

## **CARTA DE SERVEIS LLAR LA MERCÈ**

### **1. Informació general**

#### **1.1 Qui som**

Llar la Mercè som un equip de professionals que desenvolupem programes i serveis d'acompanyament en l'envelliment en el barri Gòtic de Barcelona des de l'any 1991. Aquests programes i serveis conformen un contínuum assistencial. Garantint l'acompanyament professional segons evolucionin les necessitats de suport, el projecte vital de la persona i el seu entorn familiar i comunitari. Treballem en xarxa amb els serveis i recursos de la comunitat.

Els professionals de Llar la Mercè estem orientats a promoure serveis i programes més flexibles, de recorregut més ampli, proactius, generadors de salut i de les màximes cotes d'autonomia. Que permeten acompanyar processos d'envelliment, en el que la persona dissenya el seu itinerari vital conjuntament amb els seus actius: família, xarxa de suport i xarxa professional.

Dades bàsiques de l'entitat:  
FAMÍLIA i BENESTAR SOCIAL, Fundació Privada  
Carrer Rull, 1  
08002 Barcelona

#### **1.2 Missió i Valors**

La nostra finalitat és col·laborar en la transformació del nostre entorn, facilitant una llar a persones i famílies que ho necessiten, mitjançant la promoció d'habitatges de protecció oficial i programes d'acompanyament en l'envelliment, la prestació de serveis socials especialitzats en l'àmbit de les persones grans i de les persones adultes grans que es troben en situació de vulnerabilitat social.

Tota la nostra activitat està guiada per un alt sentit de responsabilitat i justícia social, una visió dels esdeveniments que ens permet avançar-nos des d'un enfocament professional a les necessitats, i el respecte i la tolerància envers les diferents particularitats de les quals fem un acompanyament vital quan es necessita.

Creant i promovent entorns vitals i comunitaris més accessibles, acollidors i inclusius, que promouen l'autonomia i la permanència de les persones en el seu entorn habitual, fomentant les relacions veïnals i la participació en la comunitat.

## 2. Serveis que s'ofereixen

### Servei de Centre de Dia:

Acolliment i convivència.  
Manutenció (servei de menjador amb càtering).  
Atenció personal en les activitats de la vida diària.  
Higiene personal.  
Readaptació dels hàbits d'autonomia.  
Dinamització sociocultural.  
Activitats de lleure.  
Suport personal, social i familiar.  
Fisioteràpia.  
Seguiment i prevenció de les activitats de la salut.  
Musicoteràpia.  
Teràpia assistida amb gossos.

Direcció: Mercè Giner  
[llarlamerce.serveis@fibs.cat](mailto:llarlamerce.serveis@fibs.cat)

### Servei de Residència:

Allotjament.  
Acolliment.  
Manutenció.  
Supervisió i /o suport a la cura personal i a les activitats de la vida diària.  
Provisió de productes d'higiene personal bàsics i de tots els estris de caràcter genèric necessaris per a la higiene personal.  
Assistència sanitària.  
Fisioteràpia.  
Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de relació amb l'entorn.  
Foment dels hàbits d'autonomia personal, d'autoprotecció i de conducta.  
Suport psicopedagògic (programa individual, desenvolupament i manteniment de les activitats de la vida diària, dinamització sociocultural, activitats de lleure).  
Foment de l'oci i del lleure.  
Assessorament i supervisió.  
Assessorament i suport per a la gestió de l'adquisició d'ajuts tècnics.  
Atenció conductual.  
Acompanyaments externs.  
Perruqueria.  
Podologia.

Direcció: Oihana Moreno  
[llarlamerce.residencia@fibs.cat](mailto:llarlamerce.residencia@fibs.cat)

**Servei d'Atenció a la Fragilitat i l'Exclusió Social (SAFES):**

Servei d'atenció diürna, que presta cobertura a les necessitats bàsiques d'alimentació, higiene, atenció socio sanitària, atenció socioeducativa i atenció psicosocial.

Adreçat a persones a partir de 55 anys en situació de fragilitat i exclusió social del barri, sense grau de dependència i amb dificultats de vinculació a qualsevol tipus de servei o recurs.

