

	<h1>CARTA DE SERVEIS</h1>	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	1 de 18

INDEX

0. Presentació	1
1. Informació general	2
1.1 Qui som?	
1.2 Missió, visió i valors	
1.3 On som i àmbit d'actuació	
2. Els serveis que prestem.....	3
2.1 Residència assistida	
2.2 Centre de dia	
2.3 Serveis diürns	
2.4 Serveis d'atenció domiciliària	
2.5 Altres serveis	
2.6 Serveis generals	
3. Compromisos	9
3.1 Qualitat	
3.2 Ètica	
3.3 Model d'atenció centrada en la persona	
3.4 Acció comunitària	
3.5 El treball amb les famílies	
3.6 El voluntariat	
3.7 La sostenibilitat ambiental	
4. Normativa d'aplicació i drets i deures de les persones usuàries	12
5. Equip i recursos	14
6. Treball en xarxa	15
7. Mecanismes de comunicació i participació	16
7.1 Canals de comunicació i participació	
7.2 La governança democràtica	
7.3 Contacte	
8. Gestió de la millora	17

0. PRESENTACIÓ

Aquesta carta és un document públic que vol informar a les persones usuàries i famílies dels serveis que presta l'entitat, de quina forma es duen a terme, els models d'atenció i els compromisos de qualitat i millora contínua que s'assumeixen, així com la normativa que s'aplica i els drets i deures de les persones usuàries.

	<h1>CARTA DE SERVEIS</h1>	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	2 de 18

1. INFORMACIÓ GENERAL

1.1 Qui som?

La Fundació Santa Susanna és una institució sense ànim de lucre que data de l'any 1386 i està profundament arrelada a la vila de Caldes de Montbui.

Dels més de sis segles de trajectòria, **els últims 30 anys han estat marcats per un gran creixement**: un augment en la nostra oferta de serveis adreçats a les persones i un increment del nombre de persones usuàries i de professionals. Tot això, en un entorn canviant i exigent però amb desigual finançament en les diferents atencions.

Està registrada amb el número 3102 a la Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

1.2 Finalitat, missió, visió, valors i propòsit

La **finalitat** és **administrar i millorar el patrimoni** material i intangible de tants segles per posar-lo al servei de l'atenció a les persones i **prestar serveis** que provenen de la nostra experiència fundacional a les dues fundacions assistencials Santa Susanna i a l'entorn.

La **missió** de la Fundació Santa Susanna és continuar al llarg del temps **l'esperit d'acolliment** que la va fundar.

La **visió** de la Fundació és la **renovació** constant: identificar noves necessitats i possibilitar nous projectes que s'adaptin i donin resposta a la realitat social de cada moment i, alhora, continuar el nostre llegat.

Els **valors** que defineixen la nostra activitat són:

Hospitalitat: acollida sense judicis, incondicional, creant un espai de seguretat i confiança on el que és vulnerable, dependent o el que se senti ferit pugui reposar-se.

Proximitat: atenem a les persones del nostre entorn i generem ocupació, prioritant accions sostenibles que minimitzin l'impacte ambiental.

Economia social: invertim els beneficis en continuar la llarga trajectòria i en compensar altres serveis necessaris però deficitaris.

	<h2>CARTA DE SERVEIS</h2>	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	3 de 18

Respecte a les persones que es relacionen amb la nostra institució, atenent-les i acollint-les amb dignitat, confiança i transparència.

Solidaritat per contribuir a un món millor: més just, amable, honest i alegre.

Esperança malgrat la convivència amb la vulnerabilitat de les persones en els seus processos d'envelliment, des pèrdues i de malaltia.

El propòsit

Cap als **1.000 anys cuidant** des del cor a les persones.

1.3 On som i àmbit d'actuació

La seu està ubicada al carrer Sentmenat número 6 de Caldes de Montbui, 08140, al Vallès oriental.

L'àmbit d'actuació principal és municipal i en segon terme comarcal.

2. ELS SERVEIS QUE PRESTEM

Oferim serveis especialitzats a les persones en el seu procés d'envelliment i a la seva família.

Els serveis que s'ofereixen, el procés d'admissió i les condicions d'ingrés estan descrits a la web i als **tríptics dels serveis** que es faciliten a la recepció.

Les **persones destinatàries** dels serveis de la Fundació d'Acollida Santa Susanna tenen perfils molt diferents. Segons les característiques i les necessitats bio-psico-socials-espirituals de cada persona, es valorarà quin és el recurs més adequat en cada cas.

