

Carta de Serveis

Kālida Sant Pau

kālida



1. Sobre Kālida

La FUNDACIÓ PRIVADA KĀLIDA promou un model de suport psicosocial integral centrat en les persones, complementari als tractaments mèdics. El seu objectiu és crear centres de suport, situats a pocs metres dels serveis d'oncologia dels hospitals públics de referència en tractaments del càncer, amb espais per acollir i acompanyar les persones que conviuen amb el càncer. Hi trobaran suport pràctic, emocional i social, en un ambient agradable especialment dissenyat per sentir-se protegides, informades i enteses.

El servei té com a finalitat complementar els tractaments mèdics dels hospitals i s'inspira en el model d'atenció psicosocial de l'ONG internacional Maggie's, de la qual forma part la xarxa de centres.

La FUNDACIÓ PRIVADA KĀLIDA ofereix els seus serveis al centre KĀLIDA SANT PAU.

Objectiu de la Carta de Serveis

Aquesta Carta de Serveis s'elabora i es fa pública per comunicar els serveis i els compromisos de qualitat associats a aquests que ofereix el centre Kālida Sant Pau, gestionat per la FUNDACIÓ PRIVADA KĀLIDA, amb la finalitat de satisfer les necessitats i expectatives de les persones usuàries.

2. Dades de contacte

2

- Organització objecte de la carta de serveis:
 - FUNDACIÓ PRIVADA KĀLIDA.
 - Adreça: Carrer Sant Antoni Maria Claret, 167, 08025 Barcelona (recinte de l'Hospital de Sant Pau de Barcelona)
 - Telèfon: 93 050 23 23
 - Correu electrònic: hola@fundaciokalida.org
 - Lloc web: www.fundaciokalida.org
- Abast de la carta de serveis: centro KĀLIDA SANT PAU.
 - Adreça: Carrer Sant Antoni Maria Claret, 167, 08025 Barcelona (recinte de l'Hospital de Sant Pau de Barcelona)
 - Mapa d'ubicació:
 - Google Maps: <https://g.page/fundaciokalida?share>
 - Mapes d'accés: https://www.fundaciokalida.org/wp-content/uploads/2021/09/PlanolKalida_CAT_202109-1.pdf
 - Telèfon: centre Kālida Sant Pau: 935 537 930
 - Correu electrònic centre Kālida Sant Pau: kalida.santpau@fundaciokalida.org
 - Pàgina web: <https://www.fundaciokalida.org/es/como-te-ayudamos/kalida-sant-pau/>
- Xarxes socials:
 - Youtube: <https://www.youtube.com/kalida>
 - Twitter: <https://twitter.com/fundaciokalida>
 - LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/11081579/admin/>
 - IG: <https://www.instagram.com/fundaciokalida/>
 - Facebook: <https://www.facebook.com/fundaciokalida>



- Horari d'atenció a les persones usuàries: dilluns a dijous de 8:30 a 17 hores, divendres de 8:30 a 15 hores (agost, jornada intensiva de 8h30 a 15h, setmana de Nadal, tancat)
- Com arribar:
 - En transport públic: Metro Línia 5 (Parades: Sant Pau o 2 de Maig), Línia 4 (Parades Sant Pau o Guinardó), Autobús (línies 19, 47, 92, 117, 191, 192, H6, V23, D50, N1, N4)
 - En cotxe: aparcament gratuït en el pàrquing de l'Hospital de Sant Pau per a persones amb mobilitat reduïda i/o altres necessitats especials, que reben suport de KĀLIDA.
 - En bicicleta: aparcament de bicicletes y estació Bicing en el accés a l'Hospital de Sant Pau (C/Mas Casanovas 137, sortida metro línia 4) així com C/ Sant Antoni Maria Claret, 290-296, cantonada C/ Sant Quintí i en el accés al Recinte Modernista (C/Sant Antonio Maria Claret 214, sortida metro línia 5). Aparcament de bicicletes en el Recinte de l'Hospital de Sant Pau, al costat de l'edifici de la Facultat de Medicina de la UAB.

3. Persones usuàries del Centre Kālida Sant Pau

Els centres Kālida es dirigeixen a les persones que conviuen amb el càncer: persones malaltes de càncer, familiars, cuidadors i el seu entorn més proper.