Responsable: Mercè Giner  
[llarlamerce.serveis@fibs.cat](mailto:llarlamerce.serveis@fibs.cat)

**Programa Llars d'Acompanyament en l'Envel·liment (LAE):**

Habitatges compartits per a proporcionar una llar digna i assequible a aquelles persones majors de 55 anys en situació de fragilitat i exclusió social del barri, alhora que es proporciona un acompanyament i suport social i sanitari per a revertir les condicions de vulnerabilitat i exclusió.

Aquest Programa compta amb la col·laboració de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona. Per accedir cal contactar amb Serveis Socials Bàsics Gòtic.

Responsable: Mercè Giner  
[llarlamerce.serveis@fibs.cat](mailto:llarlamerce.serveis@fibs.cat)

**Servei de Salut Neurocognitiva (SSN):**

És un servei especialitzat que ofereix un conjunt d'actuacions:

- Promoció de la salut neurocognitiva i emocional des de l'àmbit comunitari, prevenció i detecció precoç del deteriorament cognitiu.
- Atenció i tractament del deteriorament cognitiu i les demències.
- La promoció del benestar i de la qualitat de vida de les persones afectades i les seves famílies.

S'articula en 3 nivells d'atenció:

- I. Neurofitness: Programa de promoció de la salut cognitiva i prevenció del deteriorament cognitiu.
- II. EntrenaMENT: Programa terapèutic d'estimulació global.
- III. Tallers i activitats d'acompanyament a familiars de persones amb dependència.

Responsable: Mercè Giner  
[llarlamerce.serveis@fibs.cat](mailto:llarlamerce.serveis@fibs.cat)

## 2.1 Requisits d'accés

### Servei de Residència:

Treballem conjuntament amb els Serveis Socials; es posen en contacte amb nosaltres per a informar-nos sobre els casos de persones que detecten que necessiten accedir a la nostra Residència. Sempre i quan la persona tingui un grau II o III de dependència, s'inscriu la persona a la llista d'espera de la Residència a l'espera que hi hagi una plaça lliure. En el moment en què tenim una plaça disponible, ens posem en contacte amb la pròpia persona o la seva familiar de referència per tal d'informar al respecte. Recollim dades rellevants respecte a la seva situació (mèdica, personal, familiar, etc.) per tal de començar a conèixer les seves necessitats, a més de demanar un informe mèdic i social (sempre que sigui possible). Abans d'entrar a la Residència, coordinem un dia per anar a visitar a la persona al seu domicili o allà on estigui residint en aquell moment; la directora i la seva referent de la Residència són les encarregades de fer la visita.

### Servei de Centre de Dia:

S'atenen totes les peticions de les persones interessades a venir al Centre. Se'ls cita per a una 1a entrevista on s'explica el funcionament del Centre i els serveis que se'ls ofereix. En aquest primer contacte es fa una valoració de les necessitats de la persona que sol·licita ser atesa, es recullen les dades personals, familiars, socials i econòmiques necessàries per establir com es pagarà la quota mensual establerta. Si la persona ve derivada d'un altre servei o institució, una part d'aquestes dades ens les faciliten ells mateixos.

En cas d'optar a plaça pública, serà necessària la inscripció en les llistes d'espera de l'aplicatiu de la Generalitat i disposar de la resolució del grau de dependència.

### Programa Servei d'Atenció a la Fragilitat i l'Exclusió Social (SAFES):

Aquest programa compta amb la col·laboració de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona. Per accedir cal contactar amb Serveis Socials Bàsics Gòtic.

### Programa Llars d'Acompanyament en l'Envel·liment (LAE):

Aquest programa compta amb la col·laboració de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona. Per accedir cal contactar amb Serveis Socials Bàsics Gòtic.

### Servei de Salut Neurocognitiva (SSN):

S'atenen totes les peticions de les persones interessades. Cal demanar dia i hora.

### **3. Normativa d'aplicació serveis de cartera**

#### **3.1 Servei 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.

#### **3.2 Servei 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. Equip i recursos

##### 4.1 Equip professional del Servei Integral Centre de Dia, SAFES, LAE i Servei de Salut Neurocognitiva

###### Personal d'Atenció Directa

**Infermeria:** és l'encarregada del control i supervisió dels aspectes de salut de les persones ateses.

**Coordinadora tècnica:** és la responsable de la coordinació dels diversos serveis que es presten en l'equipament.

**Treballadora social referent Itinerari Terapèutic (IT):** és l'encarregada de la gestió de l'equip de centre de dia, la gestió del programa assistencial i de la relació amb els usuaris i famílies.

