

# FSM<sup>o</sup>

## CARTA DE SERVEIS

---

**Serveis d'Atenció Social de la  
Fundació Sanitària Mollet**



# Índex

Introducció .....	3
1. Organització del servei i identificació responsables de la gestió .....	3
2. Serveis que es presten .....	5
2.1.- Servei de centre de dia per a gent gran .....	5
2.2.- Residència assistida per a gent gran temporal o permanent.....	6
2.3. Servei de centre de dia d'atenció especialitzada temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual .....	6
2.4. Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual.....	7
2.5. Servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual.....	7
2.6.- Servei d'Ajuda a Domicili .....	8
3. Objectius i indicadors d'avaluació.....	8
3.1 Objectius generals del servei de residència .....	8
3.2. Objectius Generals de centre de dia .....	9
3.3. Objectius Específics de residència i de centre de dia.....	9
3.4. Objectius del Servei d'Ajuda a Domicili .....	10
4. Accés al servei .....	11
4.1. Gent Gran.....	11
4.2. Discapacitat .....	11
5. Mesures correctives .....	12
6. Drets i deures de les persones .....	12
Deures.....	13
7. Preus públics.....	13
8. Reclamacions, suggeriments i agraïments .....	13
1. Telemàticament: a través del correu electrònic dels centres.....	13
2. Presencialment a qualssevol dels nostres centres.....	14
9. Canals de comunicació i de participació .....	14



# Introducció

La **Fundació Sanitària Mollet (FSM)** és una entitat sense ànim de lucre fortament arrelada al territori. Gestiona equipaments socials i sanitaris i **és referent d'atenció integrada social i sanitària al Vallès Central**, donant resposta a les necessitats d'11 municipis del Vallès Oriental i Occidental i a més de 168.000 persones.

Formada per més de 1.360 professionals, l'FSM té com a propòsit "*millorar la vida de la nostra gent*", i és una institució **compromesa amb les persones, el territori, la comunitat i l'entorn**.

Aquesta Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès a conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten, alhora que ens apropa a les persones que els puguin requerir.

La Carta és l'expressió del compromís de la Fundació Sanitària Mollet amb la qualitat del servei i la transparència i va ser aprovada pel seu Patronat el 16 de juliol de 2024.

## 1. Organització del servei i identificació responsables de la gestió

L'FSM fonamenta la seva organització en els principis de qualitat i millora continua per assolir la seva missió.

Partint de la Missió, Visió i Valors de l'Organització es defineixen els eixos estratègics:

- ✓ Empoderament i participació ciutadana.
- ✓ Talent professional.
- ✓ Atenció de les persones.
- ✓ Docència, qualitat i innovació.
- ✓ Responsabilitat institucional.

De cada eix parteixen objectius i accions per a l'avaluació dels quals s'estableixen indicadors de resultat per valorar el nivell de consecució i gestionar les desviacions, si s'escau.

Donada la seva vocació en la millora de la qualitat i la seguretat dels serveis que presta, l'FSM ha rebut els darrers anys diferents reconeixements per part de sistemes d'avaluació externa i acreditació de la qualitat. Concretament, a l'Àrea de la Dependència tenim la certificació del Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001:2015, el Segell d'Excel·lència Europea EFQM 600+ i la Certificació d'Empresa Saludable.

Els centres de Gent Gran són centre lliures de contenció. I, especialment, un d'ells que gestionem ja ha estat certificat amb la certificació de la Norma Libera-Care de la Fundació Cuidados Dignos,.

**Missió, visió i valors**

**EL NOSTRE PROPÒSIT**

**Millorar la vida de la nostra gent**

 Tenir cura de les persones del nostre entorn, cercant l'excel·lència en serveis de salut i socials, de qualitat i sostenibles, comptant amb el talent professional.

 Ser una institució socialment responsable, compromesa i solidària, amb vocació de servei públic i que vetlla per la qualitat de vida i el benestar de les persones de l'entorn.

 Una institució socialment responsable: honesta, propera, professional i innovadora.