4. Serveis del centre

3

Els serveis que s'ofereixen, de manera gratuïta, són els següents:

- *Serveis de suport i atenció individual a nivell emocional, social i pràctic/corporal:* sessions individuals, en parella o familiars, amb cita prèvia o sense. Modalitats: presencial i en línia.

El Centre Kālida ofereix atenció a les persones que conviuen amb el càncer de manera immediata, és a dir, sense cita prèvia, a qualsevol persona usuària en el seu horari habitual d'obertura.

Aquesta atenció sense cita prèvia (programa Apropa't) és realitzada habitualment per les infermeres Especialistes en Suport Oncològic, les que, mitjançant l'escolta activa de les preocupacions i necessitats de les persones usuàries, i en funció de la/les situació/s detectada/des, poden derivar-les al/s professional/s més adequat/s de l'equip assistencial del Centre –ja sigui un/a treballador/a social o un/a psicooncòleg/a - perquè puguin rebre el suport individual social o emocional– amb cita prèvia - més apropiat a la seva situació.

Si durant la primera visita sense cita prèvia, la situació de la persona usuària no requereix una atenció individualitzada, les orienten cap a algun dels serveis de suport grupal del programa de suport psicosocial integral del Centre KĀLIDA.

Els principals objectius a aconseguir amb el suport i atenció individual són:

- Proporcionar informació a través del suport pràctic/corporal. El càncer pot tenir un impacte significatiu en els aspectes pràctics de la vida de les persones. Kālida dóna suport a les persones, oferint informació que ajudi a comprendre el diagnòstic de càncer i les conseqüències dels tractaments; a més, brinda a les persones les eines i tècniques necessàries perquè visquin les seves vides tan bé

com sigui possible. Sovint la notícia del diagnòstic de càncer desborda la persona i ni tan sols sap quines preguntes ha de fer o per on començar. Els nostres experts professionals ajuden a navegar pel complex món de les paraules mèdiques, a interpretar la informació i a aprofundir com afecta la persona de múltiples maneres.

- Donar suport a les persones per a la gestió de les seves necessitats emocionals. El càncer pot desencadenar una crisi existencial. Desafia la pròpia percepció de la persona, la seva existència al món i el sentit i significat de la seva vida. Les persones amb càncer, així com els seus familiars, amics i/o cuidadors, experimenten diferents tipus de reaccions emocionals com ara por, ansietat, enuig, culpabilitat, remordiments i depressió. Hi ha una evidència creixent que demostra que l'estat emocional pot influir en l'experiència del càncer, els tractaments, la recuperació i la qualitat de vida. Els Centres Kālida donen suport a les persones per gestionar els conflictes que el càncer pot comportar a les seves vides.
- Proporcionar acompanyament social. El càncer és una de les patologies que té més impacte en la situació social de les persones afectades, amb conseqüències al seu entorn més immediat. Arran del diagnòstic i el tractament posterior, és molt habitual que les persones i/o els cuidadors principals necessitin llargues baixes laborals o aturar la seva activitat professional si són persones que treballen per compte propi. Una de les conseqüències més habituals és que les famílies vegin substancialment minvats els seus ingressos. Kālida considera que és fonamental acompanyar les persones amb càncer en la seva dimensió social perquè puguin adaptar-se el més ràpidament a la nova situació.
- *Serveis de suport grupal, a nivell emocional, social i corporal, mitjançant sessions grupals, grups de suport, tallers i cursos.* Modalitats: presencial i en línia.
 - Taller: activitat que es realitza en grups tancats*, amb caràcter recurrent o no, en una única sessió de contingut monogràfic en l'àmbit emocional, pràctic/corporal o social. Els tallers estan dinamitzats per una professional de Kālida o un voluntari especialista. Amb un programa de continguts predefinit, es pretén transmetre informació fiable sobre temes que preocupen les persones que visiten el centre i compartir experiències entre persones amb situacions semblants.
 - Grup de suport: espai organitzat de forma recurrent en grups oberts*, dinamitzat per un/a professional de Kālida que tracta sobre temàtiques concretes relacionades amb el càncer. El seu objectiu és que les persones assistents puguin compartir experiències sobre la temàtica del grup, sigui de l'àmbit emocional, pràctic/corporal o social, així com rebre orientacions i informacions basades en l'evidència per part dels professionals de Kālida.
 - Sessió grupal: espai organitzat en grups oberts*, de forma recurrent, per part d'un professional de Kālida que està dirigit a persones amb càncer i/o al seu entorn immediat. El seu objectiu és que les persones assistents puguin aprendre a fer servir eines o tècniques específiques que contribueixen a mitigar l'impacte emocional, pràctic/corporal o social del procés oncològic.
 - Cursos: activitat que es realitza en grups tancats*, amb caràcter recurrent o no, mitjançant diverses sessions de contingut monogràfic, ja sigui de l'àmbit emocional, pràctic/corporal o social. Els cursos estan dinamitzats per una professional de Kālida o un professional extern i pot comptar amb la participació de col·laboradors externs ja siguin professionals com a voluntaris especialistes. Amb un programa de continguts predefinit, pretenen transmetre informació fiable sobre temes que preocupen les persones que visiten el centre, aprendre a utilitzar eines o tècniques específiques que contribueixin a mitigar l'impacte del procés oncològic i compartir experiències entre persones amb situacions similars.

