



CARTA DE SERVEIS

RESIDÈNCIA VILA DE CALDES

CARTA DE SERVEIS

Residència Vila de Caldes

La Carta de Serveis de Vila de Caldes és un document públic adreçat als nostres usuaris que conté **informació** sobre els **serveis** que oferim en el nostre centre i els **compromisos de qualitat** que volem assumir en la prestació dels mateixos en termes **d'eficàcia, qualitat i satisfacció de les persones residents i llurs famílies**, així com els **drets dels usuaris** en relació als serveis que oferim.

Amb aquest document ens comprometem a desenvolupar les funcions pròpies d'un Servei de Residència Assistida per a Gent Gran sota criteris de **qualitat i millora contínua**. Per això, a més de recollir informació dels serveis i els compromisos adquirits, conté els **mecanismes d'avaluació** i les **vies de participació dels residents i famílies** per a la millora dels serveis.

A fi de que sigui un document actualitzat la nostra Carta de Serveis serà **revisada de forma periòdica** cada **dos anys**, i sempre que es cregui necessari, per l'equip de professionals del centre.

1.- QUI SOM?

La residència VILA DE CALDES és un **centre residencial assistit per a gent gran ubicat a Caldes d'Estrac**.

Està inscrita en el Registre d'Entitats de Serveis Socials (S09662) del Departament de Treball, Afers Socials i Família de Catalunya (**DTASF**) en data 02/09/2022. És un centre de **gestió privada amb 28 places privades** amb opció a prestació econòmica vinculada atorgada pel DTASF i l'administració pública (**PEVS**) en data 11/02/2019 .

La **màxima responsable** de l'entitat és Montserrat Calvo i Vergés, directora tècnica i que assumeix les àrees d'Administració i de Gestió. Abarca la responsabilitat econòmico-financera i de Qualitat. D'ella depèn l'àrea de Serveis Generals i l'àrea de Serveis Assistencials, aquests últims assumits per la RHS (Núria Ramon). Vegeu en l'annex l'organigrama de l'entitat.

El centre va obrir les seves portes a **l'abril del 2018** amb la finalitat d'atendre i satisfer les necessitats de les persones grans i dependents de la zona. El fet de ser una residència nova i petita la fa especialment acollidora i ens permet donar una atenció personalitzada i oferir un tracte molt familiar.

Caldes d'Estrac és un poble petit i tranquil de la costa del Maresme central, entre Mataró i Calella. La separen 40 minuts de Barcelona, ja sigui per carretera o amb tren. A més, la residència està ubicada al bell mig de la vila i molt a prop del passeig marítim, que convida a passejar gaudint del bon clima de la zona.

L'edifici va ser reformat completament abans de la seva posada en funcionament, tot protegint la façana original i la seva configuració, ja que est tracta d'un edifici catalogat pel seu valor arquitectònic. La reforma es va realitzar d'acord amb la darrera normativa de centres residencials (Decret 205/2015), resultant un centre modern, funcional, segur i amb unes estances molt àmplies i amb molta llum natural.

Disposem d'habitacions dobles (amb bany o sense segons les seves necessitats) i individuals; i els residents poden acabar de decorar-les amb records i pertinences personals per que es trobin a gust a la seva habitació.

A la primera planta, al costat de les sales hi ha dues àmplies zones exteriors enjardinades per a descansar, prendre l'aire natural i el sol, rebre visites, passejar, fer activitats amb el personal tècnic, esbarjo, jardineria, horticultura, etc...

A la cuina preparem el menjar a partir dels menús que han estat curosament planificats per un/a nutricionista per a satisfer els gustos i necessitats de cada resident, tenint en compte les seves patologies, al·lèrgies, intoleràncies...

La nostra **MISSIÓ** és oferir una **assistència integral, personalitzada i de qualitat a la gent gran que necessiti de suport especialitzat en el seu dia a dia, així com a la seva família i entorn**. I la base del nostre sistema de treball és l'**ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA**. Volem que tots **els residents se sentin el més a gust possible, satisfent al màxim les seves particulars i canviants necessitats físiques i emocionals, però també incentivant al màxim la seva autonomia**. Per això, i perquè només atenem un reduït nombre de residents, podem oferir una atenció professional individualitzada de qualitat i flexible. Oferim tranquil·litat i confiança a les famílies.

Estem en contacte continu amb els familiars per intercanviar-nos informació sobre la persona resident, les seves necessitats, els seus costums i gustos i la seva evolució (de la salut i del seu estat físic i emocional) en el centre. Volem incidir especialment en que **l'usuari se senti escoltat**, que tinguem en compte els seus gustos, preferències i desitjos, el seu tarannà i els seus hàbits. Els familiars i amics tenen plena llibertat per estar amb el resident sempre que vulguin.

Alhora considerem de vital importància **fomentar i aconseguir professionalitat i un bon clima de treball** al nostre centre. Sabem que el fet de treballar a gust i amb il·lusió reverteix directament en el bon tracte amb els residents, els quals se senten confortables i ben atesos i les famílies així ho perceben i agraeixen. Per això treballem coordinats interdisciplinàriament i seguim un **programa de formació** per anar adquirint nous coneixements i habilitats per a treballar de forma més professional i convenient per a ells mateixos, pels usuaris i familiars.

És important la coordinació, cada vegada més acusada, amb diferents **Departaments públics o Serveis Externs** que ens ofereixen ajut, recursos, suport i indicacions per a una atenció més professionalitzada i segura en situacions concretes que ho requereixen:

- Depts. de Sanitat (interlocució diària amb el metge i infermera del CAP, ECAP), Salut Pública, Drets Socials, Serveis Socials Municipals,....
- Serveis de Formació del personal, de Prevenció de Riscos laborals, de Control de Plagues, Prevenció de la Legionel·la, Control antiincendis, retirada de Residus, manteniment caldera i calefacció, de l'ascensor, de càmeres de vigilància, màquina de cafè i font d'aigua, Planificació de Menús i aprovisionament d'aliments, de productes de neteja, de material d'higiene, etc...