**NOM DE L'ENTITAT:** FUNDACIÓ SANITARIA MOLLET (FSM)

**ÀREA:** ÀREA DE LA DEPENDÈNCIA DE L'FSM

**RESPONSABLE DE L'FSM:** Jaume Duran Navarro. Director General.

**RESPONSABLE DE L'ÀREA:** Teresa Nicolás Silva. Directora de l'Àrea de la Dependència.

**ADREÇA:** Ronda Pinetons, 6 08100. Mollet del Vallès

**WEB:** <https://fsm.cat>

**CONTACTE:** [t.nicolas@fsm.cat](mailto:t.nicolas@fsm.cat)

Telèfon: 935 636 123

Mòbil: 626 027 023

L'objectiu principal dels Serveis d'Atenció Social de l'FSM és oferir una atenció integral i integrada a les persones amb necessitats d'atenció social del nostre entorn, per a la millora de la seva qualitat de vida i la del seu entorn familiar, a través de la prestació de serveis assistencials.

Els compromisos que adquireix el nostre servei són:

- ✓ Aplicar els principis del Model d'Atenció Centrada en la Persona de l'FSM:
  - Dignitat.
  - Singularitat.
  - Participació activa.
  - Promoció de l'autonomia i la independència.
  - Intimitat.
  - Atenció integral.
  - Atenció integrada.
  - Continuitat assistencial.
- ✓ Fomentar la participació de les persones consensuant amb elles els aspectes del seu dia a dia com les activitats, planificació dels àpats...
- ✓ Promoure i facilitar el desenvolupament personal i professional de les persones de la nostra organització com un dels pilars fonamentals del nostre sistema.
- ✓ La qualitat dels serveis com un dret de la persona atesa, mitjançant el treball de l'equip multidisciplinari que persegueix sempre l'assoliment de les expectatives de la persona, treballant amb respecte, transparència, creativitat i innovació.
- ✓ Responsabilitat social amb el nostre entorn que es materialitza en el compromís amb l'acció climàtica, la visió ètica de la cura i la contribució social a través de l'Obra Social El Roure.
- ✓ Gestió responsable dels recursos necessaris i suficients per a garantir el compliment dels requisits legals, així com altres requisits aplicables a totes les activitats professionals, instal·lacions i serveis prestats.

Aquests compromisos s'avaluen mitjançant els indicadors anomenats més endavant del nostre Quadre de comanament, les enquestes satisfacció i els espais de participació (assemblees, consells de participació i espai de reflexió ètica) i la relació propera diària amb la persona atesa i la seva família.

## 2. Serveis que es presten

### 2.1.- Servei de centre de dia per a gent gran

Servei d'acolliment diürn que dona suport a les persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i complementen l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

El servei de centre de dia per a gent gran té com a objectiu afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenint la persona en el seu entorn personal, social i familiar en les millors condicions i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

L'FSM presta actualment aquest servei al Centre de Dia Santa Rosa a Mollet del Vallès, centre propi de la Generalitat de gestió delegada amb 22 places públiques; i al Centre de Dia de Pedra Serrada a Parets del Vallès, centre privat concertat amb 32 places públiques i 8 places PEV.

Els serveis que presta són:

Acolliment i convivència.  
Manutenció.  
Atenció personal en les activitats de la vida diària.  
Higiene personal.

Readaptació funcional i social.  
Recuperació dels hàbits d'autonomia.  
Suport personal, social i familiar.  
Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut.

## 2.2- Residència assistida per a gent gran temporal o permanent

Servei d'acolliment residencial, amb caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones grans amb dependència.

El servei de residència assistida per a gent gran té com a objectiu facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència i afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia de la persona atesa.

L'FSM presta actualment aquest servei a la Residència Assistida per a Gent Gran Santa Rosa a Mollet del Vallès, centre propi de la Generalitat de gestió delegada amb 80 places públiques; i a la Residència per a Gent Gran de Pedra Serrada a Parets del Vallès, centre privat concertat amb 48 places públiques i 12 places PEV.

Els serveis que presta la residència són:

Allotjament.  
Manutenció.  
Bugaderia i repàs de la roba.  
Acolliment i convivència.  
Atenció personal en les activitats de la vida diària.  
Hàbits d'autonomia.  
Dinamització sociocultural.

