

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	1 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

PRESENTACIÓ

La carta de serveis que presentem a continuació, recull el catàleg de serveis que us oferim, així com els compromisos de qualitat i les vies que teniu habilitades per presentar els vostres suggeriments i queixes.

La Torrassa, serveis a la dependència és una entitat privada sense afany de lucre, obra social de la Parròquia Mare de Déu dels Desemparats creada l'any 1987, dedicada a oferir des dels seus orígens, serveis a persones majors de 65 anys del barri de la Torrassa i dels voltants.

La residència i el centre de dia són centres col·laboradors del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i ofereixen les següents places:

- Residència: Total 93 places (80 places públiques, 13 places privades amb possibilitat de PEV).
- Centre de Dia: Total 50 places (21 places públiques, 29 places privades amb possibilitat de PEV).

1. ORGANITZACIÓ I INFORMACIÓ GENERAL

1.1.IDENTIFICACIÓ

Nom	La Torrassa, <i>serveis la dependència</i> : Residència Assistida La Torrassa Centre de dia La Torrassa
Entitat	Fundació Mare de Deu dels Desemparats
Numero d'inscripció al Registre (RESES)	S00098 S01193
CIF	R5800417G
Adreça	C/ Santiago Apòstol 55, 08903 Hospitalet de Llobregat (Barcelona)
Responsable economicofinancer i Gerent	Rubén García
Responsable de qualitat i Direcció	Beatriz Cobo
Responsable assistencial i RHS	Rocio Sobrino

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	2 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

1.2 INFORMACIÓ GENERAL

QUI SOM

Fundació Mare de Déu dels Desemparats som una fundació cristiana arrelada, des dels seus orígens, al barri de la Torrassa d'Hospitalet de Llobregat amb la clara vocació d'oferir serveis a persones grans amb necessitat de suport i atenció en el seu dia a dia.

La residència i el centre de dia compten amb un equip de professionals interdisciplinari altament qualificat, format per atendre les necessitats individuals de cada persona garantint en tot moment la comoditat i el benestar personal.

Les instal·lacions de la Residència i Centre de Dia estan en continua renovació per adaptar-se als avenços que ofereixen les noves tecnologies i metodologies d'atenció. Aquestes estan dissenyades per oferir comoditat i seguretat als residents. Comptem amb habitacions d'ús individual i doble; espais comuns d'estada, menjadors, terrassa, capella, entre d'altres.

Disposem, a la planta entresòl, d'una Unitat específica de Conductes Disruptives diürnes i nocturnes. Aquesta Unitat és tancada, amb un codi de de seguretat, per poder assegurar la integritat de la persona i la infraestructura està adaptada. Alguns exemples serien que els llits són de cota 0 (arriben fins el terra per tal de minimitzar els riscos de caigudes i alhora disminuir i/o eliminar les subjeccions, tant físiques com farmacològiques); els espais són amplis i estan adaptats per facilitar la deambulació afavorint la comoditat i la seguretat de la persona.

Apostem per introduir en la nostra manera de fer i d'atendre, tota la innovació i bones pràctiques que el sector de l'atenció a la dependència ens ofereix.

Horaris d'atenció a familiars i cuidadors	Els horaris d'atenció a familiars, dels diferents professionals estan al tauló d'anuncis del centre.
Horari de visites	De dilluns a diumenge, de 9 a 19h.
Contacte	Telèfon: 93 422 62 39 Mail: latorrassa@latorrassa.org

VERSÍO	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	3 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

MISSIÓ

L'objectiu prioritari de La Torrassa, *serveis a la dependència (Residència i Centre de Dia)* es **atendre** a les **persones** en situació de **dependència i/o persones grans** facilitant-les la continuïtat del seu **projecte de vida**.

En definitiva, la finalitat darrera i general de l'entitat és **contribuir al desenvolupament** i el **progrés social** en general, i de la **persona** en particular, així com a la millora del **benestar** de la nostra **comunitat**.

Ho fem, mitjançant una **plataforma de serveis d'atenció a la persona**, des d'una visió holística, de **qualitat, sostenible** (amb medis propis i/o integrant aliances amb tercers), **oberta i sense afany de lucre**.

VISIÓ

La nostra visió és **crear valor social**, contribuint a l'envelliment saludable i a la qualitat de vida de les persones, mitjançant un model de qualitat de servei i gestió, que sigui **referent en el sector**.