Tot i ser un centre força nou, fem una tasca continua de manteniment de les instal·lacions, mobiliari, equipaments, renovació de parament de la llar,.. per a donar un servei de qualitat en tot moment.

A fi d'aconseguir aquests objectius assenyalats, comptem amb els següents SERVEIS BÀSICS: • Atenció personal i continua en les activitats de la vida diària : equip d'auxiliars de geriatria. • Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut: metge i infermeria. • Fisioteràpia i teràpia ocupacional. • Suport psicològic personal, social i familiar. • Dinamització sociocultural i activitats de lleure. • Cuina, neteja, bugaderia i manteniment.

Altres SERVEIS COMPLEMENTÀRIS : • Perruqueria / estètica • Podologia • Quiromassatge • Acompanyaments externs per visites programades

L'edifici compleix la normativa reflectida Decret 205/2015, Annex 2 de **condicions materials mínimes**, el Decret 135/1995 de Barreres Arquitectòniques, el Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000 del Sistema Català de Serveis Socials.

El centre compleix amb les normatives vigents en aquest moment. Les més importants son: el Decret 30/2015 sobre **mesures d'autoprotecció** i el **Decret 69/2020**, de 14 de juliol, **d'acreditació, concert social i gestió delegada** en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

2. QUINS SERVEIS OFERIM?

Tots els nostres serveis estan orientats a millorar la qualitat de vida dels nostres usuaris, basant-nos amb la metodologia següent:

- Atenció Global i integral: Assistencial, Social i Sanitària.
- Atenció Individual i Personalitzada.
- Amb la participació activa de l'usuari.
- Amb un treball interdisciplinari.

A) SERVEIS GENERALS:

- **Acolliment i convivència:** Facilitar l'adaptació del nou resident al centre mitjançant l'assistència integral, l'acompanyament en el dia a dia, la fomentació de la relació amb la resta d'usuaris, familiars i entorn, i l'establiment amb els membre de l'equip d'una relació d'ajuda.
- **Manutenció:** Proporcionar una alimentació correcta i equilibrada als residents, mitjançant dietes específiques adaptades a les possibles patologies, i menús gustosos i variats adequats a l'estació de l'any, tot i considerant que menjar és una font de plaer i esdevé un acte social, elaborats al propi centre mitjançant el nostre servei de cuina.
- **Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut:** Prevenir i promoure la salut de les persones ateses al centre, aplicant els programes i protocols establerts per l'equip interdisciplinari. Servei mèdic propi i d'infermeria, a la seva disposició per assessorar en tot el referent a la salut i ben estar del residents. Gestió de medicació i coordinació d'interconsultes. Revisió, control i seguiment d'oftalmològica, audiologia i odontologia
- **Atenció personal en les activitats de la vida diària i Readaptació del hàbits d'autonomia:** Potenciar i mantenir l'autonomia dels residents en aquelles activitats de la vida diària que conserva, i reeducar i/o oferir ajudes tècniques que millorin la seva autonomia en aquestes activitat o directament assistir en elles en els casos de incapacitat pel part del resident pel seu grau de dependència. Assistència 24 hores per tot el que necessiti el resident, amb professionals que garanteixen el seu benestar, seguretat i protecció.
- **Higiene personal:** Mantenir un correcte estat higiènic i una bona integritat e hidratació de la pell, preservant la intimitat i la dignitat dels residents.
- **Readaptació social:** afavorir les relacions interpersonals tant amb els residents com amb el personal assistencial, així com amb l'entorn social i comunitari, a través de les activitats realitzades al centre i un programa d'interrelació amb l'entorn.
- **Dinamització Sociocultural i Activitats de lleure:** oferir la possibilitat a la persona gran que compta amb una gran disposició del seu temps per a l'oci, de participar en activitats que li permeten mantenir, o fins i tot millorar, el seu estat de salut tant físic com psíquic, establir vincles amb altres residents i amb l'entorn, i gaudir del temps lliure. L'Educadora Social amb sessions i exercicis creatius fomentarà el temps d'oci, les relacions socials i la integració del resident en el grup.
- **Suport personal, social i familiar:** oferir atenció dirigida a afavorir el benestar físic i emocional del resident i potenciar les seves relacions amb la família, la resta de residents i l'entorn, tractant cada cas de forma personalitzada i des del treball en equip. Atenció Social / Treballadora Social us assessorarà respecte a les ajudes o tràmits socials dels departaments oficials .
- **Suport psicològic:** Mitjançant estimulació cognitiva i exercicis psicosocials ajudarà el resident a mantenir o millorar el seu estat psicològic i emocional. També s'ofereix suport psicològic a les famílies.
- **Readaptació Funcional i Fisioteràpia:** mantenir la màxima mobilitat del resident i mantenir i/o restaurar la seva independència bàsica en les activitats de la vida diària, aplicant tractaments i tècniques de fisioteràpia i rehabilitadores. Gimnàs / Fisioterapeuta, per desenvolupar el millor tractament per a mantenir o millorar l'autonomia i l'estat físic del resident i Teràpia Ocupacional que facilita les eines i metodologies per potenciar l'autonomia dels residents.
- **Coordinació amb la xarxa local de participació ciutadana:** donat que una de les prioritats del centre és el manteniment del lligam comunitari de les persones del centre amb el seu entorn, part de les activitats de lleure que es realitzen al centre són en col·laboració amb altres organitzacions locals, com el CEIP, l'Ajuntament, la Biblioteca, el Casal d'Avis o la Creu Roja.
- **Accés a Internet** per a residents, familiars, amics i visitants.
- **Videovigilància**
- **Bugaderia pròpia.**

Seguidament detallem els principals serveis Bàsics:

A- SERVEIS BASICS**Servei d'Acolliment i Convivència****Definició**

L'acollida de la persona gran al centre esdevé un procés multidisciplinari en el qual és imprescindible la coordinació de tots els professionals que hi participen perquè l'ingrés sigui òptim. És un moment de risc per al nou vingut, ja que per a ell és un canvi important en la seva vida, per això rebrà un tracte especialment considerat, alhora que una atenta observació del seu estat d'ànim.