Manteniment de les funcions físiques i cognitives.  
Higiene personal.  
Suport social.  
Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de les relacions de la família de la persona amb el seu entorn.  
Garantir l'assistència sanitària.

## 2.3. Servei de centre de dia d'atenció especialitzada temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual

Servei d'acolliment diürn que presta atenció especialitzada a persones amb greus discapacitats intel·lectuals.

El servei de centre de dia d'atenció especialitzada per a persones amb discapacitat intel·lectual té com a objectiu oferir atenció individual a les persones amb greus discapacitats, per aconseguir el màxim grau d'autonomia personal i d'integració social, i afavorir, així, el manteniment en el domicili.

L'FSM presta actualment aquest servei al Centre d'Atenció Especialitzada per a persones amb discapacitat intel·lectual La Vinyota a Mollet del Vallès, centre propi de la Generalitat de gestió delegada amb 23 places públiques.



Els serveis són:

Donar suport a la família.  
 Rehabilitació-habilitació.  
 Dur a terme els programes i tractaments individuals.  
 Desenvolupar les activitats del grup.  
 Atenció a les activitats de la vida diària.  
 Acolliment i convivència.

#### **2.4. Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual**

Servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent, que té una funció substitutòria de la llar, adequat per acollir a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport.

El servei de llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual té com a objectiu principal afavorir i potenciar les habilitats d'autonomia personal, de la llar, oci, lleure i la vida comunitària de les persones ateses.

Actualment, la Llar-residència per a persones amb discapacitat intel·lectual La Vinyota, a Mollet del Vallès, compta amb 26 places públiques registrades.

Acolliment (allotjament i manutenció)  
 Atenció a la salut i seguretat personal a la llar  
 Atenció a la dependència i capacitat funcional  
 Atenció social  
 Assessorament i supervisió

#### **2.5. Servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual**

Servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent que té funció substitutòria de la llar, adequat per acollir a persones amb discapacitat intel·lectual.

El servei de centre residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual té l'objectiu de facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats de les persones, i potenciar el desenvolupament autònom de les aptituds per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària i instrumentals.



L'FSM presta actualment aquest servei a la Residència per a persones amb discapacitat intel·lectual La Vinyota a Mollet del Vallès, centre propi de la Generalitat de gestió delegada amb 30 places.

Allotjament.  
Acolliment i convivència.  
Manutenció. Atenció o cura personal.  
Atenció a la salut i seguretat personal a la llar.  
Foment dels hàbits d'autonomia personal.  
Convivència i foment de les relacions  
interpersonals i socials.  
Foment de l'oci i del lleure.  
Atenció conductual.

A tots els serveis de d'atenció diürna i residencial comptem amb servei gratuït de Teràpia Assistida amb animals i Musicoteràpia.

En els centres s'ofereixen serveis complementaris que són opcionals com ara peruqueria, podologia, transport en algun d'ells... Els preus consten al tauler d'anuncis.

## 2.6.- Servei d'Ajuda a Domicili

El Servei d'Ajuda a Domicili és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona atesa i/o de la seva família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal. El servei d'ajuda a domicili podrà complementar-se amb altres modalitats d'atenció.

Té l'objectiu de promoure una millor qualitat de vida de les persones, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

L'FSM ofereix la gestió del Servei d'Ajuda a Domicili als ens locals.

Atenció personal.  
Ajuda a la llar.  
Suport social i familiar.  
Relació amb l'entorn.

# 3.Objectius i indicadors d'avaluació

## 3.1 Objectius generals del servei de residència

Els objectius general del Servei de Residència son:





- ✓ Facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència.
- ✓ Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social, des del vessant preventiu, terapèutic i rehabilitador.
- ✓ Generar espais de convivència vital en un marc de respecte a l'autonomia.
- ✓ Fomentar les relacions personals i la inserció en la comunitat.
- ✓ Fomentar la participació de les persones en la presa de decisions.
- ✓ Garantir l'atenció continuada les 24 h del dia, cada dia de l'any.
- ✓ Prestar assistència integral a les persones ateses des d'una concepció holística (bio-psicosocial i espiritual).
- ✓ Garantir el respecte als drets de les persones.
- ✓ Oferir una atenció de qualitat personalitzada que promogui la qualitat de vida, el confort i la dignitat de les persones.
- ✓ Treballar amb professionals multidisciplinaris, qualificats, seguint una metodologia de treball en equip interdisciplinari.
- ✓ Fomentar la integració social i la participació comunitària afavorint l'intercanvi generacional i la convivència amb la diversitat.