**Treballadora social referent Itinerari Social (TS):** és l'encarregada de la gestió del servei i de l'equip SAFES, la gestió del programa assistencial i de la relació amb els usuaris i professionals externs.

**Treballadora social referent de les Llars d'Acompanyament en l'Envel·liment (LAE):** és l'encarregada de la gestió del servei i de l'equip LAE, la gestió del programa assistencial i de la relació amb els usuaris i professionals externs.

**Neuropsicòloga:** és la responsable del Servei de Salut Neurocognitiva que dona suport als serveis de Centre de Dia, SAFES, Entrenament i LAE en l'assessorament, atenció i detecció de deteriorament cognitiu, demències o altres malalties degeneratives.

**Psicòleg:** és el responsable del programa de benestar emocional dels Serveis de Centre de Dia, SAFES, EntrenaMENT i LAE.

**Tècnica en atenció a persones amb dependència:** és la responsable de l'atenció de les activitats bàsiques de la vida diària del centre de dia.

**Terapeuta ocupacional:** és la responsable de les teràpies ocupacionals de les persones usuàries del centre de dia.

**Fisioterapeuta:** és el responsable de l'activació física i rehabilitació funcional de les persones usuàries de centre de dia.

**Integrador social:** donen suport a les activitats instrumentals de la vida diària i l'execució de la programació socioeducativa.

###### Personal d'Atenció Indirecta

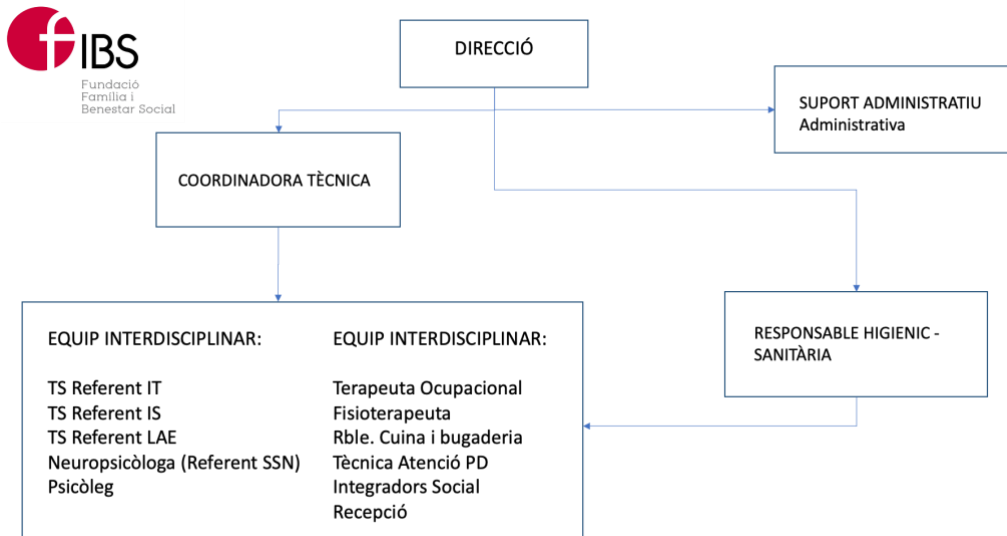
**Responsable cuina i bugaderia:** és l'encarregada de realitzar els controls i supervisió dels menús servits pel servei de restauració a més de la preparació, manteniment i neteja dels espais. També és la responsable de supervisar la recepció de la roba neta portada pel servei de bugaderia.

**Administrativa:** és la responsable de la gestió de rebuts i quotes dels usuaris, així com de la gestió documental.

**Direcció:** és la responsable del funcionament i organització del servei i de la gestió de les persones que hi treballen, així com de la gestió econòmica.

**Responsable Higienic Sanitària:** és la responsable dels aspectes sanitaris i higiènics del servei i de la correcta aplicació dels protocols de salut.

