

CARTA DE SERVEIS

DATA 01/06/2024

Introducció

La Fundació Privada Hospital Asil de Granollers (FPHAG), ja des dels seus orígens i fins l'actualitat ha fet una aposta clara i decidida per l'atenció sociosanitària i social en totes les seves àrees, tant pel que fa a geriatria, convalescència i cures pal·liatives, com en el vessant social; en aquest sentit, la seva llarga experiència en el centre geriàtric de la Fundació, ha permès donar valor, qualitat i eficiència a la seva feina en l'àrea de la residència social.

Aquesta Carta de Serveis es concreta en un document públic que recull informació d'utilitat sobre els serveis que la nostra fundació presta, els compromisos que adoptem en termes d'eficàcia i qualitat en l'execució de les nostres funcions, així com els mecanismes de participació dels residents i famílies per la millora dels serveis.

És amb la finalitat de treballar en una millora continua de la qualitat i en l'esforç en complir els objectius marcats que la Fundació Privada Hospital Asil de Granollers elabora i publica la carta de serveis que serà revisada periòdicament.

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és la Residència del Centre Geriàtric Adolfo Montañá de la Fundació Privada Hospital Asil de Granollers

Missió

Atendre a persones dependents per causes biològiques (físiques o per deteriorament cognitiu) o socials, ≥ 65 anys, que viuen majoritàriament de forma permanent a la RCGAM, tot garantint una òptima cobertura de les activitats de la vida diària (bàsiques, instrumentals i avançades), promovent la màxima satisfacció dels residents i de les seves famílies, donant el suport assistencial que requereixin.

Residència Centre Geriàtric Adolfo Montañá

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és la Residència del Centre Geriàtric Adolfo Montañá de la Fundació Privada Hospital Asil de Granollers

La residència del Centre Geriàtric Adolfo Montañá, està ubicada dins del complex de l'hospital de General de Granollers. Disposa de 40 habitacions individuals i 6 dobles per atendre als 52 residents del centre, els residents ocupen 31 places públiques i 21 places privades.

Adreça: c\ Manuel Cornellà s/n, 08402 Granollers

CARTA DE SERVEIS

DATA 01/06/2024

Telèfon: 93 842 50 33

Correu electrònic: cgadolfomontana@fphag.org

Localització: <https://maps.app.goo.gl/whys5rVWTTiTFwY17>

Persones de contacte:

Director Tècnic: Fco. Javier Araujo (fjaraujo@fphag.org)

RHS: Katherin M. Mantilla (kmmantilla@fphag.org)

Treballador Social: Carles Bernabel (cbernabel@fphag.org)

Serveis

- **Servei de residència assistida**

El servei de residència assistida està pendent per persones que necessiten supervisió o ajut per cobrir les ABVDs (Activitats Bàsiques de la Vida Diària).

Places: 52 (31 places públiques i 21 places privades)

- **Servei de centre de dia**

El servei de centre de dia està pendent per persones que necessiten supervisió o ajut per cobrir les ABVDs combinant l'estada diürna al centre amb les cures i domicili.

Places: 15 (privades) → en procés de sol·licitud.

Requisits per sol·licitar els serveis

- **Plaça pública:** es necessari tenir la resolució de qualificació del grau de dependència. Amb aquest document cal contactar amb el nostre treballador social que obrirà un document de sol·licitud i l'inclourà a la corresponent llista d'accés i lliurarà un document justificatiu (que facilita la web de Centres per a Gent Gran, del Departament de Drets Socials, de la Generalitat de Catalunya), de la inscripció a la llista d'espera de plaça pública de residència. Aquesta llista serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.
- **Plaça privada:** cal contactar amb el treballador social del centre per presentar la sol·licitud d'ingrés, on se l'inclourà a la llista corresponent, que serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre. Per fer efectiva la sol·licitud, cal complir unes condicions mínimes necessàries, que són:

CARTA DE SERVEIS

DATA 01/06/2024

- Característiques del sol·licitant:
 - Tenir complerts els 65 anys (excepcionalment seran admeses persones menors de 65 anys quan els informes mèdics i socials manifestin que la situació d'atenció de la persona no pot ser atesa per cap altre recurs o servei. Sempre haurà de ser aprovat per la Comissió de Direcció i la aprovació del Consorci de Serveis Socials de Barcelona).
 - Presentar un estat de salut (bio-psico-social), estable, que no requereixin atencions mèdiques i sanitàries continuades.
- Valoració del treballador social del centre per determinar la prioritat d'ingrés (urgència social).

Compromisos

1. Oferir un horari de visites de 9 a 20 h
2. Realització del PIAI als primers 30 dies del ingrés i revisió cada 6 mesos
3. Contestar el 80% de les suggereixes i/o reclamacions com a màxim en 30 dies naturals i cap cas en un termini superior als 2 mesos.
4. Es realitzarà una enquesta de satisfacció anual a residents i familiars
5. Fomentar les sortides dels residents a l'entorn
6. Fomentar la participació de voluntaris al centre
7. Fomentar la participació dels residents i familiars al consell de residència
8. Personalització de l'atenció a través de un Pla de Vida basat en els gustos i preferències de la persona
9. Eliminar les contencions mecàniques (tipus Segufix).
10. Tenir un pla formatiu pels professionals

Drets dels usuaris

Els drets es recullen als articles 8,9,10 i 12 de la Llei 12/2007. A títol enunciatiu:

- 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.
- c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

CARTA DE SERVEIS

DATA 01/06/2024

- 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.
- 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 i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- 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. 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)** Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin en els contractes d'assistència.
- r)** Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de la naixença, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altre condició o circumstància personal o social, i a ser tractat amb el respecte i consideració deguda a la seva dignitat.
- s)** Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.
- t)** Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.