### 3.2. Objectius Generals de centre de dia

Els objectius generals del Servei de Centre de Dia són:

- ✓ Oferir un entorn adequat i adaptat a les necessitats d'atenció de les persones.
- ✓ Afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social.
- ✓ Mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions.
- ✓ Proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.
- ✓ Facilitar l'assistència parcial i flexible, adaptada a les necessitats individuals (matí, tarda, dies alterns...).
- ✓ Donar assistència integral a les persones grans amb dependència des d'una concepció holística bio-psicosocial i espiritual).
- ✓ Garantir el respecte als drets de les persones.
- ✓ Oferir una atenció de qualitat personalitzada que promogui la qualitat de vida, el confort i la dignitat de la persona.
- ✓ Treballar amb professionals qualificats seguint una metodologia de treball en equip interdisciplinari.

### 3.3. Objectius Específics de residència i de centre de dia

#### Àrea assistencial:

- ✓ Atendre i potenciar els hàbits d'autonomia per la realització de les activitats bàsiques de la vida diària adaptant-les al nivell de dependència de cada persona.
- ✓ Afavorir el màxim grau d'autonomia i d'integració social, d'acord amb les necessitats de les persones usuàries.
- ✓ Individualitzar l'atenció a través del coneixement de la persona i la seva història de vida.
- ✓ Avaluar de forma continuada per tal d'adaptar el programa d'atenció individual als canvis que es produeixin a les persones ateses fomentant la seva participació en la presa de decisions.
- ✓ Afavorir l'adaptació a l'entorn.
- ✓ Prevenir alteracions de la salut i detectar anticipadament les possibles dificultats en l'àmbit físic, psíquic i/o social.

- ✓ Identificar riscos i evitar complicacions.
- ✓ Garantir una alimentació satisfactòria administrant una dieta equilibrada i personalitzada, considerant les preferències de la persona.
- ✓ Garantir la continuïtat assistencial.
- ✓ Fomentar l'autonomia personal en la presa de decisions.

### **Àrea d'integració i suport personal, familiar i social:**

- ✓ Planificar i dur a terme un programa anual d'activitats que inclogui activitats significatives i de dinamització i estimulació cognitiva.
- ✓ Promoure la participació en la dimensió lúdica i recreativa.
- ✓ Oferir espais d'atenció i participació als familiars de les persones ateses impulsant la cultura que comunicar les inquietuds/preocupacions/queixes/suggeriments/ és una eina de millora.
- ✓ Potenciar les relacions interpersonals, afavorint la participació activa de la persona i de la família.
- ✓ Incorporar accions per integrar les persones a la comunitat.
- ✓ Afavorir la integració i l'adaptació al centre.
- ✓ Acompanyar la persona i la família en els processos de pèrdua i dol.
- ✓ Gestionar les demandes o necessitats de la persona o família, derivades de requeriments administratius.

### **Àrea de serveis generals:**

- ✓ Garantir el bon funcionament i el manteniment estructural de les instal·lacions en perfectes condicions per al seu ús òptim i revisar-les i adequar-les periòdicament a les necessitats que puguin sorgir.
- ✓ Garantir la neteja i bugaderia de l'aixovar del centre.
- ✓ Proporcionar servei de bugaderia i repàs de la roba personal de les persones usuàries del servei de residència.

Per l'assoliment d'aquests objectius apliquem procediments i protocols, registres i indicadors que permeten dur a terme una avaluació continuada. En aquest sentit, comptem amb un quadre de comandament on es recullen els indicadors mensuals, trimestral, semestrals i anuals, estructurat segons els processos i subprocessos següents:

- Acollida
- Estada.
- Ocupació.
- Salut.
- Promoció de l'autonomia
- Atenció a la família.
- Activitats.
- Qualitat.
- Persones.