*Un grup obert és aquell que pot començar amb uns membres i, posteriorment, incorporar noves persones interessades que s'uneixin al grup. Un grup tancat no admet nous membres en el seu transcurs.

- *Serveis d'informació relacionats amb el càncer:* consulta i préstec del fons bibliogràfic relacionat amb l'evidència del procés oncològic. Modalitats: presencial i a través del lloc web de la FUNDACIÓ PRIVADA KÀLIDA. Els materials informatius i de consulta poden tenir els formats següents:
 - Llibres, de la biblioteca del Centre Kàlida
 - E-books, de descàrrega al lloc web de FUNDACIÓ KÀLIDA
 - Receptes de cuina, de descàrrega a la web de FUNDACIÓ KÀLIDA
 - Vídeos de sessions grupals puntuals, o produïts específicament
 - Podcasts
 - Infografies

5. Compromisos de qualitat i indicadors

Els compromisos de qualitat establerts per a cada servei, que són assumits per l'organització, així com els indicadors associats que permeten avaluar el seu compliment, es descriuen a continuació:

Servei	Compromisos	Indicadors
1 ^a visita, sense cita prèvia	Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord en què han estat acollides amb amabilitat i hospitalitat en la primera cita al centre.	Percentatge de persones usuàries que estan d'acord o molt d'acord a valorar que han estat acollides amb amabilitat i hospitalitat a la primera cita (resultat de l'enquesta de satisfacció).
	Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que han estat ateses amb rapidesa en la primera visita al centre.	Percentatge de persones usuàries que estan d'acord o molt d'acord a valorar que han estat ateses amb rapidesa a la primera cita al centre (resultat de l'enquesta de satisfacció).
	Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que durant la seva primera visita al centre s'han sentit ateses de forma empàtica per part del/de la professional.	Percentatge de persones usuàries que estan d'acord o molt d'acord a valorar que s'han sentit tractades amb empatia a la primera visita al centre (resultat de l'enquesta de satisfacció).
	Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que durant la primera visita se'ls ha atès de manera professional.	Percentatge de persones usuàries que estan d'acord o molt d'acord a valorar que s'han sentit tractades amb professionalitat a la primera visita al centre (resultat de l'enquesta de satisfacció).
	Aconseguir que, com a mínim, el 75% de les persones que han fet una primera visita sense cita prèvia la considerin útil o molt útil.	Percentatge de persones usuàries que afirmen que la primera visita al centre ha estat útil o molt útil (resultat de l'enquesta de satisfacció).
	Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones que fan una primera visita al centre valorin el nivell de satisfacció global amb 4 o 5 punts (en una escala d'1 a 5 punts).	Percentatge de persones usuàries que valoren la satisfacció general de la primera visita al centre amb 4 o 5 punts (resultat de l'enquesta de satisfacció).