VALORS

- **Respecte per les persones:** la nostra organització és un lloc de vida. La vida en la nostra organització ha de constituir una experiència positiva, en la qual a la persona se li ofereixi la possibilitat de viure més intensament, de poder escollir, de portar una existència viva, de gaudir d'intimitat amb plena garantia i que els seus drets fonamentals seran respectats.
- **Lleialtat:** la confiança mútua representa un dels ciments de la nostra organització, que compartim amb els nostres clients, persones treballadores i proveïdors.
- **Transparència:** assegurar-nos que totes les persones treballadores i clientes estan informades d'una manera clara i en termes pràctics dels seus objectius, deures i drets, així com de les notícies i esdeveniments importants de l'organització.

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	4 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

- **Ètica empresarial:** en les nostres operacions condemnem tota pràctica que no es fonamenti en l'honestedat, la integritat i l'equitat. Exigim que els nostres associats i proveïdors rebutgin tota activitat corrupta i deslleial.

2. ELS SERVEIS QUE OFERIM I REQUISITS PER SOLICITAR-LOS

Mitjançant els serveis de Residència i Centre de Dia, la Fundació Mare de Déu dels Desemparats, vol oferir suport i cobertura a les necessitats que poden tenir el col·lectiu de persones grans degut a situacions de salut, de dependència i/o pròpies de l'edat. A més volem ser serveis on les persones vinculades puguin seguir desenvolupant el seu projecte de vida personal, vetllant per l'atenció integral de les diferents necessitats.

2.1. ELS NOSTRES SERVEIS

Tots els serveis que oferim, Centre de dia i Residència, tenen places concertades amb la Generalitat de Catalunya a través de la LAPAD amb possibilitat de PEV (prestació vinculada a servei). També tenim l'opció de plaça privada.

RESIDÈNCIA

El servei de residència està adreçat a persones majors de 65 anys, que necessiten supervisió i assistència en les activitats de la vida diària. Amb una atenció individual, acompanyem a les persones residents, segons les seves necessitats, gustos i preferències. Centrant-nos en les capacitats que conserven, per facilitar-los el manteniment d'una vida autònoma i la prevenció de riscos associats. Som un gran equip, en formació continua en Atenció Centrada en la Persona (ACP), on la persona és el centre d'atenció i volem que les persones residents se sentin com a casa.

Al llarg de la setmana, a través de la programació setmanal, oferim diferents opcions d'activitats. Es programen Activitats "plenes de sentit", planificades en funció de les persones que estan en cada Unitat de Convivència i els interessos de les persones. Seguim el lema: "Vostè decideix, nosaltres l'ajudem"

Residència: Total 93 places (80 places públiques i 13 places privades amb possibilitat de PEV).

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	5 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

CENTRE DE DIA

El centre de dia és un servei d'acolliment diürn i d'assistència a les activitats de la vida diària per a persones grans en situació de dependència, soledat o altres necessitats, ubicat a la planta baixa de la residència en un espai específic.

L'objectiu principal és promoure un envelliment actiu i que l'usuari que vingui a realitzar una estada diürna se senti integrat en un entorn familiar, fomentant la seva autonomia i participació en les diferents activitats, tallers i teràpies.

Seguint la mateixa línia de la residència, s'ofereix un programa d'activitats setmanals amb la intenció de mantenir la qualitat de vida, preservar les capacitats funcionals i cognitives i alhora contribuir en un temps d'oci enriquidor amb un impacte en el benestar de la persona. Es programen activitats "plenes de sentit" tenint en compte els interessos i aficions de la persona.

Centre de dia: : Total 50 places (21 places públiques, 29 places privades amb possibilitat de PEV).

Els serveis que s'ofereixen des de la Residència i Centre de Dia

- 1. Allotjament:** El centre compta amb habitacions dobles y individuals amb llum i ventilació natural que s'adapten a les característiques i preferències de cada persona que viu al centre.
- 2. Restauració:** Cuina pròpia d'elaboració casolana amb aliments frescos. Sempre sota supervisió professional (metge i nutricionista) amb dietes basals i adaptades.
- 3. Servei de neteja i bugaderia:** Servei encarregat de netejar i desinfectar tota la roba de llit i higiene que les persones que viuen al centre necessitin. La neteja de la roba personal també forma part d'aquest servei.
- 4. Supot i atenció a les activitats bàsiques de la vida diària:** Servei individualitzat que es basa en el recolzament al resident amb pèrdua d'autonomia personal mitjançant cures bàsiques i promoció de l'autonomia.
- 5. Servei mèdic:** Es realitza vigilància mèdica, diagnòstic, tractament, prevenció i promoció de la salut.

