	Enquestes de satisfacció	80%

7. Drets i deures de les persones ateses

7.1. Servei de Residència

DRETS

Els drets de les persones ateses estan detallats en els articles 19è a 30è, del Reglament de Règim Intern que es lliura en el procés d'ingrés a la Residència:

ARTICLE 19è.- Tota persona atesa té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui; a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar la residència com el seu domicili a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial els de l'article 5.1 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.

ARTICLE 20è.- La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositin en la caixa forta. Reservant-se el centre el dret a rebutjar quantitats massa elevades o objectes de gran valor econòmic, per motius de seguretat.

ARTICLE 21è.- La persona atesa serà tractada per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

ARTICLE 22è.- La persona atesa té dret a continuar mantenint la relació amb la seva família amb la major fluïdesa possible, així com també amb el seu entorn social i afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.

ARTICLE 23è.- La persona atesa té dret a rebre informació general de la residència en relació als aspectes que l'inclouen i interessin, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament bé de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.

ARTICLE 24è.- La persona atesa té dret a mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials.

ARTICLE 25.- La persona atesa podrà tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.

ARTICLE 26è.- La persona atesa té dret a ser tractada en tota la seva dimensió personal i familiar.

ARTICLE 27è.- La persona atesa té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

ARTICLE 28è.- La persona atesa té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats.

ARTICLE 29è.- La persona atesa té dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o contenció mecànica o farmacològica, sense cap prescripció mèdica i supervisió constant, llevat casos de perill imminent per a la seguretat física de la persona atesa o de terceres persones .

ARTICLE 30è.- La residència disposa de fulls de reclamació per a les persones ateses, familiars, responsables o representants.

OBLIGACIONS

Les obligacions de les persones ateses estan detallades en els articles 31è a 35è del Reglament de Règim Intern que es lliura en el procés d'ingrés a la residència:

ARTICLE 31è.- La persona atesa és obligada a facilitar el servei i en especial a:

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

En quant a les sortides i absències per àpats o pernoctes fora del centre, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

ARTICLE 32è.- Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de la persona atesa i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Drets Socials.

ARTICLE 33è.- Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.

ARTICLE 34è.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de la persona atesa o de la persona responsable del mateix.
2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
3. La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
4. Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
5. L'intent o assetjament sexual o d'altre tipus a qualsevol persona atesa o al personal del centre.

6. Quan l'estat psíquic de la persona atesa impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Maltractes al personal i/o a altres persones ateses.

ARTICLE 35è.- Les persones ateses o familiars d'aquella persona atesa que cessin en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 5 dies següents a la baixa, llevat cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

7.2. Servei de Centre de Dia

DRETS

Els drets de les persones ateses estan detallats en els articles 16è a 23è del Reglament de Règim Intern que es lliura en el procés d'ingrés al centre de dia:

ARTICLE 16è.- Tota persona atesa té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal, a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial els de l'article 5.1 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.

ARTICLE 17è.- La persona atesa serà tractada per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

ARTICLE 18è.- La persona atesa té dret a rebre informació general del centre de dia en relació als aspectes que l'inclouen i interessin, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament bé de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.

ARTICLE 19è.- La persona atesa té dret a mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials.

ARTICLE 20è.- La persona atesa té dret a ser tractada en tota la seva dimensió personal i familiar.

ARTICLE 21è.- La persona atesa té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

ARTICLE 22è.- La persona atesa té dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o contenció mecànica o farmacològica, sense cap prescripció mèdica i supervisió constant, llevat casos de perill imminent per a la seguretat física de la persona atesa o de terceres persones .

ARTICLE 23è.- El centre de dia disposa de fulls de reclamació a la disposició de les persones ateses, familiars, responsables o representants.

OBLIGACIONS

Les obligacions de les persones ateses estan detallades en els articles 24è a 28è del Reglament de Règim Intern que es lliura en el procés d'ingrés al centre de dia:

ARTICLE 24è.- La persona atesa i la persona responsable estan obligades a facilitar la percepció del servei i en especial a :

1. Respectar i facilitar la convivència.
2. Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.
3. Abonar puntualment el preu pactat.
4. En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

ARTICLE 25è.- Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de la persona atesa i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar

la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.

ARTICLE 26è.- Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.

ARTICLE 27è.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del normal funcionament del centre de dia per part de la persona atesa o de la persona responsable del mateix.
2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
3. La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
4. L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol persona atesa o personal del centre.
5. Quan l'estat psíquic de la persona atesa impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
6. Mals tractes al personal o a les persones ateses.

ARTICLE 28è.- Les persones ateses o familiars d'aquell persona que cesi en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 30 dies següents a la baixa, llevat cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

8. Mecanismes de comunicació i participació

8.1. Servei de Residència

1. *Presencialment* o bé per *correu electrònic*: tenim facilitat i bona accessibilitat per dialogar amb les persones del nostre equip humà. Disposem d'un tríptic anomenat "**A què puc donar-te resposta**" que està a recepció amb l'horari d'atenció i el correus electrònics dels diferents serveis de la residència. Igualment, aquesta informació està visible al plafó informatiu de recepció.