CARTA DE SERVEIS

DATA 01/06/2024

Deures dels usuaris

El reglament intern del servei pot desplegar i concretar la forma d'exercir els drets respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que deriven de llur reconeixement per les lleis.

Els deures de la persona usuària i del seu representant legal o persona de referència es recullen a l'article 13 la Llei 12/2007:

- a) 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.
- b) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- c) 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.
- d) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- e) Complir el Reglament de règim interior.
- f) Abonar puntualment el preu establert.

Atenció als usuaris

L'Oficina d'Atenció a l'Usuari atindrà les peticions dels residents i/o familiars per tal de tenir-les en compte i, així, poder millorar la qualitat dels nostres serveis.

Dades de contacte de l'Oficina d'Atenció a l'Usuari

- Atenció presencial: de dilluns a divendres de les 09.00 h. a 14.00 h (al costat de l'entrada principal de l'Hospital).
- Adreça: Francesc Ribas, s/n. CP: 08402 de Granollers.
- Correu electrònic: atencioclient@fphag.org

A la web de la Fundació Privada Hospital Asil de Granollers existeix un formulari per poder enviar els suggeriments i/o queixes: <https://www.fphag.org/informacio-usuari/atencio-usuari/>

CARTA DE SERVEIS

DATA 01/06/2024

Indicadors

- 1. Nombre d'hores de visites.**
Nombre d'hores en les que els familiars poden accedir al centre per realitzar visites
Estàndard ≥ 11 hores
Revisió: trimestral
- 2. Realització del PIAI als primers 30 dies del ingrés i revisió cada 6 mesos.**
Es considerarà PIAI actualitzat quan:
 - Nombre de dies transcorreguts entre el ingrés del resident i la data de realització del primer PIAI < 30 dies
 - Nombre de dies transcorreguts des del darrer PIA revisat < 180 diesEl total de residents amb PIAI actualitzat / nombre total de residents del centre
Estàndard ≥ 95 %
Revisió: mensual
- 3. Contestar el 80% de les suggereixes i/o reclamacions com a màxim en 30 dies naturals.**
Nombre de dies transcorreguts entre la presentació del suggeriment /queixa i la data de resposta < 30 dies
Estàndard ≥ 95 %
Revisió: mensual
- 4. Enquesta de satisfacció a residents.**
Resultat global de la enquesta ≥ 8
Revisió: anual
- 5. Enquesta de satisfacció a familiars.**
Resultat global de la enquesta ≥ 8
Revisió: anual
- 6. Fomentar les sortides dels residents a l'entorn**
Nombre total d'activitats en grup amb residents fora del centre
Estàndard ≥ 4 sortides
Revisió: anual
- 7. Fomentar la participació de voluntaris al centre.**
Nombre total d'activitats realitzades per voluntaris al centre
Estàndard ≥ 6 activitats
Revisió: anual
- 8. Fomentar la participació dels residents i familiars al consell de residència.**
Nombre total de reunions del consell de residència.

CARTA DE SERVEIS

DATA 01/06/2024

- Estàndard ≥ 1 reunió
Revisió: anual
- 9.** Evitar fer servir contencions mecàniques (tipus Segufix).
Nombre de residents que fa servir una contencions mecàniques (tipus Segufix) /
nombre total de residents del centre
Estàndard = 0 %
Revisió: mensual
- 10.** Evitar fer servir contencions mecàniques (tipus Segufix).
Nombre de residents que fa servir un sistema alternatiu a les contencions
mecàniques (sensors, cadires basculants...) / nombre total de residents del centre
Estàndard ≥ 20 %
Revisió: mensual
- 11.** Pla formatiu pels professionals.
Nombre total d'hores de formació realitzades pels treballadors de la residència /
Nombre total de treballadors de la residència.
Estàndard ≥ 10 hores de formació de mitjana
Revisió: anual
- 12.** Pla formatiu pels professionals.
Nombre total de treballadors de la residència que han realitzat alguna formació /
Nombre total de treballadors de la residència.
Estàndard ≥ 40 % dels treballadors de la residència.
Revisió: anual
- 13.** Caigudes.
Nombre total de caigudes dels residents / estades.
Estàndard $< 0,4$ %
Revisió: mensual
- 14.** Caigudes.
Nombre total de residents que han patit una caiguda / nombre total de residents
que han estat ingressat durant l'any.
Estàndard $< 0,4$ %
Revisió: mensual
- 15.** Lesions per pressió.
Nombre total residents amb lesions per pressió / total de residents.
Estàndard < 5 %
Revisió: mensual



CARTA DE SERVEIS

DATA 01/06/2024

16. Ocupació de la residència.

Nombre total d'estades a la residència / nombre màxim d'estades.

Estàndard $\geq 98 \%$

Revisió: mensual