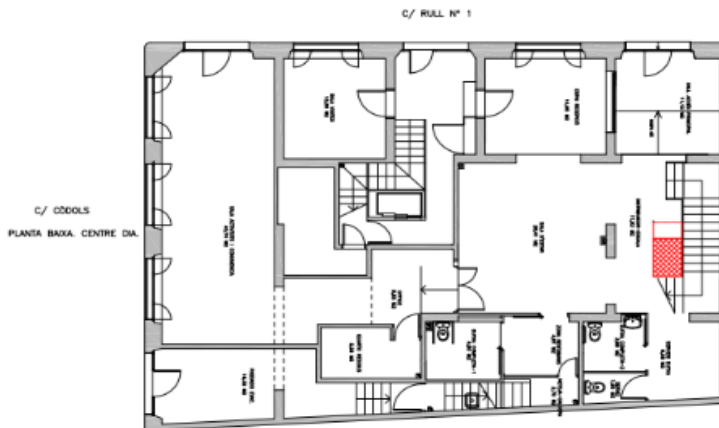
**Recepció:** és la responsable d'atendre les persones que accedeixen al centre, la gestió de les trucades telefòniques i la gestió d'incidències de l'equipament.



### Instal·lacions i equipament

#### Planta baixa

Espai planta baixa de 169,51 m<sup>2</sup>  
 Espai de convivència i repòs  
 Espai d'activitats i tallers  
 2 Dutxa assistides, amb WC  
 Espai de roba blanca i material dutxa. Espai d'office  
 WC  
 Espai de recepció  
 Sala de visites i treball



### Planta primera

Espai planta primera de 192,70 m<sup>2</sup>:

Aquesta planta és compartida amb espai de vestuari per a tot el personal de la Llar la Mercè i l'espai de bugaderia que dona servei la Residència.

A més estan ubicats els següents espais de serveis:

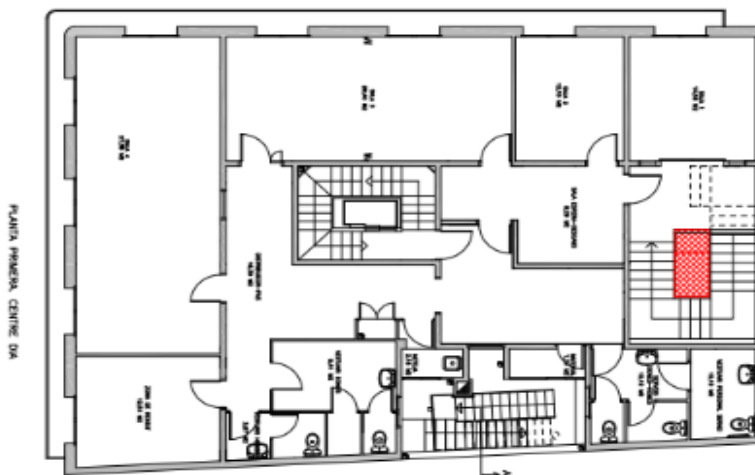
Espai d'office i menjador.

Sala polivalent, espai activitats audiovisuals i de psicomotricitat.

Espai d'infermeria i d'entrevistes.

Despatx direcció.

Es disposa també del terrat de l'edifici, acondicionat pel descans i esbarjo a l'aire lliure de les persones grans ateses al Centre de Dia i a la Residència. Té un petit magatzem i un lavabo.





## 4.2 Equip professional del Servei de Residència

### Personal d'Atenció Directa

**Gericultores:** són les responsables de l'atenció de les activitats bàsiques de la vida diària.

**Educadora Social:** és la responsable de dissenyar, planificar i avaluar les activitats de dinamització.

**Treballadora Social:** és l'encarregada de la gestió de determinats tràmits administratius de les persones que viuen a la Residència.

**Psicòleg:** la seva finalitat és valorar i atendre les necessitats psicològiques que presenta cadascuna de les persones.

**Fisioterapeuta:** s'encarrega que les persones es mantinguin físicament actives mitjançant tractaments individuals o grupals adaptats a les diferents necessitats que presenta cadascuna de les persones.