Justificació

Per a qualsevol persona, canviar de domicili, de convivents i de persones que li tenen cura és un pas molt important. Si no es fa amb cura pot generar desconfiança, desorientació, depressió. Hem de tenir present que, generalment, fins al moment de la seva arribada al centre, la persona gran ha viscut sola en la seva casa o atesa pels seus familiars, amb els quals té forts vincles afectius.

Objectius

- Acollir a l'usuari i la seva família fomentant la confiança en el centre i en l'equip assistencial.
- Proporcionar tota aquella informació necessària sobre l'entorn i el procés per aconseguir que la persona es senti segura.
- Fer les primeres valoracions sobre el seu estat de salut i començar a conèixer el nou usuari.

Descripció

En el protocol d'acollida del centre es detallen les actuacions que es porten a terme prèvies a l'ingrés i en el moment de l'ingrés.

Professional responsable

Director i tot l'equip interdisciplinari.

Horari

Dins l'horari del centre, de dilluns a divendres es concreta l'hora d'acollida de la persona, tot i que entenem l'acollida no simplement el moment de l'arribada sinó tot el procés d'integració inicial, que pot durar uns dies o alguna setmana.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei contractat.

Servei de Manutenció**Definició**

El servei de manutenció ofereix els àpats d'esmorzar, dinar, berenar, sopar i ressupò de dilluns a diumenge.

Justificació

El centre facilita una alimentació adequada a les necessitats de cada persona, mitjançant dietes específiques adaptades a les possibles patologies, i menús gustosos i variats adequats a l'estació de l'any, tot i considerant que menjar és una font de plaer i esdevé un acte social, elaborats al propi centre mitjançant el nostre servei de cuina i dietista. Amb productes de proximitat i el màxim de sostenibles.

Objectius

- Garantir una dieta adequada per tothom.
- Fer conscient de la importància de mantenir una dieta adequada i constant.
- Fomentar durant l'espai dels àpats la interrelació entre usuaris i professionals.

Descripció

A totes les persones ateses al centre se'ls ofereix l'esmorzar, dinar, berenar, sopar i ressupò

La descripció detallada d'aquest servei queda recollida en el protocol.

Professional responsable

RHS, Direcció, Cuinera i auxiliars.

Horari

Esmorzar a les 9h, dinar a les 13h., berenar a les 16 h., sopar a les 19 h (1r. torn) i 19:45 (2n. torn) i ressupò a les 22h

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Servei d'Atenció Personal en les Activitats de la Vida Diària.**Definició**

Intervenció que es porta a terme en el centre de forma transversal en el conjunt d'activitats i serveis que la persona rep. Es tracta d'atendre de forma individualitzada totes aquelles necessitats de les activitats de la vida diària que la persona no pot fer per ella mateixa i necessita que un professional li doni atenció.

Justificació

El fet d'assistir al centre ha de facilitar a la persona que trobi suport o atenció en totes aquelles activitats que feia o faria també a casa seva i que ara té dificultats per sortir-se'n sola, Per a donar resposta aquestes necessitats és imprescindible conèixer bé la situació personal i la forma donar resposta més adequada.

Objectius

- Evitar o retardar al màxim possible institucionalitzacions o ingressos en recursos residencials desaconsellats, no desitjats o definitius.
- Atendre en les necessitats de la vida quotidiana les persones grans amb la perspectiva de l'educació de la possible autonomia.

Descripció

Durant l'horari en que la persona es troba el centre, l'equip de centre especialment els auxiliars de geriatría presten les atencions personals que van, des de la higiene personal, els canvis posturals, l'administració d'aliments als usuaris, atenció en l'eliminació i control de la incontinència, administració de la medicació, etc. sempre en funció del PIAI de cada persona .

Professional responsable

Coordinació gerocultors/es, i resta de l'equip de professionals del centre.

Horari

Distribuïdes en diferents franges de dilluns a diumenge i segons els planings dels diferents torns i el calendari d'activitats i serveis que s'ofereix en el centre.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Servei de readaptació dels hàbits d'autonomia.**Definició**

Conjunt d'activitats i accions dels professionals que es porten a terme en el centre amb la intencionalitat de recuperar les persones, alguns hàbits que per malaltia o per manca d'estímuls han perdut. En el cas que no sigui possible la recuperació sempre es tractarà de mantenir el major temps possible aquells hàbits relacionats en les activitats bàsiques de la vida diària i en algunes activitats instrumentals que facilitaran l'autonomia de la persona.

Justificació

Per a que la persona pugui conservar les capacitats que encara te el màxim de temps possible i mantenir-se autònoma, es molt important que no perdi l'hàbit de fer per ella mateixa totes aquelles ABVD i fins i tot recuperar algun hàbit que estigués disminuït, per això cal treballar la recuperació d'hàbits de forma transversal en el conjunt d'activitats de centre Així facilitem que la persona pugui sentir-se millor amb ella mateixa i en la relació amb els altres.