El **sistema d'accés** varia en funció de cada servei (detallat a continuació). Per efectuar l'ingrés serà necessària la presentació de la **documentació** següent:

- a) Fotocòpia del DNI, de la Targeta Sanitària i nº de compte bancari
- b) Telèfons, adreces i correus electrònics de la família de referència

Segons el recurs, caldrà presentar també la següent documentació:

- c) Informes mèdics recents / Recepta electrònica
- d) Certificat de pensió / Certificat d'imputacions de renda (si s'escau)

 SANTASUSANNA 	CARTA DE SERVEIS	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	4 de 18

- e) Documentació relacionada amb la Llei de la dependència
- f) Certificat d'empadronament a Caldes de Montbui

Professional de referència: treball social
 Es pot contactar mitjançant:

telèfon de la Fundació: **93 865 49 94**
 mòbil: **636 772 854**
 correu electrònic del servei: **info@fundaciostasusanna.cat**
 Punt d'atenció: **recepció del c/ Sentmenat, 6 de Caldes de Montbui**

2.1 Residència assistida

Dades registrals: S00051 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials (RESES) del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, amb una capacitat registral de 86 places, 60 places públiques i 26 privades, repartides en 5 unitats d'atenció, en data inicial de 06/05/1988.

[La residència assistida](#) és un servei que té com a finalitat l'acolliment residencial i l'assistència amb caràcter substitutori de la llar amb el suport assistencial adequat a les necessitats de cada persona.

Els objectius generals de la residència consisteixen en facilitar un entorn compensatori de la llar, en el marc d'un ambient residencial, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència, i afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social. El servei es presta durant les 24 hores del dia tots els dies de l'any.

Sistema d'accès

Places privades (26): cal fer una sol·licitud d'ingrés a la mateixa institució per passar a formar part de la llista d'espera.

La quota privada està en funció del grau que determina la Llei de la dependència. Les quotes s'actualitzen cada any en funció de l'IPC.

Places públiques (60): prèviament cal haver sol·licitat la valoració de la Llei de la Dependència i tenir-ne la resolució de grau II o III. La sol·licitud d'ingrés es realitza a la institució, incorporant-se a la llista d'espera de la Generalitat de Catalunya.

La quota a abonar ve determinada en funció del grau de dependència i la renda. La calculen els Serveis Territorials del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

	CARTA DE SERVEIS	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	5 de 18

2.2 Centre de dia

Dades registrals: S02197 al RESES del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, amb una capacitat registral de 44 places, 20 places són públiques i 24 privades, repartides en 2 unitats d'atenció, en data inicial 07/09/1993.

[El centre de dia](#) és un servei diürn d'acolliment, prevenció, socialització i suport a la família per a persones grans. Permet gaudir dels servei del centre i tornar al domicili diàriament

Sistema d'accès

Places privades (24): cal fer una sol·licitud d'ingrés a la mateixa institució per passar a formar part de la llista d'espera.

La quota privada està en funció del grau que determina la Llei de la dependència. Les quotes s'actualitzen cada any en funció de l'IPC.

Places públiques (20): prèviament cal haver sol·licitat la valoració de la Llei de la Dependència i tenir-ne la resolució de grau II o III. La sol·licitud d'ingrés es realitza a la institució, incorporant-se a la llista d'espera de la Generalitat de Catalunya.

La quota a abonar ve determinada en funció del grau de dependència i la renda. La calculen des de gestió de dependència referent a cada municipi.

2.3 Serveis diürns

Dades registrals: S07794 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, amb una capacitat registral de 25 places de menjador social.

[Els serveis diürns](#) són una alternativa d'assistència a les persones grans que permet rebre atenció adequada a les necessitats i, alhora, continuar al seu domicili.

Alguns serveis que oferim són: menjador, dutxa termal; dutxa assistida; i participació en activitats socioculturals.

Sistema d'accès

Places privades: cal fer una sol·licitud d'ingrés a la mateixa institució.

Cada servei té un preu i s'actualitzen cada any en funció de l'IPC.

 SANTASUSANNA 	CARTA DE SERVEIS	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	6 de 18

Programa atenció a persones en situació de vulnerabilitat: les derivacions als diferents serveis les realitzen treball social de l'Ajuntament de Caldes.