Servei	Compromisos	Indicadors
Serveis de suport i atenció individual a nivell emocional i social	Aconseguir que el temps d'espera entre la primera entrevista individual sense cita prèvia i la segona cita amb un professional de referència en suport social (treballador social) o emocional (psicooncòleg) - sempre que s'estimi que aquesta persona requereix aquest tipus de suport - no sigui superior a 14 dies hàbils en un 80% dels casos i mai superior a 30 dies hàbils.	Percentatge de primeres cites programades de suport individual social o emocional i realitzades en un termini no superior a 15 i 30 dies hàbils des de la primera entrevista individual sense cita prèvia - sempre que s'estimi que aquesta persona requereix aquest tipus de suport -
	Aconseguir que, com a mínim, el 90% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que les sessions de suport individual social i/o emocional amb cita prèvia es realitzin en un espai adequat per expressar les seves necessitats/emocions.	(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport emocional*percentatge de persones usuàries del suport emocional que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que l'espai és adequat per expressar les vostres necessitats + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport social* percentatge de persones usuàries del suport emocional que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que l'espai és l'adequat per expressar les vostres necessitats)/ nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport i atenció individual.
	Aconseguir que, com a mínim, el 85% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que la freqüència de les sessions de suport individual emocional i/o social amb cita prèvia és l'adequada.	(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport emocional*percentatge de persones usuàries del suport emocional que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que la freqüència de les sessions de suport individual emocional amb cita prèvia sigui l'adequada + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport social*percentatge de persones usuàries del suport social que manifesten estar d'acord o molt d'acord en valorar que la freqüència de les sessions de suport individual emocional amb cita prèvia sigui l'adequada)/ nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport i atenció individual.

<p>Serveis de suports i atenció individual a nivell emocional i social (continuació)</p>	<p>Aconseguir que, com a mínim, el 75% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que les sessions de suport individual social i/o emocional amb cita prèvia s'inicien puntualment.</p>	<p>(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport emocional*percentatge de persones usuàries del suport emocional que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que les sessions de suport individual emocional amb cita prèvia s'inicien puntualment + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport social*percentatge de persones usuàries del suport emocional que manifesten estar d'acord o molt d'acord en valorar que les sessions de suport individual social amb cita prèvia s'inicien puntualment)/ nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport i atenció individual.</p>
	<p>Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que el/la professional de referència (psicooncòleg/òloga o treballador/a social) de les sessions de suport individual amb cita prèvia l'ha escoltat i atès amb empatia.</p>	<p>(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport emocional*percentatge de persones usuàries del suport emocional que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que les sessions de suport individual emocional amb cita prèvia s'inicien puntualment + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport social*percentatge de persones usuàries del suport emocional que manifesten estar d'acord o molt d'acord en valorar que les sessions de suport individual social amb cita prèvia s'inicien puntualment)/ nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport i atenció individual.</p>
	<p>Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que el/la professional de referència (psicooncòleg/òloga o treballador/a social) de les sessions de suport individual amb cita prèvia els ha transmès la informació de manera clara.</p>	<p>(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport emocional*percentatge de persones usuàries del suport emocional que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el professional de referència (psicooncòleg o treballador social) li ha transmès la informació de forma clara + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport social*percentatge de persones usuàries del suport social que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el professional de referència (psicooncòleg o treballador</p>

<p>Serveis de suport i y atenció individual a nivell emocional i social (continuació)</p>		social) li ha transmès la informació de forma clara) / nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport i atenció individual.)
	<p>Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que el/la professional de referència (psicooncòleg/òloga o treballador/a social) de les sessions de suport individual amb cita prèvia els ha tractat de forma amable.</p>	<p>(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport emocional*percentatge de persones usuàries del suport emocional que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el professional de referència (psicooncòleg o treballador social) de les sessions de suport individual amb cita prèvia l'ha tractat de forma amable + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport social*percentatge de persones usuàries del suport social que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el professional de referència (psicooncòleg o treballador/a social) de les sessions de suport individual amb cita prèvia li ha tractat de forma amable) / nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport i atenció individual.</p>
	<p>Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que el/la professional de referència (psicooncòleg/òloga o treballador/a social) de les sessions de suport individual amb cita prèvia els ha atès amb professionalitat.</p>	<p>(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport emocional*percentatge de persones usuàries del suport emocional que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el professional de referència (psicooncòleg o treballador social) de les sessions de suport individual amb cita prèvia els ha atès amb professionalitat + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport social*percentatge de persones usuàries del suport social que estan d'acord o molt d'acord a valorar que el/la professional de referència (psicooncòleg/a o treballador/ a social) de les sessions de suport individual amb cita prèvia de les sessions de suport individual amb cita prèvia els ha atès amb professionalitat) / nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport i atenció individual.</p>