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	6 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

- 6. Servei d'infermeria:** Diagnòstic d'infermeria i actuació, control de malalties cròniques com hta, diabetes, epoc. Realització de cures i organització interdisciplinària.
- 7. Servei de fisioteràpia:** Rehabilitació grupal i individual funcional preventiva, de manteniment i terapèutica.
- 8. Servei d'anteció psicològica:** Intervenció sobre les funcions cognitives i psicoafectives de les persones residents i suport emocional a les famílies del centre.
- 9. Teràpia ocupacional i assistida amb animals:** Intervenció per paliar el deteriorament psicofísic, així com afavorir i mantenir la independència en els diferents aspectes de la vida quotidiana.
- 10. Servei d'atenció social:** Intervenció abans, durant i després de l'ingrés amb els residents i famílies a través de la treballadora social del centre.
- 11. Activitats socioculturals:** Foment de la participació de les persones del centre en la vida social i cultural de la residència i la comunitat. Realització d'activitats de temps lliure mitjançant les quals es potencia la interacció i la col·laboració
- 12. Servei Religios:** Activitats religioses dirigides a l'abordatge de la dimensió espiritual de persones residents i famílies.
- 13. Altres serveis amb cost:** Perruqueria, podologia, servei de psicologia i servei personalitzat de fisioteràpia
- 14. Col·laboració amb la comunitat:** som una entitat que creiem en treballar "a i per a" la comunitat. Per tant, contínuament impulsem col·laboracions i projectes compartits amb altres entitats del barri. Volem generar un impacte al nostre barri i a la societat en general, a través de projectes intergeneracionals.

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	7 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

2.2. CONDICIONS D'ACCÉS I REQUISITS PER SOL·LICITAR ELS SERVEIS

PLAÇA PÚBLICA

1. Sistema d'admissions

L'accés a una plaça de Residència i Centre de Dia (pública) vindrà determinat per la resolució de la Llei de Promoció d'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència (LAPAD) de la Generalitat de Catalunya.

L'accés serà gestionat d'acord amb els barems establerts per la Generalitat, pel sistema de llista única, gestionada per l'administració competent.

2. Sistema de cobrament i preu dels serveis

El cobrament de les quotes establertes es durà a terme mitjançant domiciliació bancària.

La quota per plaça pública serà l'establerta per la Generalitat de Catalunya, mitjançant els barems que es publiquen anualment.

PLAÇA PRIVADA

Per accedir-hi a una plaça de caràcter privat es tramitarà directament des del propi centre, prèvia entrevista amb la/el Treballador/a Social i valoració i aprovació per la Comissió d'Ingressos.

D'acord amb la normativa establerta per l'administració competent, serà necessari un Contracte Assistencial entre la institució i el client.

2. Sistema de cobrament i preu dels serveis

El preu de les places privades s'actualitzaran anualment per part de la residència i serà exposat a la cartellera d'anuncis de l'entrada del centre.

Disposem de la possibilitat de **PEV (prestació vinculada a servei) per centre de dia i per residència**. Es una prestació econòmica per poder cobrir una part de la despesa del

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	8 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

servei privat. El/ la professional de Treball Social de la Residència i Centre de Dia li informarà al respecte.

ALTRES SERVEIS AMB COST

Els Serveis complementaris tindran un sistema de quotes diferenciat pel tipus d'atenció i de serveis utilitzats, (perruqueria, podologia, acompanyaments i d'altres) s'abonaran mitjançant domiciliació bancària de manera mensual.

2.3. TARIFES RESIDÈNCIA ASSISTIDA I CENTRE DE DIA

RESIDÈNCIA ASSISTIDA

Preu plaça Pública Residència: 2.095,20€ (cost de la plaça) * Cada persona resident realitza aportació econòmica segons la seva capacitat econòmica estipulat per l'administració competent.

Preu plaça Privada:
Habitació doble: 2.380€
Habitació individual: 2.490€

Serveis Inclosos

- Servei Mèdic
- Infermeria
- Equip auxiliar de geriatria
- Cuina pròpia: dietista i menús adaptats
- Fisioteràpia
- Psicologia
- Treball social
- Educació social / animació sociocultural.
- Teràpia amb animals
- Bugaderia interna
- Servei religiós

Serveis Extres

- Perruqueria. Consultar tarifes

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	9 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

- Podologia: 21€ servei
- Rehabilitació Individual: 40€ servei
- Gestió d'ajudes tècniques: 5€ gestió