**Infermera:** és l'encarregada de controlar i supervisar els aspectes de salut de les persones.

**Metge:** és el responsable del diagnòstic, tractament, seguiment, i prevenció dels problemes de salut.

### Personal d'Atenció Indirecta

**Responsable de bugaderia:** és la responsable d'organitzar, controlar i executar les activitats de bugaderia, verificar la selecció i classificació de tota la roba.

**Cuïnera:** és la responsable de l'elaboració dels menús setmanals sempre tenint en compte les necessitats específiques que pot presentar cadascuna de les persones.

**Responsable higiènic sanitari:** dur a terme els programes i tractaments individuals tenint cura de l'aplicació dels protocols de salut.

**Netejadora:** és la responsable de garantir una bona neteja en tota la Residència.

**Directora:** és la responsable de la coordinació de les diferents àrees i control del funcionament del centre, a més de la gestió de les persones treballadores.

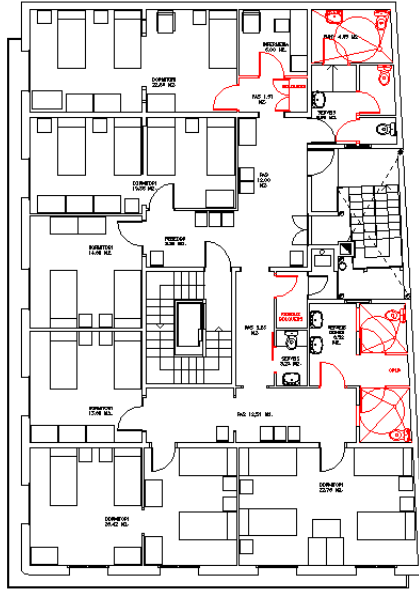
### Plantes segona i tercera

Planta segona:

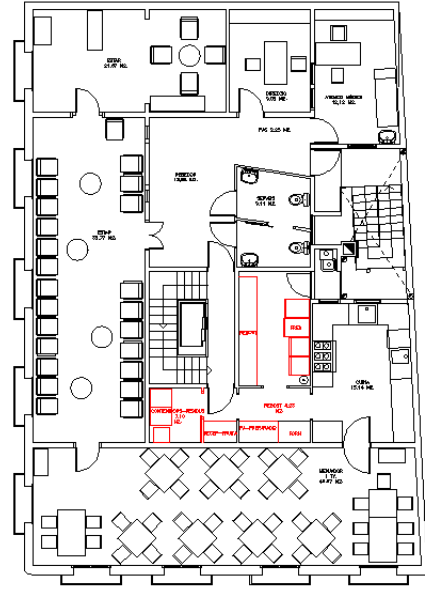
6 dormitoris  
5 lavabos  
2 dutxes

Planta tercera:

Menjador  
Sala  
Saleta  
Cuina  
Despatx d'infermeria i fisioteràpia  
Despatx de direcció  
2 lavabos



PLANTA SEGONA. ESTAT ACTUAL.  
 281,10 m<sup>2</sup> - 281,10 m<sup>2</sup>  
 201,00 m<sup>2</sup> - 201,00 m<sup>2</sup>



PLANTA TERCERA. ESTAT ACTUAL.  
 307,00 m<sup>2</sup> - 307,00 m<sup>2</sup>  
 247,00 m<sup>2</sup> - 247,00 m<sup>2</sup>