<p>Serveis de suport i atenció individual a nivell emocional i social (continuació)</p>	<p>Aconseguir que, com a mínim, el 75% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que les sessions de suport individual amb cita prèvia amb el/la professional de referència (psicooncòleg/ao treballador/a social) els ha estat de utilitat en la seva situació emocional o socioeconòmica/laboral.</p>	<p>(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport emocional*percentatge de persones usuàries del suport emocional que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que les sessions de suport individual amb cita prèvia amb el/la professional de referència (psicooncòleg/òloga o treballador) /a social) li ha estat útil en la seva situació emocional + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport social*percentatge de persones usuàries del suport social que estan d'acord o molt d'acord a valorar que les sessions de suport individual amb cita prèvia amb el/la professional de referència (psicooncòleg/ao treballador/a social) li ha estat útil en la seva situació socioeconòmica/ nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport i atenció individual.</p>
	<p>Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries del servei de suport i atenció individual valorin el nivell de satisfacció global amb 4 o 5 punts (en una escala d'1 a 5 punts).</p>	<p>(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport emocional*percentatge de persones usuàries del suport emocional que valoren la satisfacció general del suport i atenció individual amb 4 o 5 punts + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb el suport social*percentatge de persones usuàries del suport social que valoren la satisfacció general del suport i atenció individual amb 4 o 5 punts)/ nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport i atenció individual.</p>

Servei	Compromisos	Indicadors
Suport grupal	Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord en què han estat acollides amb amabilitat i hospitalitat en la visita per assistir a cursos, tallers, sessions o grups de suport.	(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb tallers*percentatge de persones usuàries de tallers que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el/la professional de referència dels tallers de suport grupal l'ha tractat de forma amable + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb cursos*percentatge de persones usuàries de cursos que manifesten estar d'acord o molt d'acord en valorar que el/la professional de referència dels cursos de suport grupal l'ha tractat de forma amable + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb sessions grupals* percentatge de persones usuàries de sessions que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el/la professional de referència de les sessions grupals l'ha tractat de forma amable + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb grups de suport* percentatge de persones usuàries de grups de suport que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el professional de referència dels grups de suport us ha tractat de forma amable) / nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport grupal.
	Aconseguir que, com a mínim, el 90% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que les sessions de suport grupal es fan en un espai adequat.	(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb tallers*percentatge de persones usuàries de tallers que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que els tallers es realitzen en un espai adequat + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb cursos*percentatge de persones usuàries de cursos que manifesten estar d'acord o molt d'acord en valorar que els cursos es realitzen en un espai adequat + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb sessions* percentatge de persones usuàries de sessions que manifesten estar d'acord o molt d'acord en valorar que els tallers es realitzen en un espai adequat + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb grups de suport* percentatge de persones usuàries de grups de suport que manifesten

Suport grupal
(continuació)

Aconseguir que, com a mínim, el 90% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que les explicacions als temes tractats en les activitats de suport grupal s'han transmès de forma clara.

Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que el facilitador/a de les sessions de suport grupal se'ls ha escoltat i atès amb empatia.

estar d'acord o molt d'acord a valorar que els grups es realitzen en un espai adequat) / nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport grupal.

(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb tallers*percentatge de persones usuàries de tallers que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que les explicacions als temes tractats als tallers s'han transmès de forma clara+ nombre d'enquestes emplenades relacionades amb cursos* percentatge de persones usuàries de cursos que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que les explicacions als temes tractats als cursos s'han transmès de forma clara + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb sessions grupals* percentatge de persones usuàries de sessions grupals que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar en valorar que les explicacions als temes tractats als cursos s'han transmès de forma clara +nombre d'enquestes emplenades relacionades amb grups de suport* estar d'acord o molt d'acord a valorar que les explicacions als temes tractats en els grups de suport s'han transmès de forma clara) / nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport grupal.