CENTRE DE DIA

Tarifa Centre de Dia Places Privades	Tarifa Centre de Dia Places Públiques
875€/mes	Jornada completa 34,65€/dia
5,50€/hora	½ jornada amb menjar 20,79€/dia
Caps de setmana i festius 7,50€/hora	½ jornada sense menjar 13,86€/dia
Menjar extra 5,70€	* Cada persona usuària realitza aportació econòmica segons la seva capacitat econòmica estipulat per l'administració competent.
Dutxa extra 6,00€	

2.4. NORMATIVA APLICABLE ¹

LEGISLACIÓ CATALANA:

- ✓ Estatut d'Autonomia de Catalunya: DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006. BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006.
Article 18. Drets de les persones grans
"Les persones grans tenen dret a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de maltractament, sense que puguin ser discriminats a causa de l'edat".
- ✓ Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació DOGC 31 de desembre de 2020, núm. 8307
- ✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre de 2007 BOE núm. 266, de 6 de novembre de 2007

¹ Informació extreta de la pàgina web de la Generalitat de Catalunya. Enllaç web: https://dretsocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematicos/gent_gran/ (consultat a data 24/07/2024)

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	10 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

- ✓ Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic
DOGC núm. 4691, de 4 d'agost de 2006
BOE núm. 201, de 23 d'agost de 2006
- ✓ Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies
DOGC núm. 3926, de 16 de juliol de 2003
BOE núm. 189, de 8 d'agost de 2003
- ✓ Llei 11/2001, de 13 de juliol, d'acolliment familiar per a persones grans
DOGC núm. 3437, de 24 de juliol de 2001
BOE núm. 206, de 28 d'agost 2001
- ✓ Llei 22/2000, de 29 de desembre, d'acolliment per a persones grans
DOGC núm. 3304, de 12 de gener de 2001
- ✓ 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
DOGC núm. 6958 de 17 de setembre de 2015
- ✓ Decret 31/2014, d'11 de març, del Consell de la Gent Gran de Catalunya
DOGC núm 6581, de 13 de març de 2014
- ✓ Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de
centres de dia per a gent gran
DOGC núm 3940, de 5 d'agost 2003
- ✓ Resolució BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dóna publicitat a
l'Acord del Govern de 8 d'octubre de 2003, pel qual s'estableix la Carta de Drets i
Deures de la Gent Gran de Catalunya
DOGC núm 4021, d'1 de desembre de 2003.

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	11 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

LEGISLACIÓ ESPANYOLA:

- ✓ **Constitución** **Española,** **1978.**
BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978.
- ✓ Real Decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo
BOE núm. 65, de 16 de març de 2013
- ✓ Llei 4/2005, de 22 d'abril, sobre els efectes en les pensions no contributives dels complements atorgats per les comunitats autònomes
BOE núm. 97, de 23 d'abril de 2005
- ✓ Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència
BOE núm. 299, de 15 de desembre de 2006.

3. COMPROMISOS DE QUALITAT

COMPROMISOS

- Continuitat de l'atenció
- Drets i responsabilitats de les persones i famílies
- Participació de la persona i la família en el Pla Individual d'Atenció i en l'activitat diària de la residència i centre de dia.
- Formació continuada per a tot l'equip de professionals.
- Gestió de la qualitat percebuda per part de les persones residents i vinculades a Centre de Dia i familiars.
- Valoració multidimensional de la persona.
- Elaboració i revisió permanent del Pla Individual d'Atenció (PIAI).
- Gestió dels riscos geriàtrics.
- Atenció a les persones amb necessitats especials.
- Gestió eficaç del dolor.
- Atenció en la fase final de vida.

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	12 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

- Gestió mediambiental.
- Compromís social i comunitari de proximitat.
- Manteniment de les capacitats preservades, foment de l'autonomia i la integració i socialització amb les altres persones vinculades al servei per generar un impacte positiu de benestar de la persona.

4. DRETS I DEURES

DRETS DE LES PERSONES USUARIES

- Dret a rebre voluntàriament el servei social que correspongui.
- Dret a la informació en tots els serveis socials i a la participació democràtica dels usuaris o de llurs representants legals en aquells serveis que així s'estableixi en la norma que la reguli.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de dades personals que figurin en els seus expedients o historials.
- Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viu i a mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social
- Dret a la continuïtat en la prestació de serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici les clàusules d'estabilització que s'acordin en les contractes d'assistència.
- Dret a no ser discriminat en el tractament per raó de 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.
- Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió , llevat que existeixi perill imminent per la seguretat física de l'usuari o de terceres persones.
- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	13 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