1. *Consell de residents*: fem assemblees amb les persones ateses de la residència. La seva periodicitat és semestral, i l'objectiu de les quals és tractar temes d'interès com ara: el servei d'atenció del personal gerocultor i suport a l'autonomia, el servei de fisioteràpia, el servei de teràpia ocupacional, el servei de psicologia, el servei de suport social, el servei d'atenció mèdica, el servei d'activitats lúdico-terapèutiques, el servei de manteniment, el servei de cuina i/o el servei de bugaderia.
2. *Enquesta de satisfacció*: anualment i durant l'últim trimestre de l'any, realitzem enquestes de satisfacció a persones ateses i a familiars.
3. *Reunió amb les famílies*: un cop a l'any, durant el primer trimestre, l'equip interdisciplinari organitza una reunió oberta a totes les famílies de les persones ateses a la residència per presentar l'equip humà de la Fundació, els projectes en què s'està treballant, els resultats de l'enquesta de satisfacció i les àrees de millora.
4. *Actes i celebracions*: en certes dates significatives es convida a les famílies a participar de la festa (p.ex: dinar de Festa Major al carrer).
5. *Xarxes socials*: Disposem d'un [lloc web](#), amb tota la informació sobre l'entitat, especialment l'activitat, els serveis que s'ofereixen, les dades de contacte i la possibilitat de demanar més informació mitjançant un formulari web. A més estem presents a les xarxes socials més utilitzades actualment, a través dels comptes de [facebook](#), [instagram](#) i [linkedin](#) i del canal [youtube](#)
6. *Memòria d'activitats*: Anualment es publica un resum de les dades més significatives de l'activitat de l'entitat.

8.2.Servei de Centre de Dia

1. *Presencialment* o bé per *correu electrònic*: tenim facilitat i bona accessibilitat per dialogar amb les persones del nostre equip humà. Disposem d'un tríptic anomenat "**A què puc donar-te resposta**" que està a recepció amb l'horari d'atenció i el correus electrònics dels diferents serveis del centre de dia. Igualment, aquesta informació està visible al plafó informatiu de recepció.
2. *Consell de residents* assemblea amb les persones ateses al Centre de Dia. periodicitat anual, temes que es tracten: S'abordaran els temes que les persones ateses considerin prioritari a parlar, poden ser els següents: el servei d'atenció del

- personal gerocultor i suport a l'autonomia, , el servei de fisioteràpia, el servei de teràpia ocupacional, el servei de psicologia, el servei de suport social, el servei d'atenció sanitària, el servei d'activitats lúdiques terapèutiques, el servei de manteniment, el servei de cuina i/o el servei de bugaderia.
3. *Enquesta de satisfacció*: anual durant l'últim trimestre de l'any, dirigida a persones ateses i a familiars.
 4. *Reunió amb les famílies*: reunió anual amb les famílies de les persones ateses al Centre de Dia per presentar l'equip humà de la Fundació, els projectes en què s'està treballant, els resultats de l'enquesta de satisfacció i les àrees de millora. Es realitza anualment durant el primer trimestre de l'any.
 5. *Actes i celebracions*: en certes dates significatives es convida a les famílies a participar de la festa (p.ex: dinar de Festa Major al carrer)
 6. *Grups de suport a famílies*: programa anual interdisciplinari d'atenció, acompanyament, facilitació i assessorament a les persones curadores de persones ateses al centre de dia.
 7. *Xarxes socials*: Disposem d'un [lloc web](#), amb tota la informació sobre l'entitat, especialment l'activitat, els serveis que s'ofereixen, les dades de contacte i la possibilitat de demanar més informació mitjançant un formulari web. A més estem presents a les xarxes socials més utilitzades actualment, a través dels comptes de [facebook](#), [instagram](#) i [linkedin](#) i del canal [youtube](#)
 8. *Memòria d'activitats*: Anualment es publica un resum de les dades més significatives de l'activitat de l'entitat.

9. Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions

9.1. Servei de Residència

1. *Presencialment*: concertant una entrevista amb la persona responsable del servei. Hi ha un horari d'atenció a les famílies que es pot consultar al plafó de recepció i al tríptic informatiu que s'entrega a les famílies.
2. *Per correu electrònic*: a l'adreça electrònica de la persona responsable del servei.
3. *Enquestes de satisfacció anuals* (últim trimestre): es realitzen a les famílies i a les persones ateses.
4. *Fulls Oficials* de Reclamació.

9.2. Servei de Centre de dia

1. *Presencialment*: concertant una entrevista amb la persona responsable del servei. Hi ha un horari d'atenció a les famílies que es pot consultar al plafó de recepció i al tríptic informatiu que s'entrega a les famílies.
2. *Per correu electrònic*: a l'adreça electrònica de la persona responsable del servei.
3. *Enquestes de satisfacció anuals* (últim trimestre): es realitzen a les famílies i a les persones ateses.
4. *Fulls Oficials* de Reclamació.

El patronat de la Fundació Pere Relats

Viladrau, 1 d'octubre de 2022