(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb tallers*percentatge de persones usuàries de tallers que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el/la facilitador/a dels tallers els ha escoltat i atès amb empatia + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb cursos*percentatge de persones usuàries de cursos que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el/la facilitador/a dels cursos els ha escoltat i atès amb empatia + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb sessions grupals* percentatge de persones usuàries de sessions que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el/la facilitador/a de les sessions grupals els ha escoltat i atès amb empatia +número d'enquestes emplenades relacionades amb

Suport grupal
(continuació)

		<p>grups de suport* que manifesten estar d'acord o molt d'acord en valorar que el/la facilitador/a dels grups de suport els ha escoltat i atès amb empatia) / nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport grupal</p>
	<p>Aconseguir que, com a mínim, el 85% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que compartir experiències a les sessions de suport grupal els ha suposat un benefici.</p>	<p>(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb tallers*percentatge de persones usuàries de tallers que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que compartir experiències als tallers els ha suposat un benefici + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb cursos*percentatge de persones usuàries de cursos que manifesten estar d'acord o molt d'acord en què compartir experiències als cursos els ha suposat un benefici+ nombre d'enquestes emplenades relacionades amb sessions grupals* percentatge de persones usuàries de sessions que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que compartir experiències a les sessions els ha suposat un benefici +nombre d'enquestes emplenades relacionades amb grups de suport* percentatge de persones usuàries de grups de suport que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que compartir experiències als grups de suport els ha suposat un benefici) / nombre total d'enquestes emplenades relacionades amb el suport grupal.</p>
	<p>Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que els professionals de les sessions de suport grupal han actuat amb professionalitat.</p>	<p>(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb tallers*percentatge de persones usuàries de tallers que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que els professionals dels tallers han actuat amb professionalitat + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb cursos*percentatge de persones usuàries de cursos que manifesten estar d'acord o molt d'acord en què els professionals dels cursos han actuat amb professionalitat + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb sessions grupals* percentatge de persones usuàries de sessions que manifesten estar d'acord o molt d'acord en valorar que els professionals de les sessions han actuat amb professionalitat</p>

Suport grupal
(continuació)

		<p>+nombre d'enquestes emplenades relacionades amb grups de suport* percentatge de persones usuàries de grups de suport que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que els professionals de les sessions grupals han actuat amb professionalitat) / nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport grupal.</p>
	<p>Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que les sessions de suport grupal els han estat útils per millorar-ne el benestar i la qualitat de vida.</p>	<p>(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb tallers*percentatge de persones usuàries de tallers que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que els ha estat útil per millorar el seu benestar i qualitat de vida + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb cursos*percentatge de persones usuàries de cursos que manifesten estar d'acord o molt d'acord en valorar que els ha estat d'utilitat per millorar el seu benestar i qualitat de vida + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb sessions grupals* percentatge de persones usuàries de sessions que manifesten estar de acord o molt d'acord en valorar que els ha estat d'utilitat per millorar el seu benestar i qualitat de vida + número d'enquestes emplenades relacionades amb grups de suport valorar que els ha estat útil per millorar el seu benestar i qualitat de vida) / nombre total d'enquestes emplenades relacionades amb el suport grupal.</p>
	<p>Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que el temps d'espera entre què van sol·licitar participar en una sessió grupal i la participació efectiva és l'apropiat.</p>	<p>(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb tallers*percentatge de persones usuàries de tallers que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el temps d'espera entre què van sol·licitar participar al taller i la seva participació efectiva és l'apropiat + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb cursos*percentatge de persones usuàries de cursos que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que el temps d'espera entre què van sol·licitar participar en un curs i la seva participació efectiva és l'apropiat)/ nombre total enquestes emplenades relacionades amb tallers i cursos grupals</p>

Suport grupal (continuació)	Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord en què s'ha de mantenir el mateix nivell de puntualitat en les sessions de suport grupal.	(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb tallers*percentatge de persones usuàries de tallers que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que cal mantenir el mateix nivell de puntualitat als tallers+ nombre d'enquestes emplenades relacionades amb cursos*percentatge de persones usuàries de cursos que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que s'ha de mantenir el mateix nivell de puntualitat als cursos +número d'enquestes emplenades relacionades amb sessions grupals* percentatge de persones usuàries de sessions que cal mantenir el mateix nivell de puntualitat a les sessions grupals +número d'enquestes emplenades relacionades amb grups de suport* percentatge de persones usuàries de grups de suport que manifesten estar d'acord o molt d'acord a valorar que s'ha de mantenir el mateix nivell de puntualitat als grups de suport) / nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport grupal.
	Aconseguir que, com a mínim, el 90% de les persones usuàries del servei de suport i atenció grupal valorin el nivell de satisfacció global amb 4 o 5 punts (en una escala d'1 a 5 punts).	(Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb tallers*percentatge de persones usuàries de tallers que valoren la satisfacció general dels tallers amb 4 o 5 punts + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb cursos*percentatge de persones usuàries de cursos que valoren la satisfacció general dels tallers cursos amb 4 o 5 punts + Nombre d'enquestes emplenades relacionades amb sessions*percentatge de persones usuàries de sessions que valoren la satisfacció general de les sessions amb 4 o 5 punts + nombre d'enquestes emplenades relacionades amb grups de suport*percentatge de persones usuàries de sessions grups de suport que valoren la satisfacció general dels grups amb 4 o 5 punts)/ nombre total enquestes emplenades relacionades amb el suport grupal.