DEURES DE LES PERSONES USUARIES

- Respectar i facilitar la convivència.
- Complir el Reglament de règim intern.
- Abonar puntualment el preu pactat.
- Acompliment de les responsabilitats i obligacions per les persones vinculades als serveis i/o familiars, guardadors de fets i tutors legals de les normes de convivència.
- Quan una persona s'hagi d'absentar d'algun servei, caldrà notificar-ho a la coordinadora assistencial o a qualsevol professional de l'equip assistencial.
- Les persones vinculades als serveis no duran objectes de valor (joies, diners, etc.) dels quals no es puguin responsabilitzar directament, donat que el centre no se'n responsabilitza de la seva pèrdua.
- Per tal d'aconseguir la integració de la persona i millorar la seva autoestima, s'hauran de respectar les normes d'higiene personal i del vestir.
- Familiars i/o persona cuidadora de persones usuàries de Centre de Dia respectaran els horaris d'entrada (després de les 8 del matí) i sortida (abans de les 19'45 hores).
- Els serveis complementaris s'abonaran mitjançant domiciliació bancària (peruqueria, podologia, acompanyaments...) i les activitats extres (excursions) s'hauran d'abonar amb antelació.
- Els familiars hauran de tenir disponibilitat per acompanyar al client a visites mèdiques fora del centre. En cas de no existir aquesta disponibilitat, el centre podria facilitar l'accés a un servei privat propi d'acompanyament.
- Les persones vinculades a centre de dia, o els seus familiars o cuidadors, hauran de portar informe mèdic de tot canvi en el diagnòstic i tractament, sigui o no administrat al centre, així com de la medicació que hagi de ser administrada en el centre.

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	14 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

- En cas de defunció d'un resident, la tramitació corresponent dels serveis funeraris és responsabilitat dels familiars.

5. GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

La nostra entitat disposa dels següents canals per resoldre les queixes i suggeriments que poden fer les famílies o usuaris:

- Bústia de Suggeriments
- De manera presencial amb la Direcció del centre: Beatriz Cobo
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 10h a 14h
- Per Mail: latorrassa@latorrassa.org
- Fulls de Reclamacions

A destacar: Recollim i registrem les felicitacions i agraïments ja que són indicadors de qualitat i de la feina ben feta i una recompensa emocional per a seguir superant els reptes diaris.

6. MECANISMES DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

Tenim diferents vies de comunicació i de participació activa:

WEB FUNDACIÓ	https://latorrassa.org	Informació sobre la Fundació, i els serveis que ofereix, com també els canals habilitats de contacte i el canal de denúncies anònimes
-------------------------	---	--

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	15 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

XARXES SOCIALS	<p>Facebook: https://www.facebook.com/residencia.latorrassa</p> <p>Instagram: https://www.instagram.com/latorrassaserveis/?hl=es</p> <p>Youtube: https://www.youtube.com/@ResidenciaLaTorrassa/null</p>	On es reflexa el dia a dia de la residència i centre de dia amb fotografies tant de les persones com de les activitats. Una de les maneres per informar a les famílies i donar visibilitat al que fem.
APLICACIONS MÒBILS	GerApp Whatsapp business	Canals de comunicació entre la residència / Centre de dia i els seus familiars.

ALTRES ACCIONS DESENVOLUPADES:

Cafès amb les famílies

És un espai dirigit als i les familiars de les persones usuàries per compartir informació, coneixements i experiències pròpies.

Objectius:

- Facilitar la integració al centre
- Crear debat i converses
- Donar a conèixer el nostre model d'atenció
- Facilitar la col·laboració de les famílies en l'atenció del seus familiars
- Ser un grup promotor d'idees de millora
- Afavorir les relacions familiars: donar pautes de comunicació amb persones grans, facilitar trobades amb altres familiars que viuen situacions semblants a conèixer, explicar activitats en què poden participar amb els seus familiars.

VERSIÓ	
1	
DATA	PÀGINA
25/07/2024	16 / 16

CARTA DE SERVEIS LA TORRASSA SERVEIS A LA DEPENDÈNCIA

Enquestes de satisfacció

Anualment es passa l'enquesta de satisfacció a les persones residents, usuàries de Centre de Dia i les seves famílies per poder avaluar la qualitat dels serveis i el grau de satisfacció.

Consell de Participació

És un òrgan consultiu i de representació que té com a objectiu fomentar la comunicació i la col·laboració entre les persones residents, els familiars, el personal i la direcció del centre. Aquest consell actua com una plataforma on es poden expressar les inquietuds, suggeriments i propostes de millora respecte a la vida i el funcionament de la residència.