Objectius

- Mantenir les aptituds de la persona necessàries per ser autònoma en les ABVD i en les AIVD.
- Desenvolupar estratègies per treballar les capacitats que la persona encara conserva.

Descripció

Es realitzen diferents activitats que es planifiquen però que formen part del conjunt d'accions que la persona faria a casa seva: la higiene personal, parar taula,.. en alguns casos ho organitzem en tallers: cosir, escriure, fer càlculs, cuinar, etc. detallades bàsicament en el programa d'activitats.

Professional responsable

Coordinació gerocultors/e, i resta de l'equip de professional del centre.

Horari

Distribuïdes en diferents franges de dilluns a diumenge queden detallades en el calendari d'activitats.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Servei d'Higiene personal**Definició**

La higiene personal inclou la neteja del cos (dutxa o higiene) i el tenir cura de la imatge personal (mans, ungles, peus, vestimenta).

Justificació

Un dels factors que ajuden al manteniment de la salut de les persones grans és entre altres la higiene personal, una correcte higiene evita malalties i afavoreix el benestar personal. Hi ha diferents causes per les que una persona gran pot tenir dificultats en la cura del seu cos, com pot ser:

- Dificultats a nivell de mobilitat per fer la higiene sol.
- Manca d'hàbits i de consciència de la necessitat de mantenir una higiene adequada.

El centre afavoreix i facilita que el puguin resoldre les dificultats relacionades amb la cura personal.

Objectius

- Detectar i corregir les conductes inapropiades en la higiene.
- Informació i educació sanitària sobre la importància de la higiene corporal.
- Promoure pràctiques higièniques adequades.
- Participació activa de l'usuari/a en la seva higiene personal.

Descripció

Consisteix en la dutxa assistida o autònoma (o higiene completa), canvi de roba i acurada vigilància de les mans, els peus, ulls i orelles i zones íntimes. Tota aquesta actuació queda recollida i detallada en el protocol d'higiene d'usuaris.

Professional responsable

Coordinació gerocultors/es i Responsable higiènic-sanitari

Horari

Distribuïdes en diferents franges de dilluns a diumenge.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Servei de Readaptació Funcional i Social**Definició**

Conjunt d'accions estratègies i instruments encaminats a aconseguir i mantenir el màxim nivell d'autonomia física, psíquica i social, mitjançant la reeducació de les activitats de la vida diària.

Justificació

La situació de dependència es pot generar tant per l'estat de la persona com per l'existència de dificultats externes: barreres arquitectòniques, dificultats d'accessibilitat, ús dels equipaments.

Objectius

- Identificar els problemes que interfereixen en la independència de la persona.
- Prevenir i curar les disfuncions ocupacionals.
- Facilitar els ajuts tècnics adequats per a l'adaptació a la discapacitat.
- Mantenir les aptituds de la persona necessàries per ser autònoma en les ABVD i en els aspectes socials i relacionals.

Descripció

A partir d'identificar les potencialitats i limitacions de cada persona es fa un programa detallat, un tractament individual del que cada persona necessita a nivell d'ajudes tècniques, canvis posturals, ajudes de transferència,... per tal de millorar la situació específica a nivell cognitiu, psicosocial, sensoriomotriu. També s'estableix un programa a nivell de la globalitat del centre tant en aspectes de disseny ergonòmic i funcional del mobiliari, equipament, com en les adaptacions necessàries en el programa d'activitats.

Professional responsable

Fisioteràpia, TO, gerocultors/es, i resta de l'equip de professionals del centre.

Horari

Dins l'horari del centre, de dilluns a diumenge es concreta en diferents franges en l'horari de la Fisioterapeuta i TO.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Servei de dinamització sociocultural**Definició**

Conjunt d'activitats que se celebren tant en el propi centre, com fora, que fomenten l'interès per aspectes de la vida quotidiana de caire més social i cultural, desperten nous interessos i possibiliten nous espais de relació. En aquest servei també s'inclou el suport i el seguiment per part dels professionals a aquelles persones que participen en altres associacions o entitats per tal que puguin mantenir la motivació d'aquesta participació transmetre-la a altres persones del centre.

Justificació

Les persones grans amb dependència els pot ser més difícil de trobar activitat adequades on puguin participar i sentir-se actives. El conjunt d'activitats ha de ser prou variat com per a permetre que tothom pugui trobar alguna en què s'hi trobi a gust, en aquest sentit també cal tenir això en compte alhora de donar resposta a la necessitat constatada de que la gent gran pugui participar de la vida social i quotidiana del poble, si això és possible, per tal de prevenir processos d'aïllament i solitud. Cal fomentar i dinamitzar des de la planificació del propi centre per a que això sigui possible.

Objectius

- Aconseguir que les persones que participen al centre de dia mantinguin l'autoestima i millorin, quan sigui possible les seves actituds relacionals, tant dins del centre com al seu entorn.
- Crear vincles de relació entre el centre de dia i altres entitats del barri.
- Fomentar la participació activa de les persones en el seu entorn.
- Potenciar l'estimulació de les seves capacitats mantingudes.

Descripció

Es realitzen diferents activitats detallades en el programa d'activitats dins el programa d'interrelació amb l'entorn i dins del programa d'activitats.

Professional responsable

Psicòloga, Fisioterapeuta i Educadora Social.

Horari

Es programen segons oferta cultural i disponibilitat de l'equip tècnic i les famílies col·laboradores. Hi ha altres activitats que estan incloses en el calendari setmanal (de dilluns a divendres)

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Servei de Suport Personal i Familiar

Definició

Amb el nom de servei de suport personal i familiar volem expressar l'atenció individual, l'escolta, l'acompanyament i l'orientació que s'ofereix per part dels professionals de l'equip a cada persona i als seus familiars davant la situació en que es troben.