Servei	Compromisos	Indicadors
Consulta i préstec del fons bibliogràfic	Disposar d'un mínim de 290 títols per a préstec i de títols o materials disponibles a la descàrrega a la pàgina web relacionats amb el procés oncològic.	Nombre de títols disponibles per a préstec i de títols o materials disponibles en descàrrega al lloc web de la FUNDACIÓ KĀLIDA.
	Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que el fons bibliogràfic (sigui de la biblioteca del centre com el disponible en línia) és útil durant el procés oncològic.	Percentatge de persones usuàries que estan d'acord o molt d'acord que el fons bibliogràfic (biblioteca del centre i material disponible al lloc web de la FUNDACIÓ KĀLIDA) és útil durant el procés oncològic (resultat de l'enquesta de satisfacció anual).
	Aconseguir que, com a mínim, el 80% de les persones usuàries estiguin d'acord o molt d'acord que el fons bibliogràfic (biblioteca del centre i material disponible online) satisfà les seves necessitats.	Percentatge de persones usuàries que estan d'acord o molt d'acord que el fons bibliogràfic (biblioteca del centre i material disponible a la pàgina web de la FUNDACIÓ KĀLIDA) satisfà les vostres necessitats (resultat de l'enquesta de satisfacció anual).

16

Servei	Compromisos	Indicadors
Gestió de queixes i suggeriments	Contestar el 100% dels suggeriments i les queixes plantejats per les persones usuàries en relació amb els serveis prestats en el termini màxim de 30 dies hàbils.	Percentatge de queixes i suggeriments plantejats per les persones usuàries en relació amb els serveis prestats, que es responen en el termini màxim de 30 dies hàbils des de la recepció.

6. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos

Les persones usuàries que considerin que s'ha incomplert algun dels compromisos anteriors ho poden comunicar a FUNDACIÓ PRIVADA KÀLIDA (els canals establerts s'enumeren a l'apartat 10 d'aquest document). En cas d'incompliment, l'organització analitzarà les causes i definirà les mesures necessàries per evitar-ne la repetició.

7. Avaluació del grau d'assoliment dels compromisos

Anualment, la FUNDACIÓ PRIVADA KÀLIDA recopilarà les dades associades als indicadors inclosos en aquesta Carta de Serveis per avaluar el grau de compliment dels compromisos adquirits. Els resultats es publicaran al lloc web de la FUNDACIÓ PRIVADA KÀLIDA (<https://www.fundaciokalida.org/sobre-kalida/qualitat/>).

8. Normativa aplicable

La normativa vigent aplicable als serveis prestats es:

- Decret 151/2017, de 17 d'octubre, pel qual s'estableixen els requisits i les garanties tecnosanitàries comunes dels centres i serveis sanitaris i els procediments per a la seva autorització i registre (DOGC número 7477, publicat el 19/10/2017).
- 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.

17

9. Drets i responsabilitats de les persones usuàries del servei

Els drets i les responsabilitats de les persones usuàries establerts per la FUNDACIÓ PRIVADA KÀLIDA i els reconeguts expressament per l'ordenament jurídic vigent són els següents:

Dret a:

- Ser atès amb professionalitat, empatia, respecte i sense prejudicis.
- Accedir lliurement i gratuïtament a tots els serveis i activitats del Centre.
- Rebre informació veraç sobre els serveis i activitats que presta el Centre.
- Rebre suport psicosocial integral complementari personalitzat basat en l'evidència per part dels professionals.
- Presentar suggeriments, queixes i felicitacions sobre el funcionament del Centre i els serveis i activitats.
- Tenir garantida la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, la seva seguretat i confidencialitat.
- Participar activament juntament amb el/s seu/s professional/s de referència en la valoració de necessitats respecte al suport psicosocial que rep al Centre.
- Avaluar els serveis rebuts mitjançant els qüestionaris de satisfacció i recomanació definits per Kàlida.