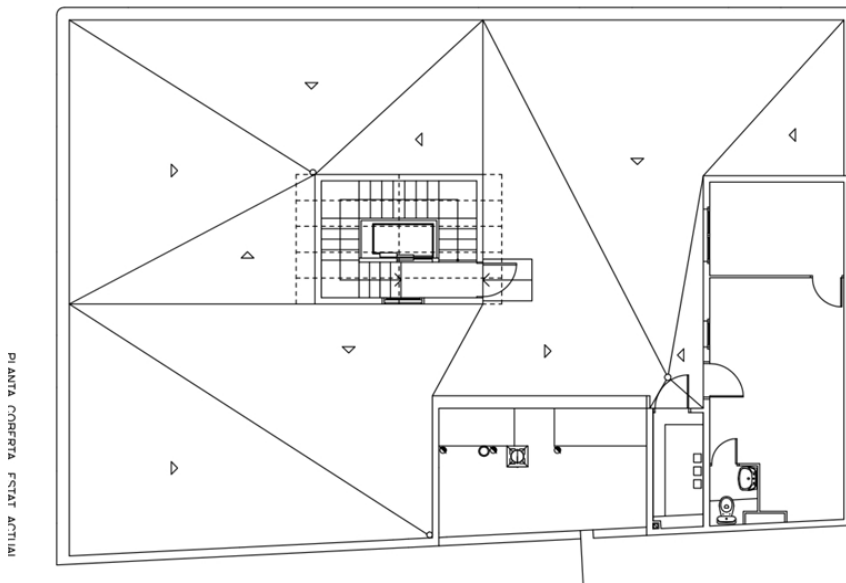
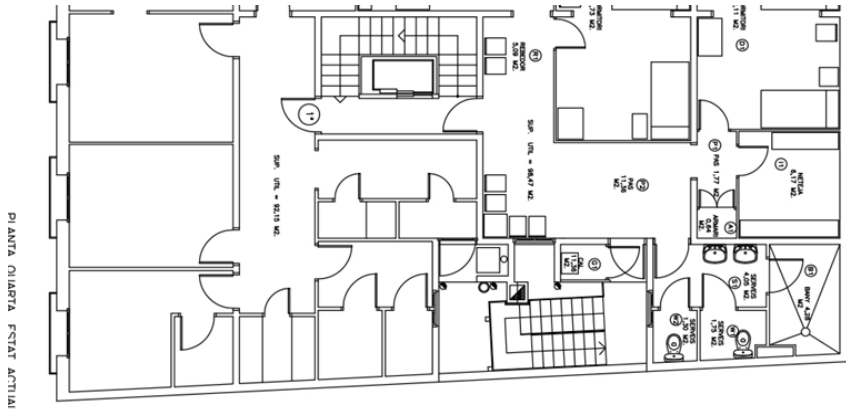
**Planta quarta i terrat**

Planta quarta:

3 dormitoris

2 lavabos

1 dutxa



ESTAT  
 4  
 TREB.  
 Planel  
 SITUACIÓ  
 Carrer  
 de Bo  
 PROM.  
 FIBS  
 AROU  
 Enriqu  
 COLL.  
 ESQU.  
 CONTI  
 Plante  
 La Me

## 5. Objectius i compromisos

### Servei de Centre de Dia

OBJECTIU	INDICADOR	COMPROMÍS
Atendre a totes les persones que s'adrecen al centre	% de persones ateses respecte les persones que s'han adreçat	100%
Acompanyar individualment a tots els usuaris	% de persones ateses amb un pla individualitzat	100%
Treballar en xarxa amb els Serveis Socials i de Salut per garantir una bona coordinació	% de persones ateses amb un pla de treball en xarxa	100%
Garantir la continuïtat assistencial dins del servei	% de persones ateses assignades a un servei diürn	100%
Impulsar la coproducció del pla de treball entre la persona i el seu professional de referència	% de persones ateses que participen en el seu pla de treball	50%

### Servei de Residència

OBJECTIU	INDICADOR	COMPROMÍS
Proporcionar una atenció individualitzada	% de persones que tenen el seu pla d'atenció multidisciplinar personalitzat	100%
Promoure l'autonomia de les persones	% de persones amb un registre específic de les ABVD	100%
Mantenir les funcions de les persones	% de persones que participen en l'elaboració del seu pla de treball	100%
Acompanyar durant el procés de la mort	% de persones que tenen elaborat el seu PDA	100%

### OBJECTIUS TRANSVERSALS

OBJECTIU	INDICADOR	COMPROMÍS
Procurar la continuïtat assistencial entre els Serveis d'Acompanyament en l'Envel·liment en la Comunitat i el servei de Residència	% persones ateses des de Serveis que entren a la Residència per cobrir la seva necessitat	100%
Garantir la coordinació entre serveis de la Fundació	Mantenir un model de gestió unificat en tots els serveis	100%

## 6. Drets i deures dels usuaris

### Servei Centre de Dia

#### Drets de l'usuari:

- ⇒ Tot usuari 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.
- ⇒ L'usuari serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.
- ⇒ L'usuari té dret a rebre informació general del centre amb 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.
- ⇒ Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials.
- ⇒ L'usuari té dret a ser tingut en compte la seva situació personal i familiar.
- ⇒ L'usuari té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.
- ⇒ L'usuari té dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense cap prescripció mèdica i supervisió constant, llevat casos de perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones.