### **3.4. Objectius del Servei d'Ajuda a Domicili**

- ✓ Desenvolupar tasques d'assistència, de prevenció i d'educació que habilitin per a la vida autònoma.
- ✓ Mantenir la persona al seu domicili, millorant-ne la qualitat de vida.



- ✓ Atendre les persones que no poden mantenir-se autònomament al seu domicili mentre no siguin ateses íntegrament pels serveis socials especialitzats quan així ho requereixin.

## 4. Accés al servei

### 4.1. Gent Gran

#### Plaça Pública:

Requisits per a l'accés de forma ordinària:

- Tenir més de 65 anys, reconeixement de Grau I,II o III de dependència per a Centre de Dia i de Grau II o III per a Residència.
- Tenir l'expedient de la dependència a Catalunya.
- La persona/família/tutor/assistent ha de fer la sol·licitud directament al centre i aquest el registrarà a la Llista d'Espera del web de Centres de la Generalitat de Catalunya.
- El Departament de Drets Socials pot aplicar vies d'excepcionalitat, tant per edat com per la prioritització amb motiu de conciliació familiar o urgència social.

#### Plaça Privada:

Les condicions mínimes necessàries son tenir 65 anys o més i fer la sol·licitud al centre. Excepcionalment es podran admetre persones menors de 65 anys prèvia aprovació de la Generalitat de Catalunya.

Hi haurà preferència en relació amb el veïnatge i/o vinculació prèvia amb el centre (accés a Residència persones que ja assisteixen al Centre de Dia).

### 4.2. Discapacitat

Els requisits que es tindran en compte per a poder realitzar un ingrés són els següents:

- Ser major d'edat.
- Disposar del Certificat de Discapacitat emès pel CAD.
- Disposar de la valoració de Grau i Nivell de Dependència.
- Disposar del dictamen tècnic-facultatiu realitzat per l'Equip de Valoració i Orientació del Centre d'Atenció a Disminuïts corresponent.
- Haver passat per l'EVO laboral i que disposi d'un lloc de treball o atenció diürna.
- La persona, família/representant legal/tutor/assistent ha d'haver fet la sol·licitud d'accés pertinent a través de la sol·licitud específica i registrar-la al Departament de Drets Socials.
- Valoració de la idoneïtat de Servei per part dels professionals de l'equip tècnic.
- Tenir el vistiplau del Servei d'Atenció a Persones del Departament de Drets Socials.

## 5. Mesures correctives

L'FSM utilitza el Sistema Integrat de Gestió (SIG) per la gestió de la Qualitat dels serveis i estableix un procediment que descriu com s'identifiquen i es gestionen les no conformitats i es porta a terme la implantació de les accions correctives i/o preventives necessàries.

Comptem amb indicadors per mesurar l'assoliment dels objectius amb estàndards (resultats esperats) establerts. És l'assoliment d'aquests el que determina la necessitat d'una acció correctiva.

Disposem d'una eina informàtica Pla d'Acció Correctiva de l'Empresa (PACE) que ens permet fer el registre i planificació i la prioritització de les accions. Per cada no conformitat s'indica, entre d'altres, la descripció de la no conformitat, la causa, la mesura correctiva, el responsable, la data de planificació, els resultats de les intervencions i la seva verificació.

## 6. Drets i deures de les persones

### Drets

Les persones usuàries dels serveis socials tenen els següents drets:

- ✓ Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- ✓ Dret a rebre serveis de qualitat.
- ✓ Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- ✓ Dret a tenir assignat un professional de referència. Es tracta d'una figura semblant a la del metge o metgessa de capçalera en l'àmbit de la salut, que forma part dels serveis socials bàsics, municipals o comarcals. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, garanteix la presa de decisions àgil i correcta.
- ✓ Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- ✓ Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- ✓ Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- ✓ Dret a la informació sobre els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
- ✓ La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
- ✓ Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
- ✓ Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
- ✓ Presentació de queixes i reclamacions.
- ✓ En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

## Deures

Les persones usuàries de serveis socials tenen els deures següents:

- ✓ Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- ✓ Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- ✓ Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- ✓ Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- ✓ Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.