Justificació

Tant per la persona gran com pels seus familiars l'ingrés en un centre és una situació nova i que posa en evidència l'estat de dependència de la persona que hi assisteix, la consciència de l'envelliment i de les diferents pèrdues que va tenint sovint comporten un canvi en l'estat d'ànim. Cal observar aquest aspecte i actuar adequadament, valorant també la possibilitat d'evolucions patològiques. Al mateix temps les famílies acostumen a estar desorientades, sense saber bastant bé com han de tractar als seus familiars en el progressiu procés de deteriorament físic i cognitiu. Per a pal·liar aquesta situació cal un programa detallat amb activitats dirigides a que les persones puguin viure de forma diferent la nova situació i reduir angoixa.

Objectius

- Millorar l'estat psicofísic dels familiars cuidadors reduint el risc de claudicació.
- Donar suport, acompanyar a la persona i família en les diferents situacions per les que ha de passar.
- Treballar per al confort psicològic de les persones grans del centre.

Descripció

Mitjançant les activitats dirigides als familiars que queden detallades en el programa d'atenció a les famílies. El suport a la persona gran es té en compte en totes les activitats i serveis adequant-les a les necessitats personals de cadascú.

Professional responsable

Psicòloga, gerocultors/es i resta de l'equip de professionals del centre.

Horari

Segons l'horari d'atenció a les famílies de la psicòloga o d'altres professionals si cal, que està penjat a la cartellera.

Cost del servei

Inclòs en el servei diari.

Servei de Rehabilitació i Fisioteràpia

Definició

Conjunt d'activitats físiques utilitàries i recreatives adaptades a les possibilitats de moviment de la persona. Els exercicis i activitats, a més de suposar un atractiu per les persones han de mantenir caràcter social i de recreació. Existeixen tècniques complementaries en el tractament fisioterapèutic molt útils en el treball diari en la línia del coneixement del cos i de prendre consciència dels canvis que experimenta.

Justificació

En les persones grans s'accentua la progressiva involució de qualitats psicofísiques. Per aquest grup de població és un dels que més es beneficien de la realització d'exercici físic que suavitz i retardi aquest procés. L'exercici físic té afectes beneficiosos per a la salut com mesura preventiva, de manteniment o rehabilitació. La situació de dependència es pot generar tant per l'estat de la persona com per l'existència de dificultats externes: barreres arquitectòniques, dificultats d'accessibilitat o ús dels equipaments.

Objectius

- Mantenir la mobilitat. Gaudir de la pràctica de l'exercici físic.
- Potenciar l'atenció i la concentració d'una manera lúdica.

- Prendre consciència del propi cos.

Descripció

- A nivell grupal activitat 3 cops/setmanal que consisteix en la pràctica d' exercicis de gimnàstica adequats per l'edat, per tal de mantenir i/o millorar les funcions motrius.
- A nivell individual programació d' exercicis adaptats a cada persona amb una funció rehabilitadora i / o de manteniment.

Professional responsable

Fisioterapeuta, TO , gerocultors/es.

Horari

Dins l'horari del centre, de dilluns a diumenge es concreta en diferents franges l'atenció individual.

Amb la fisioterapeuta, tant a nivell grupal com individual, 3 cops per setmana.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Servei de seguiment i prevenció de la salut.

Definició

Conjunt d'activitats i accions que es porten a terme en el centre amb la intencionalitat de tenir cura de la salut de la persona, des del coneixement de la seva situació de salut, a partir del diagnòstic, l'acompanyament i el seguiment de les atencions que ha de rebre, com des de l'assistència pròpiament sanitària en el mateix centre o des d'activitats formatives que permetin a la persona prendre consciència de la salut i prevenir la malaltia.

Justificació

La majoria de persones grans i sobretot en situacions de dependència necessiten un control i seguiment mèdic. Sovint els ajuda comptar amb algú que els orienti alhora de coordinar tot el referent a la medicació que han de prendre, les visites mèdiques que han de concertar etc. El centre ofereix aquest servei però també la possibilitat que coneguin aspectes de la seva salut, del seu cos, de les malalties que els pot ajudar a prevenir l'increment de la dependència com a conseqüència de malalties cròniques.

Objectius

- Educar en hàbits de salut en les persones grans i els familiars.
- Detectar, derivar i tractar les malalties i trastorns de les persones grans, i seguir llur evolució.
- Prevenir descompensacions i possibles efectes secundaris derivats de situacions de llarga malaltia.

Descripció

Queden detallades aquestes accions mitjançant el programa d'atenció sanitària.

Professional responsable

Dra., DUE, Responsable higiènic-sanitari, gerocultors/es, i resta de l'equip de professionals del centre.

Horari

El seguiment de tots els aspectes de la Salut es fa de forma continua.

El programa de prevenció i conscienciació es fa un cop al trimestre al grup de persones que son receptives a aquest assumpte.

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

Servei d'activitats de lleure i d'estimulació

Definició

Conjunt d'activitats que se celebren tant en el propi centre com fora del centre: festes, tradicions, sortides, excursions; totes aquestes activitats són una expressió de la part més lúdica i de convivència, són també una oportunitat per participar de la vida social i cultural del nostre entorn ja que la majoria estan obertes a altres persones del poble, voluntaris i en ocasions es realitzen conjuntament amb altres entitats.

Justificació

Les persones grans amb dependència els pot ser més difícil de trobar activitats adequades, on puguin participar i sentir-se actives. El conjunt d'activitats ha de ser prou variat com per a permetre que tothom pugui trobar alguna en què s'hi trobi bé i alhora ha de permetre que les activitats es puguin adaptar a les necessitats concretes d'una sola persona.