El Centre té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, uns fulls de reclamacions.

#### Deures de l'usuari

L'usuari i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a:

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en els terminis del contracte subscrit.
- c) Abonar puntualment el preu pactat. En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació. Incompliment de les obligacions:  
L'incompliment per part de l'usuari 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.

Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del normal funcionament del centre per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
2. Ebrietat habitual o drogaddicció.
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 usuari o personal del centre.
5. Quan l'estat psíquic de l'usuari 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 la resta de persones usuàries.

## Servei de Residència

L'Administració de la Generalitat de Catalunya, i especialment la persona responsable de la direcció i el funcionament de Llar la Mercè, estan obligats a respectar i vetllar perquè es respectin els drets de les persones usuàries reconeguts a les lleis, especialment els següents:

1. Dret a la informació i a la participació democràtica dels residents o llurs representants legals.
2. Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que estiguin en els seus expedients o historials.
3. Dret a considerar com a domicili propi la Residència.
4. 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.
5. Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.
6. Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
7. Dret a l'autonomia de decisió i a continuar sent reconegudes al llarg de tota la vellesa, com a ciutadans i ciutadanes de ple dret amb total respecte a la seva dignitat i intimitat.
8. Dret a prendre part en les decisions sobre la provisió de cures i suports i a les alternatives possibles.
9. Dret a rebre atenció per part de familiars, cuidadors no professionals o professionals amb formació de base, contínua i adequada.
10. Dret a mantenir les relacions familiars, sentimentals i d'amistat.
11. Dret a rebre uns Serveis d'atenció adequats al seu grau de dependència que cobreixi totes les seves necessitats.
12. Dret que la societat conegui i sigui sensible a les dificultats de les persones grans amb dependència.

Les persones usuàries i, en el seu cas, els seus representants legals, estan obligats a facilitar la prestació del servei i, en especial a:

1. Respectar i facilitar la convivència.
2. Complir el reglament de règim intern.
3. Abonar el preu que correspongui d'acord amb la normativa vigent.
4. Facilitar la informació i la documentació que sigui requerida per l'adequada prestació del servei i aportar els estris, vestuari i objectes personals que es demanin.
5. Col·laborar en els tractaments prescrits facultativament i en les activitats que li siguin recomanades.
6. Guardar la correcció en la higiene personal, el vestit, decor i tracte amb la resta de residents i amb el personal.
7. Responsabilitat de les persones usuàries amb dependència de respectar l'interès general de la comunitat en què viuen.
8. Responsabilitat de les persones usuàries amb dependència de ser agents actius de la seva pròpia cura.

## 7. Mecanisme de comunicació i participació

### Servei de Centre de Dia

Les famílies i les persones usuàries poden contactar amb el Centre per telèfon, presencial o per correu electrònic.

Els horaris del centre són de 9 h a 18 h. L'horari de visita és flexible, sempre respectant les hores dels àpats i activitats.

Pel que a l'atenció dels diferents professionals:

- Directora tècnica: de dilluns a divendres de 10 a 13 h amb cita concertada.
- Responsable higienicosanitària: dimarts i dijous de 10 a 13 h amb cita prèvia.
- La resta de professionals atendran les peticions o demandes segons es vagin produint.

#### HORARI FUNCIONAL

Arribada	10:00 h
Activació	11:00 h
Tallers segons calendari	11:00 a 12:30 h
Dinar	13:00 a 14:00 h
Repòs	
Tallers	15:00 a 16:30 h
Berenar	16:30 i 17:00 h
Tancament	18:00 h

**Assemblees amb els usuaris:** treball social realitza mensualment i es parla sobre el funcionament. La TO també realitza després de cada taller per fer una valoració global de cada taller.

**Entrevistes directes amb familiars:** treball social, amb el suport del professional més adient, és l'encarregada de fer entrevistes amb els familiars un mínim de dos vegades a l'any per fer un seguiment programat de la persona atesa.

**Enquestes de satisfacció:** un cop l'any a tots els serveis. Participació de les persones ateses, els seus familiars o persones de referència. Les dades es publiquen a la memòria anual de l'entitat.