2.4 Servei d'atenció domiciliària (SAD)

Dades registrals: S05529 al RESES del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, en data inicial 23/4/2003.

[Els serveis d'atenció domiciliària](#) estan especialment dissenyats per donar assistència, confort i seguretat a les persones que viuen al seu domicili i volen continuar-hi amb l'ajuda de professionals especialitzats.

Assessorament

- Informació de recursos

Suport al domicili

- Neteja i suport a la llar
- Suport a la persona
- Companyia i acompanyaments programats
- Servei de menjar per emportar i menjar a domicili
- Bugaderia
- Consultes especialitzades
- Perruqueria
- Entorn
- Préstec gratuït d'ajudes tècniques
- Valoració tècnica de l'habitatge per adaptar-lo a les necessitats personals
- Gestió d'arranjaments per coordinar obres d'adequació i millora del domicili

Sistema d'accès

-Serveis privats: cal fer una sol·licitud de serveis a la mateixa institució.

Cada servei té un preu i s'actualitzen cada any en funció de l'IPC. Es pot rebre una PEV (Prestació Econòmica Vinculada) si es té grau de dependència, la persona gestora de referència de l'Ajuntament valora i gestiona al PIA.

-Serveis públics: les derivacions i petició de serveis les realitzen treball social de l'Ajuntament.

 SANTASUSANNA 	<h2>CARTA DE SERVEIS</h2>	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	7 de 18

Coordinació tècnica del SAD. Es pot contactar mitjançant:

telèfon de la Fundació: **93 865 49 94**

mòbil del SAD: **648 691 072**

correu electrònic del servei: **sad@fundaciostasusanna.cat**

Punt d'Atenció: **c. Font i Boet, 12 de Caldes de Montbui**

2.5 Altres serveis

- [Serveis funeraris](#)
- [Serveis de mobilitat](#)
- [Serveis de restauració](#)
- [Serveis socioculturals](#)

2.6 Serveis generals

Els **serveis** que ofereix la Fundació i que es presten segons la tipologia dels serveis són:

Serveis centrals

- allotjament
- manutenció (cuina pròpia)
- acolliment i convivència
- administració de la medicació ¹
- recepció i administració
- aigua termal
- neteja i manteniment
- bugaderia i cura de la roba
- transport adaptat
- telèfon i wifi

Atenció interdisciplinària per:

- assistència sanitària²
- atenció personal en les activitats de la vida diària
- recuperació i/o manteniment d'hàbits d'autonomia
- dinamització sociocultural
- manteniment de les funcions físiques i cognitives

¹ L'adquisició del producte farmacèutic i sanitari es fa mitjançant la xarxa sanitària pública. Els productes sense recepta són adquirits a càrrec de la mateixa persona usuària i/o familiar/tutor amb l'autorització en tot moment del personal mèdic i la informació pertinent. Els i les professionals del centre són els encarregats de supervisar l'administració del producte.

² 24 hores de servei mèdic i infermeria (suport de guàrdia de l'equip sanitari de la Fundació Sociosanitària Santa Susanna). Oxigenoteràpia.

	<h2>CARTA DE SERVEIS</h2>	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	8 de 18

- suport personal, social i familiar
- suport espiritual i religiós

Programes

- atenció a les famílies
- activitats socioculturals ³
- voluntariat

Serveis opcionals / complementaris

- podologia
- perruqueria
- transport
- serveis funeraris

Els **espais** de la Fundació són:

Les habitacions

- individuals i dobles i amb llum natural
- bany propi i calefacció
- connexió de TV
- sistema de comunicació amb el personal i control d'errants

Espais comuns a les plantes

- sala d'estar / menjador
- control d'infermeria
- aire condicionat i calefacció

Altres espais

- cafeteria
- menjador per les famílies i les visites en general
- sales d'activitats
- jardí i terrasses
- capella
- sala de rehabilitació
- tanatori i sala de vetlles

³ La Fundació té un programa anual d'activitats que inclou activitats per afavorir la recuperació o el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social, així com activitats d'animació sociocultural (sortides, celebracions, etc.). Les activitats que s'organitzen estan pensades per potenciar l'autonomia i els aspectes que donen benestar a les persones. Algunes són de caire individual i altres grupals.