Responsabilitat de:

- Facilitar als professionals del Centre Kālida la informació necessària per valorar la situació personal, clínica, física i emocional de cada persona, responsabilitzant-se de la seva veracitat, així com informar dels canvis que es produeixin en la seva situació.
- Mantenir una actitud correcta i de respecte envers altres usuaris, així com els/les professionals del Centre i les persones voluntàries.
- Comprometre's a assistir puntualment a les sessions individuals o grupals a què s'han inscrit i, en cas de no poder participar-hi, avisar prèviament amb la major antelació possible.
- Tenir una actitud constructiva i respectuosa respecte a les opinions, idees o comentaris de les persones amb què es relacioni al centre, evitant judicis de valor i preservar la confidencialitat de la informació compartida.
- Informar de forma veraç altres persones sobre el Centre, les seves activitats i serveis i el treball dels/de les professionals i voluntaris/àries.
- Avaluar de manera objectiva i constructiva els serveis rebuts mitjançant els qüestionaris de satisfacció i recomanació definits per Kālida.
- Tenir cura de la higiene i la conservació del Centre Kālida amb respecte i responsabilitat, com si fos casa seva.

10. Formes de participació de les persones usuàries

Els mecanismes formals de participació de les persones usuàries en el procés d'elaboració i actualització de la Carta de Serveis es fan a través de:

- Enquestes de satisfacció
- Entrevistes personals

18

L'organització analitzarà els resultats de les enquestes i les entrevistes i es valoraran totes les propostes de millora d'acord amb els recursos disponibles.

11. Formes de presentació de suggeriments i queixes

La FUNDACIÓN PRIVADA KĀLIDA estableix els canals següents perquè les persones usuàries puguin posar-se en contacte i plantejar suggeriments i queixes sobre el servei prestat:

Presencialment, en el formulari disponible en la zona de acollida o a qualsevol professional del Centre Kālida Sant Pau (Carrer Sant Antoni Maria Claret, 167, 08025 Barcelona)

- Correu electrònic: hola@fundaciokalida.org
- Telèfon: 935 537 930
- Lloc web corporatiu (www.fundaciokalida.org),
 - o A través de la pàgina que es troba enllaçada al footer de la pàgina principal: <https://www.fundaciokalida.org/sobre-kalida/qualitat/>
 - o i dins de la secció "Sobre Kālida /Qualitat" (<https://www.fundaciokalida.org/es/sobre-kalida/calidad/>).
- A través de las diferents enquestes de satisfacció que es fan arribar a les persones usuàries.

La resolució dels suggeriments i queixes rebudes seran notificades a les persones usuàries en el termini màxim de 30 dies feiners des de la seva recepció.

12. Mecanismes de comunicació

Els principals mecanismes que l'organització estableix per donar a conèixer la seva Carta de Serveis són:

- Difusió interna, mitjançant l'enviament d'un comunicat interna per correu electrònic per part del Director/a de la FUNDACIÓ PRIVADA KĀLIDA dirigit als professionals externs, voluntaris i membre de la Comissió Executiva del Patronat de l'organització, així com la realització de reunions explicatives amb el personal laboral.
- Difusió externa a las parts interessades, mitjançant:
 - o Lloc web corporatiu www.fundaciokalida.org, secció Sobre KĀLIDA / Qualitat (<https://www.fundaciokalida.org/es/sobre-kalida/calidad/>) on, a més a més, s'enllaçarà amb el formulari de suggeriments i queixes.
 - o Xarxes socials (Linkedin, Twitter, Facebook e Instagram).
 - o En el Centro Kālida: fulletó informatiu disponible a l'entrada del Centr.
 - o Memòria Anual de la FUNDACIÓ PRIVADA KĀLIDA.

13. Responsable de la Carta de Serveis

El responsable de la Carta de Serveis és la Direcció de FUNDACIÓ PRIVADA KĀLIDA.

19

14. Data d'entrada en vigor i termini de vigència

La Carta de Serveis de FUNDACIÓ PRIVADA KĀLIDA ha estat aprovada per la Comissió Executiva del seu Patronat amb data 21 de desembre del 2022.

El documento estarà vigent durant un termini de dos anys des de la citada data d'aprovació.