**Xarxes socials:** Facebook, Instagram, X, LinkedIn i canal de YouTube. S'utilitzen com a mecanismes de difusió de les activitats que es realitzen.

### Servei de Residència

Les famílies poden contactar amb el Centre per telèfon, presencialment, o per correu electrònic.

L'horari de visites és flexible, tot respectant els horaris dels àpats i el descans dels residents.

Les visites s'efectuen als espais comuns de la Residència.

#### HORARI FUNCIONAL

Aixecar-se	7:30 – 8:30 h	
Esmorzar	9:00 h – 10:00 h	
Dinar	Primer torn 13 h	Segon torn 13:30 h
Berenar	17:00 h	
Sopar	Primer torn 19:00 h	Segon torn 20:30 h
Dormir	Primer torn 19:45 h	Segon torn 21:00 -21:30 h
Ressopó	24:00 h (persones que van a dormir al primer torn)	

## 8. Gestió de queixes i suggeriments

### Servei de Centre de Dia

La direcció del Centre posa a disposició dels familiars i usuaris fulls de reclamacions. També es disposa de fulls de suggeriments.

### Servei de Residència

Per a qualsevol suggeriment, aportació o reclamació es pot comunicar a Direcció o emplenar el full de reclamació que hi ha a disposició dels residents o familiars.

L'entitat està fermament compromesa amb la millora contínua dels seus serveis i programes. Anualment s'elabora un informe valoratiu amb propostes de millora contínua en el que s'analitzen els següents aspectes:

- Gestió de la bústia de suggeriments i queixes
  - Es sistematitza la gestió de queixes i suggeriments que s'han rebut a través del mecanisme formal de la bústia durant l'any.
    - ◆ Gestió de la resposta.
    - ◆ Temps de resposta.
    - ◆ Grau de resolució i/o satisfacció per part de la persona que ha presentat la queixa o suggeriment.
  
- Gestió de suggeriments i queixes rebudes per altres canals: xarxes socials, correu electrònic, en entrevistes. Valorant els mateixos ítems que en l'apartat anterior.



- Realització d'una enquesta de satisfacció, a través del Google Forms adreçada a familiars o tutors legals amb habilitats digitals.

Secció 1 de 8

### Enquesta de satisfacció Serveis 2023

Amb suport professional

Data de realització \*

Perfil

Descripció (opcional)

Gènere \*

Home

Dona

Persona no binària

- Realització d'una enquesta de satisfacció en format paper adreçada a familiars o tutors legals que no disposen de competències digitals.

**FFBS** Fundació Família i Benestar Social

### Enquesta de satisfacció a persones usuàries Llar la Mercè - Serveis

Data de realització: Desembre 2022

Plaça al servei:  Centre de Dia  SAFES  Entrenament  LAE

Gènere:  Home  Dona  No binari

Edat:  <55  55-64  65-74  >75

Marca la cara que més es correspon:

T'agraden les activitats i tallers que s'ofereixen?

T'agrada el taller d'immersió digital? (Ens posem al dia)

T'agrada el taller d'activació física i cognitiva? (Activa't)

Molt Regular Gens

- Protocol de tractament de les dades i informacions recollides en les enquestes de satisfacció.
- Procediment de gestió de les queixes i suggeriments.
- Protocol i pautes pel maneig de queixes de les persones ateses i els seus familiars.
- Revisió, actualització i formació sobre el codi de conducta de les professionals.

### 9. Règim econòmic aplicable.

Segons l'ORDRE DSO/244/2023, de 6 de novembre, per la qual s'actualitzen els preus i imports de determinats serveis socials de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

Codi Servei	Servei	Unitat	Cost de referència/Tarifa	Mòdul social	Copagament
1.2.3.1	Servei de Centre de Dia	euros estada	34,65€		
		euros mes dies laborables	762,24€	293,67€	468,57€
1.2.3.3.2.1	Servei de Residència Grau II	euros estada	69,84€		
		euros mes	2.124,32€	542,34€	1.581,98€
1.2.3.3.2.3	Servei de Residència Grau III	euros estada	69,84€		
		euros mes	2.124,32€	542,34€	1.581,98€

Aprovat per la Direcció, setembre 2023