	<h2>CARTA DE SERVEIS</h2>	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	9 de 18

3. COMPROMISOS

3.1 Política de qualitat

El patronat i la direcció de la Fundació, com a responsables finals de la Política de Qualitat, manifesten el seu propòsit d'implementar i mantenir actualitzat un **Sistema de Gestió de Qualitat**. Es compromet a liderar, impulsar i mantenir aquesta política de Qualitat assignant els recursos necessaris, dintre de les possibilitats existents, per al compliment dels objectius definits i establint els mecanismes necessaris per a canalitzar la participació i la implicació de totes les persones que integren l'organització amb els següents principis:

- El compromís del compliment dels requisits legals i reglamentaris.
- El servei ha de ser de qualitat i de bon tracte cap a totes les persones, oferint un ambient segur, accessible i confortable.
- Mantenir una plantilla amb un equip de professionals formats i amb qualitat humana.
- Disposar dels equipaments i recursos necessaris per donar l'atenció adequada.
- Màxima eficiència i equitat en els processos optimitzant els recursos.
- Crear mesures per detectar la satisfacció dels nostres clients amb la finalitat d'aconseguir una continuïtat en la qualitat del servei.
- Contribuir en el desenvolupament d'una consciència comunitària vers l'envelliment actiu i saludables.
- Compartir i aprofitar la nostra experiència.

Les mesures que utilitzarem per valorar el compliment dels compromisos són:

- Anualment es fa una revisió del sistema de qualitat segons la ISO 9001:2015 i es defineix: l'anàlisi del context de l'organització (DAFO); els nous objectius anuals; les accions correctives i de millora segons l'avaluació d'indicadors i auditories de l'any anterior. Després de les trobades d'avaluació necessàries per la Comissió de qualitat s'elabora un acta validada per les auditories.
- Entre altres mesures per fer la valoració estan: les enquestes de satisfacció de les persones usuàries; resultats de les auditories anuals interna i externa del sistema de qualitat; valoració dels objectius i dels indicadors; informes d'incidències i de queixes i suggeriments.

	<h2>CARTA DE SERVEIS</h2>	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	10 de 18

3.2 Ètica

El [codi ètic de la Fundació](#), té el seu origen en la necessitat de recollir un codi deontològic o ideari de la institució, i per comunicar qui som i com actuem.

Qui és la Fundació Santa Susanna i com actua, són dues cares de la mateixa moneda, ja que a l'hora d'actuar és quan es posa de manifest la seva naturalesa. Així doncs, el present codi ètic pretén presentar els trets característics de la Fundació (identitat), incloent-hi aquells intangibles (valors) que configuren el seu funcionament intern i la seva actuació, és a dir, el seu futur.

La fundació vetlla per que cada professional tingui presents els seus compromisos ètics envers la comunitat, la institució, els seus companys, els proveïdors, els compleixi amb rigor i comuniqui qualsevol problema individual i organitzatiu que dificulti aquest compliment.

3.3 Model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP)

Des del 2013 apostem per un model d'ACP amb la voluntat de donar la millor l'assistència a les persones usuàries i amb el compromís d'aprofundir en les nostres arrels d'hospitalitat i proximitat.

Aquesta metodologia es va iniciar en el camp d'atenció a persones amb demència però és aplicable a totes les persones. Parteix de la base que cal respectar i valorar les persones com a membre de ple dret de la societat, posant l'accent en l'individu únic i no en la dependència, la malaltia o la pèrdua.

3.4 Acció comunitària

A més de prestar serveis per a les persones, realitzem accions comunitàries. Desenvolupem projectes adreçats a la comunitat que ens envolta fruit de la nostra expertesa i de la llarga trajectòria assistencial, també gràcies a l'enriquiment de les persones que col·laboren amb nosaltres.

- **Atenció a famílies:** creem espais de trobada per compartir l'experiència de cuidar i de pèrdua amb l'acompanyament de persones professionals.

La presència de les famílies i amistats és fonamental per benestar de les persones usuàries. Li aporta una companyia única i molt necessària per sentir-se estimat.

Ens agrada que s'impliquin en la dinàmica de la institució i ens ajudin a donar una atenció personalitzada i integral. Junts em de formar un equip de treball basat en la confiança.

	<h2>CARTA DE SERVEIS</h2>	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	11 de 18

Potenciem la comunicació, informació, la presa de decisions conjunta, la participació en les activitats, l'espai de cafeteria i restaurant per dinar plegats. També realitzem grups per a familiars cuidadors que ajudin a comprendre i aprendre a conviure amb la malaltia crònica i amb ganes de seguir enriquint-se pel fet de cuidar.