Objectius

- Fomentar la integració de la persona gran en el centre i en la comunitat.
- Fomentar activitats, interessos i afeccions a partir d'allò significatiu per a cada persona i el seu entorn més pròxim.
- Adequar i adaptar les activitats al domini de l'entorn físic per part de la persona gran.

Descripció

Conjunt d'activitats que trobem detallades en el programa d'activitats, que es dissenya per trimestres.

Professional responsable

Psicòloga, gerocultors/es, i resta de l'equip de professionals del centre.

Horari

Segons calendari i programa de les festes populars i altres que organitza el centre .

Aportació econòmica de l'usuari

Inclòs en el servei diari.

B) SERVEIS OPCIONALS (no inclosos en la tarifa mensual):

- **Acompanyaments externs (visites mèdiques programades, compres, etc):** oferir acompanyament i recolzament als usuaris quant aquets ho requereixen tan per visites mèdiques programades o de caràcter urgent, així com per gestions administratives, compres, etc. El personal que realitza aquest acompanyament dependrà del caràcter del mateix.
- **Perruqueria:** Afavorir la bona imatge del resident i augmentar la seva autoestima, mitjançant l'assistència un cop al mes al mes d'una perruquera, fet que genera il·lusió i un trencament de la rutina diària, a més de contribuir a reforçar la dignitat i el bon estat anímic.
- **Servei de podologia:** prevenir lesions que dificulten la mobilitat dels usuaris, posant l'accent en aquelles persones diabètiques on l'atenció a de ser més acurada.
- **Servei de marcat de la roba:** es important identificar la roba de cada resident, normalment el marcat de la roba acostuma a encarar-se la família; nosaltres oferim el servei del marcat de la roba; aquest anirà a càrrec del personal de bugaderia.
- **Servei religiós:** el centre pot oferir un espai on els nostres usuaris que ho sol·licitin puguin exercir el dret religiós.

Seguidament detallem els principals serveis opcionals

SERVEIS OPCIONALS**Servei d' Acompanyament i Transport****Definició**

El servei d'acompanyament consisteix en facilitar acompanyament i trasllats de les persones ateses al centre quan no puguin fer-ho per elles mateixes o amb el suport de la família.

Justificació

Sovint les persones grans presenten problemes de mobilitat, sigui per qüestions físiques o cognitives, necessitant suport i acompanyament alhora de realitzar els desplaçaments. La realitat social ens presenta moltes persones grans que romanen soles, sense suport familiar que els ajudi en les sortides i desplaçaments del centre. En altres ocasions els propis familiars estan limitats en realitzar aquestes sortides per temes de disponibilitat d'horari i conciliació familiar o laboral.

Objectius

- Garantir l'assistència de la persona a les sortides externes del centre.
- Donar suport a la persona atesa i a la seva família.
- Fer de l'acompanyament una oportunitat per compartir un espai atenció individual a la persona atesa.

Descripció

El centre oferirà aquest servei a totes les persones ateses al centre que ho necessitin. Per aquest motiu, des del centre oferim l'acompanyament individual, fent servir els mitjans necessaris: suport personal, caminadors, cadira de rodes, transport adaptat..

Professional responsable

El/la directora/a del centre, gerocultors/es, i /o qualsevol professional de l'equip de professionals del centre amb disponibilitat.

Horari

Servei diari, adaptat a les hores que es necessiti d'aquest servei.

Cost del servei

La tarifa estàndard és de 10€/hora, si bé la família pot arribar a altes acords amb l'acompanyant.

Servei de Perruqueria i Barberia**Definició**

El servei de Perruqueria i Barberia està dirigit a totes les persones ateses al centre que ho necessitin i ho demanin.

Justificació

La cura de la imatge és molt important per a tothom, especialment en persones grans, que tenen més dificultats per fer-ho per si mateixes. Entenem que el propi interès que les persones tenen per la seva imatge pot facilitar que utilitzin els serveis del barri, com a recurs de proximitat i d'integració en una xarxa relacional més significativa i útil, enfortint referències socialitzadores importants, ja que el contingut i relacions que es poden establir en un recurs normalitzat com és una perruqueria son altament significatius.

Objectius

- Potenciar la autoestima mitjançant la autoimatge
- Treballar les Activitats Avançades i Instrumentals de la Vida Diària
- Fomentar la participació i la integració de la persona gran a la vida del barri

Descripció

El servei de perruqueria es fa en les mateixes instal·lacions del centre. .

Els usuaris/es que vulguin utilitzar el servei faran demanda del mateix a les auxiliars del centre i quedarà apuntada per la propera visita.

Responsable

Auxiliars de geriatria del centre, Direcció i perruquera

Horari

A pactar amb l'empresa que ens dona el servei i que sol ser cada 4-6 setmanes.

Cost del servei

Preus segons tarifa perruqueria (penjat a la cartellera)

Servei de Podologia**Definició**

És un servei que permet facilitar la cura dels peus de les persones ateses al Centre

Justificació

La salut dels nostres peus determina gran part de l'equilibri del nostre aparell locomotor.

Objectius

- Mantenir una bona mobilitat.
- Evitar complicacions de salut.
- Gaudir d'una millor qualitat de vida.

Descripció

Al centre oferim el servei de podologia vista la importància de mantenir la bona salut dels peus i prevenir problemes derivats d'una manca de cura. El podòleg és el/la professional del camp sanitari que diagnostica, valora, prevé i tracta les diferents alteracions i malalties dels peus

Professional responsable

El centre compta amb una professional externa (especialitzada també en "peus diabètics") que porta i es fa càrrec de la seva cura de tot el material necessari per fer els serveis. La infermera del centre és la nostra professional que es coordina amb la podòloga.