## 7. Preus públics

Els preus dels serveis es fixen en funció del cost de referència i els mòduls que s'estableixen actualment a 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.

Les persones que ocupen places públiques tenen co-pagament del servei segons indica la Resolució del seu PIA (Pla Individual d'Atenció).

El cost de referència de les persones que ocupen places privades és el mateix que estableix l'Ordre DSO/244/2023.

## 8. Reclamacions, suggeriments i agraïments

Les persones ateses als Serveis Socials tenen dret a opinar sobre els serveis rebuts i a utilitzar els procediments per presentar reclamacions, suggeriments i agraïments, i que aquests siguin avaluats i contestats dins el termini i en la forma escaient.

Els aspectes pels quals se solen expressar opinions són aspectes d'assistència, tracte, informació, organització i tràmits, hoteleria/habitabilitat/confort, documentació, etc.

Els mitjans utilitzats poden ser:

### 1. Telemàticament: a través del correu electrònic dels centres

- Residència i Centre de Dia La Vinyota: [lavinyota@fsm.cat](mailto:lavinyota@fsm.cat),
- Residència i Centre de Dia Santa Rosa: [santarosa@fsm.cat](mailto:santarosa@fsm.cat)
- Residència i Centre de Dia Pedra Serrada: [residenciapedraserrada@fsm.cat](mailto:residenciapedraserrada@fsm.cat)
- Atenció a la Ciutadania: [atencio.ciutadania@fsm.cat](mailto:atencio.ciutadania@fsm.cat)

## 2. Presencialment a qualsevol dels nostres centres.

### a. Reclamacions verbals

La direcció del centre, o la persona en qui delegui, atén totes aquelles queixes no escrites que la ciutadania vol manifestar a conseqüència d'una atenció insatisfactòria en el conjunt de les atencions que rep.

El professional atén la persona en un espai reservat, i posteriorment complimenta el registre informàtic (Resiplus ®) la reclamació verbal, gestió i resolució si és possible es donarà una resposta immediata.

### b. Reclamacions escrites

La persona té dret a manifestar per escrit les seves queixes per l'atenció rebuda, o altres aspectes respecte als serveis rebuts que consideri, i ho pot fer mitjançant un escrit signat amb les dades de contacte de la persona interessada o amb el full de reclamació oficial que resten a disposició de les persones.

Aquestes reclamacions són valorades per la Direcció del centre, s'analitzen i es demana informació a les persones responsables de les àrees implicades. Es dona resposta abans del termini de 30 dies.

Les enquestes d'opinió anuals sobre el servei que es realitzen a familiars i persones ateses, les assemblees periòdiques de residents i el Consell de Participació del Centre, són mitjans que també aporten informació per la millora continua.

## 9. Canals de comunicació i de participació

La Fundació té diferents vies de comunicació i de participació activa per persones ateses, famílies i professionals.

1. Web: <https://fsm.cat/ca>. Amb links per a l'accés a la informació de cada centre
2. Xarxes socials: on es mostra regularment la dinàmica dels serveis de l'FSM:
  - Twitter <https://twitter.com/fsmhospital>
  - LinkedIn: <https://es.linkedin.com/company/fundacio-sanitaria-mollet>
  - Instagram <https://www.instagram.com/fundaciosanitariamollet>
  - Youtube [https://www.youtube.com/channel/UCSmUMlpxYnnIWVV\\_q5n8ByAioroure](https://www.youtube.com/channel/UCSmUMlpxYnnIWVV_q5n8ByAioroure)
3. Correu electrònic detallat al punt 8 d'aquest document.
4. Assemblees organitzades per projectes entre tots els participants que vulguin assistir i els professionals implicats per fer valoracions dels projectes i serveis i les línies a seguir: excursions, activitats internes i a la comunitat, alimentació...
5. Qüestionaris de satisfacció a les persones i les famílies que es fan com a mínim un cop a l'any.
6. Consell de Participació del Centre.
7. Els Espais de Reflexió Ètica.
8. Entrevistes personalitzades.



L'FSM també disposa d'altres canals generals de comunicació i participació com son el Consell de Participació Ciutadana, el Consell d'Alcaldes i El Comitè d'ètica Institucional