Oferim un horari de visites ampli adaptat a les necessitats i facilitem les sortides de les persones residents.

- **Promoció de voluntariat:** necessitem persones que vulguin dedicar el seu temps a continuar la nostra història d'hospitalitat.

La dedicació de les persones voluntàries és necessària per a:

- Acompanyar l'evolució natural de l'ésser humà i desenvolupar una cultura de l'envelliment que suposi una oportunitat permanent d'aprendre, gaudir i compartir.
- Seguir potenciant la socialització de les persones que viuen a la institució obrint les portes a persones i entitats que volen participar-hi i compartint el seu temps i habilitats per contribuir al benestar de les persones usuàries.
- Omplir la solitud de les persones residents sense família amb la companyonia del voluntariat.

- **Compartim expertesa:** organitzem cicles divulgatius per parlar obertament de temes i situacions d'interès per a totes les persones (la salut, l'envelliment i la mort) i organitzem activitats que promouen el diàleg i l'intercanvi de mirades.
- **Activitats socioculturals:** convidem a persones de totes les edats a participar a les nostres activitats per construir, especialment al Punt de trobada, un espai de relació i socialització.

3.5 La sostenibilitat ambiental

La fundació vol cuidar a les persones; no només a les que atenem directament, sinó també tenir cura del medi ambient com a font de salut i benestar perquè és el que ens sustenta.

Algunes millores que hem realitzat en els últims anys són:

- La Cel de Caldes: proveïdora de la comunicat energètica local amb 235 plaques fotovoltaïques instal·lades a la coberta de l'edifici.

	CARTA DE SERVEIS	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	12 de 18

- Il·luminació led
- Calefacció d'aigua termal
- Làmines solars
- Carmanyoles i bosses de roba pel menjar per emportar i menjar a domicili

4. **NORMATIVA D'APLICACIÓ I DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

Drets i deures de les persones beneficiàries dels serveis

L'entitat ha de complir la normativa vigent aplicable pel que fa a la llibertat d'ingrés en establiment residencial i la protecció de les persones que tenen modificada la capacitat, així com les instruccions que dicti el Departament de Drets Socials a aquests efectes.

L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries reconeguts a la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, de serveis socials.

Aquests **drets**, entre d'altres, són els següents:

- a) Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- b) Dret a ser respectat pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- c) Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen.
- e) Dret a mantenir la privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no sigui necessari que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.
- f) Dret que se li tingui en compte la situació personal i familiar.
- g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- h) Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- j) 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 a la seva seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest

	CARTA DE SERVEIS	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	13 de 18

darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.

k) Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viu i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

l) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

m) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

Deures amb relació als serveis socials de les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, són els 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 produeixen 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 treballadores.

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.

 SANTASUSANNA 	<h2>CARTA DE SERVEIS</h2>	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	14 de 18

Compartim els enllaços dels documents de referència dels Drets i deures:

[Reglament de règim intern](#) de la Residència i Centre de dia.

[Normativa interna dels SAD](#)

[Normativa de referència per a entitats , serveis i establiments socials específics de l'àmbit de gent gran.](#)

[Carta dels Drets i Deures de la Gent Gran a Catalunya](#) publicats a la pàgina de la Generalitat.

5. EQUIP I RECURSOS

L'òrgan de govern és el patronat, format per: presidència (alcalde/essa del municipi), vicepresidència (rector de la parròquia), tresoreria, secretaria i membres del patronat.

[L'Organigrama](#) publicat a la pàgina web.

La Fundació compta amb una plantilla estable de **154 professionals multidisciplinar al 2022** (Fundació d'Acollida i Santa Susanna).

Es potencia el desenvolupament professional amb un **pla de formació** anual que respon a la prevenció de riscos laborals, necessitats estratègiques i els objectius anuals.

La fundació és una entitat sense ànim de lucre, que gestiona serveis amb un finançament públic i privat. Els guanys que pugui tenir i els donatius es destinen a inversions en millores de funcionament i d'equipaments.

6. TREBALL EN XARXA

- Treballem de forma coordinada amb la **Fundació Sociosanitària Santa Susanna**, hereva de la Fundació Santa Susanna, per tal d'oferir un serveis centrals més amplis i un ventall de recursos assistencials que permetin adaptar-nos a les necessitats de cada persona i família.