Horari

Bimensual sempre que l'usuari o família ho autoritzi.

Cost del servei

Preus segons tarifa de podologia (penjat a la cartellera)

3. QUINS COMPROMISOS ADOPTEM?

Tenint en compte que l'**OBJECTIU general de Vila de Caldes és Acollir la Gent Gran que necessita d'una atenció especialitzada, mitjançant la promoció de la assistència, convivència, integració i relació amb el medi social, el nostre principal COMPROMÍS és oferir solucions i serveis de qualitat a les persones i a les famílies, des d'una atenció integral i personalitzada encaminada a millorar l'autonomia i la qualitat de vida dels nostres residents.**

Per poder fer front a aquests objectius i compromisos, treballem en base als següents **PRINCIPIS**:

1. **L'ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA:** la planificació i l'atenció centrada en la persona ens permet posar la persona i la seva família en el punt central de la nostra gestió tant a través tant de protocols adaptats a les necessitats personals com des de dinàmiques de participació per tal que la persona sigui realment la protagonista del seu pla d'atenció i del seu pla de vida.
2. **LA PARTICIPACIÓ:** participació implicada tant de la persona com de la seva família, així com el compromís dels professionals per treballar la persona de forma holística amb totes les necessitats, costums i desitjos.
3. **LA PERSPECTIVA ÈTICA:** Reflexions sobre la nostra manera de desenvolupar l'atenció en el quotidià, partint de les situacions dilemàtiques que es donen en la vida diària, tenint en compte la creació interna d'Espais de Reflexió Ètica en Serveis Socials (ERESS), com es recull a l'Ordre ASC 349 sobre el Comitè d'ètica de serveis socials i en relació als Criteris de creació dels ERESS
4. **TREBALLANT L'ACOMPANYAMENT I EL SUPORT:** Volem donar suport a les decisions que la persona encara sigui capaç de prendre per tant no només plantegem PLANS d'ATENCIÓ sinó que volem treballar el suport i l'ACOMPANYAMENT com a eina de desenvolupament.
5. **VALORANT LA QUALITAT DE VIDA PERCEBUDA DES DE L'Escala EUROQL 50.** Som conscients de la qualitat de vida personal percebuda, fem us de l'Escala EUROQL 50 així com dels indicadors de l'ICASS 2010 (construïts conjuntament amb la FAD) desenvolupant la reflexió de cada indicador des de les vuit dimensions de qualitat de vida establertes en el mateix (Benestars físic, emocional, material, desenvolupament humà, autodeterminació, participació, inclusió social i drets personals)

Les **ACCIONS** que realitzem per acomplir el nostre compromís son:

Millorar els serveis integrals i personalitzats per satisfer les necessitats d'atenció dels nostres residents i familiars.
Crear un ambient de relació i convivència pròpia d'una llar , afavorint l'adaptació de la persona al seu nou domicili.
Crear un nivell d'infraestructura i recursos materials adaptats al conjunt de les necessitats psico-físiques de l'usuari.
Fomentar un espai de convivència que realment s'apropi a una llar mitjançant conductes que promoguin la seguretat, la confiança, la intimitat, la tranquil·litat, la comoditat, el suport , etc. als nostres residents i familiars.
Afavorir el manteniment i potenciació de les capacitats socials i físiques dels residents per afavorir la seva autonomia personal.
Desenvolupar dins de l'estructura organitzativa un model d'Atenció individual centrada en la Persona (elaboració de Pla de vida, segons model ACP) que inclogui l'autoavaluació periòdica a través d'auditories internes amb indicadors de qualitat per a millorar l'atenció i analitzar la satisfacció de les persones usuàries.
Potenciar la comunicació amb les famílies per fer-les coneixedores de l'evolució del seu familiar i de les activitats, menús i programes que es desenvolupen en la residència mitjançant circulars, whatsapps, videotrucades i comunicació directa amb els professionals del centre.
Fomentar la participació social amb institucions, entitats, associacions properes al centre o amb afinitat amb la gent gran per a realitzar xarxa social i entorn.
Gestionar les queixes i suggeriments en els terminis determinats.
Incorporar al nostre equip de professionals el màxim de capital humà , mitjançant professionals ben formats i capacitats per potenciar el desenvolupament d'un increment de la qualitat assistencial del benestar dels nostres residents mitjançant accions formatives continuades per a totes les categories professionals.
Instaurar al centre noves tècniques d'innovació tecnològiques i recursos tècnics per agilitzar i facilitar les tasques als nostres professionals i d'altres col·laboradors, i alhora, per l'ús els propis usuaris i familiars sumant un valor afegit a l'organització.

Crear una **millora interna en l'ambient i les condicions laborals** del nostre personal professional, per tal de retenir el capital humà.

Promoure el treball en equip entre tots i cada un dels professionals que hi intervenen, potenciant un treball participatiu, dinàmic i poder avaluar la tasca diària.

4. COM MASUREM ELS COMPROMISOS

Com a metodologia de mesura dels compromisos realitzem **auditories internes** mitjançant indicadors de qualitat, com:

- El nombre de **formacions** a l'any per categoria professional.
- **Reducció i eliminació de contencions mecàniques en el centre residencials.**
- Nombre **d'Úlceres per Pressió** durant l'any i formació directe **per a la Prevenció.**
- Nombre **d'activitats programades** per nivells d'autonomia durant l'any.
- Nombre de **caigudes a l'any.**
- Nombre de **baixes voluntàries** d'usuaris a l'any.
- Percentatge **d'ocupació** a l'any (en places privades).
- Nombre de **derivacions i èxits** anuals.
- Nombre de **queixes i suggeriments** a l'any.
- **Actes de les inspeccions** dels departaments oficials de la Generalitat.
- **Nivell de satisfacció i nota d'atenció rebuda** obtingudes de les **enquestes de satisfacció anuals a residents i familiars** amb valoracions quantitatives i qualitatives del servei.
- **Nivell de satisfacció dels treballadors** i valoració del clima laboral.