	CARTA DE SERVEIS	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	15 de 18

- La coordinació amb **les entitats del territori** permet treballar de manera més eficaç en l'atenció a les persones: Ajuntament; el CAP de Caldes de Montbui; Departament de Salut i de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.
- Estem adherits a diferents xarxes a les quals col·laborem activament mitjançant grups de treball: la Coordinadora Catalan de Fundacions; i el Consorci de Salut i Social de Catalunya
- Som entitat sòcia de la **FEATE (la Federació d'Entitats d'Atenció a l'Envelliment)** on es fomenta el treball en xarxa entre entitats sense afany de lucre del tercer sector social i es potencien projectes com el d'Equipaments saludables i sostenibles, del qual participem activament.
- A través de la FEATE participem i estem representants a la **Taula d'entitats del tercer sector social de Catalunya i la Confederació Empresarial del Tercer Sector Social de Catalunya.**
- La residència Santa Susanna forma part del **Projecte "Com ha de ser la residència on m'agradaria viure" de la FATEC** (Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya).
- Caldes de Montbui està adherida a la Xarxa global de **Ciutats amigues de la gent gran** des del 2016. La Fundació treballa **conjuntament amb l'Ajuntament de Caldes de Montbui** per desenvolupar el projecte, amb el suport de la Diputació de Barcelona. Les Ciutats amigues de la gent gran és un projecte de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) que vol aconseguir que les ciutats facilitin que les persones grans, en la seva diversitat, visquin amb seguretat, mantinguin la seva salut i participin plenament en la societat; esdevenint ciutats respectuoses per a totes les edats. Una Ciutat amiga de la gent gran és, per tant, una ciutat amiga de totes les persones que hi viuen i la visiten.

7. MECANISMES DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

7.1 Els canals de comunicació interna i externa

 SANTASUSANNA 	CARTA DE SERVEIS	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	16 de 18

- Web i xarxes socials institucionals
- Cartelleres
- Material corporatiu: tríptics dels serveis; memòria anual; lema anual; i agenda mensual d'activitats
- Correu electrònic
- Whatsapp amb els telèfons mòbils de la fundació
- Reunions informatives i d'opinió trimestrals

7.2 La governança democràtica

Al 2017 vam participar en un projecte pilot de **Governança Democràtica** de la Confederació Empresarial del Tercer Sector Social de Catalunya.

La participació interna de tots els col·lectius involucrats i la governança democràtica esdevenen un compromís i repte organitzatiu

7.3 Contacte

Horari de recepció: de 8 a 20 hores.

Telèfon centraleta: 93 865 49 94

Correu electrònic: info@fundaciostasusanna.cat

www.fundaciostasusanna.cat

Segueix-nos a: Instagram @fundaciostasusanna
Twitter @FdcioStaSusanna

8. GESTIÓ DE LA MILLORA

La gestió de la millora és un procés estratègic del sistema de qualitat que descriu les eines que ens permeten detectar fortaleses i mancances així com prendre decisions i accions adients per la millora continua dels serveis.

La comissió de qualitat de la fundació planifica, analitza i planteja les accions de millora necessàries en una revisió anual. Les eines a disposició de les persones usuàries i les famílies són:

 SANTASUSANNA FUNDAÇIÓ	CARTA DE SERVEIS	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	17 de 18

- **Enquestes de satisfacció** anuals de tots els serveis
- **Fulls d'opinió i suggeriments** (oficials de la Generalitat i interns)
- **Fulls de reclamació i queixa** (oficials de la Generalitat i interns)
- **Agraïments** (orals i escrites)

A la recepció hi ha una **bústia de suggeriments** per tal de fer arribar les opinions, si es vol de forma anònima.

Les persones responsables de cada serveis tenen un horari d'atenció (veure cartelleres) i estan a la vostra disposició.

**Gràcies per confiar en nosaltres i per ajudar a continuar la nostra història
d'acollida i d'hospitalitat**

 SANTASUSANNA 	CARTA DE SERVEIS	Codi Procés:	PE 03
		Revisió:	Núm. 01
		Data:	Febrer 2024
		Pàgina	18 de 18

Elaborat	Revisat	Aprovat
Coordinació de qualitat Annabel Mateos. Tècnica suport Àrea Administració i Patrimoni	Resp. Comunicació i direcció	Direcció general
Data: Juliol 2023	Data: febrer 2024	Data: febrer 2024