Els resultats d'aquests indicadors ens assenyalaran els aspectes a millorar o modificar per tal d'aconseguir avançar en l'objectiu de "millora continua" i ens portaran a definir **nous compromisos per l'etapa següent.**

5. COM ES GESTIONEN LES RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Vila de Caldes dona molta importància a la bona gestió de les reclamacions i els suggeriments, que acostumen a arribar dels residents o llurs famílies. En el cas d'haver de gestionar una reclamació, es tracta de resoldre la insatisfacció de qui fa la reclamació, en la mesura del possible i de resoldre el motiu de la insatisfacció. En el cas dels suggeriments que ens arriben, els hem de considerar seriosament i donar-hi resposta.

El centre disposa d'un sistema de recepció, seguiment i resolució dels suggeriments i les reclamacions, de tal manera que en pugui quedar constància escrita del motiu i també de les actuacions preses per solucionar el problema.

DOCUMENTACIÓ

La documentació amb la que es compta és la següent:

- Fulls de Reclamació i Suggeriments, penjats a la cartellera d'informació. Informem que tenen la opció de dirigir-se directament a l'administració competent per presentar reclamacions (s'indica l'adreça electrònica)
- Bústia de Suggeriments i Reclamacions, que es troba al costat de la cartellera.
- Fulls de respostes de les Reclamacions i dels Suggeriments
- Registre de reclamacions, suggeriments i respostes

PROCEDIMENT

Els nostres usuaris i familiars tenen al seu abast en el tauler d'anuncis un model de reclamació/queixes i suggeriments i una bústia al costat per a deixar-les.

Tanmateix, els nostres usuaris i familiars acostumen a adreçar-se personalment o telefònicament a la direcció del centre per exposar les seves observacions amb la finalitat de poder gestionar-les amb la major eficàcia i rapidesa possible.

Cal donar resposta al suggeriment/reclamació al més aviat possible, tenint en compte que tot el procés de resposta s'ha de tancar en un mes. Totes les respostes s'han de fer arribar per escrit. Direcció porta un registre dels suggeriments i reclamacions, amb el detall del procediment seguit fins a que es consideri tancat. Aquest registre formarà part dels expedients de millora continua.

Tractament de les Reclamacions

Es contacta amb la persona que hagi formulat la reclamació i se li demanarà de parlar-ne més a fons en el context d'una entrevista amb la directora, a fi que aquesta pugui obtenir més dades sobre el problema. A partir d'aquí, si per la naturalesa del problema s'escau, es consensua amb la persona que hagi fet la reclamació un pla d'actuació per a la resolució de la font del conflicte. Durant l'execució de les mesures que tinguin a veure amb el problema, si no hi participa la persona que reclama, se la manté informada del procés. Amb cada reclamació s'obre un expedient format pel full de la reclamació, un registre de l'entrevista amb el reclamant i els acords presos, el registre de l'aplicació dels acords presos i altra documentació que el tractament de la relació pugui generar, com mails, etc.

Tractament dels Suggeriments

La directora contacta amb la persona que hagi fet el suggeriment i s'hi entrevista agraint-li la predisposició i el suggeriment. Si és possible, per la naturalesa del suggeriment, s'acorda amb la persona que fa el suggeriment un pla d'actuació, i se la manté informada del procés d'implantació del suggeriment. Igualment, si és possible, se la implicarà en el procés.

6. NORMATIVA APLICABLE

- LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- DECRET 30/2015 mesures d'autoprotecció
- 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 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 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.
- DECRET 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- 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 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.
- DECRET 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària
- DECRET 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.
- ORDRE de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments de serveis socials i de funcionament del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, fixades al Decret 27/1987, de 29 de gener.
- DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

7. 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, 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, convivencial 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, convivencials 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 convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament.
- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.

l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.

m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

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

8. COM ELS USUARIS I FAMILIARS ES PODEN ADREÇAR I COMUNICAR AMB L' ENTITAT

La carta de serveis representa el nostre compromís a desenvolupar una millora contínua de la qualitat.

Per tal raó, "Avançar millorant" mitjançant la gestió de consultes, suggeriments i queixes és essencial per assolir-ho, d'aquí la gran importància d'una comunicació fluida.

Com a mecanismes de comunicació Vila de Caldes presenta:

- Presencialment, els familiars es poden adreçar al nostre centre i parlar amb direcció o infermeria de dilluns a divendres i amb la resta de professionals els dies que son al centre (els horaris per entrevistes estan penjats a la cartellera del centre).
- Presencialment, els residents del centre es poden comunicar directament amb els professionals sol·licitats dirigint-se als despatxos pertinents o amb direcció en el moment que els pugui atendre
- Telemàticament els familiars es poden comunicar amb l'entitat a través del correu electrònic de la Direcció del centre (admin@viladecaldes.cat), de la Treballadora Social (ts@viladecaldes.cat) o de la infermera (dui@viladecaldes.cat)
- Telemàticament, els usuaris i familiars es poden comunicar amb l'entitat a través de la nostra pàgina web [https://www.viladecaldes .cat](https://www.viladecaldes.cat), [Residència Vila de Caldes](#)
- Telemàticament, els usuaris i familiars es poden comunicar amb l'entitat a través del Whatsapp 626 47 65 37 per qualsevol assumpte.
- Telefònicament, els usuaris i familiars es poden comunicar les 24 hores del dia als telf. 93 882 76 77 o 626 65 47 35