

Els centres disposen d'impresos normalitzats a través dels quals les persones interessades poden fer reclamacions i suggeriments sobre el funcionament general de les llars i especialment sobre els compromisos que es recullen en aquesta carta marc, a través dels mitjans que es detallen a continuació:

- Els formularis i les bústies de queixes i suggeriments de què disposa cada centre
- La pàgina web de l'IMAS, <http://www.imasmallorca.com/suggeriments.php>
- Escrit degudament signat per la persona interessada i presentat al registre d'una administració o per correu postal, adreçat a la Direcció del centre o a la Junta de Govern.

#### Garantia del compliment dels compromisos establerts

En cas d'incompliment dels compromisos, la persona usuària pot posar-ho de manifest a través dels mitjans que consideri més oportuns a l'atenció de la Direcció del centre, que li ha de respondre en el termini màxim de 7 dies, o a l'atenció de la Junta de Govern, que li ha de respondre immediatament després de la primera Junta. Si es comprova que la queixa és fonamentada, s'envia a la dita persona una carta de disculpa i se li explica les causes de l'incompliment i les mesures adoptades com a conseqüència de la seva queixa.



Versió: 1.0 Tiratge d'exemplars: 3.000  
 Cost de la impressió per exemplar: 0,16 €  
 Data d'aprovació: 1 de juny de 2011  
 Data de la impressió: juny de 2011  
 Data de revisió: juny de 2013

## CARTA MARC Llars de Gent Gran



**Aquesta carta s'integra dins el conjunt de cartes ciutadanes del Consell de Mallorca.**

#### QUI SOM?

Les llars de gent gran són centres socioculturals destinats a promoure i organitzar activitats primordialment de caire cultural i de foment de la convivència i l'ajuda mútua, per a possibilitar un envelliment satisfactori. Tenen els objectius de: fomentar l'autonomia personal i la prevenció de la dependència, potenciar l'autoestima, afavorir el manteniment actiu del cos i de la ment, facilitar hàbits saludables i promoure el desenvolupament de la capacitat creativa i artística.

Poden ser persones usuàries dels centres les majors de 60 anys i els cònjuges o aquelles amb qui convisquin en relació anàloga d'afectivitat de forma estable, pública i notòria, i les que siguin pensionistes majors de 55 anys que hagin tramitat el carnet de soci o sòcia.



Centre	Adreça	Horari*	Telèfon i fax
1 Llar Avinguda Argentina	Av. de l'Argentina, 45 07013 Palma	De dl a dv, de 9 a 20.30; ds, dg i festius, de 10 a 19	971 452 061 971 287 365
2 Llar Reina Sofia	C/ de Goya, 3 07009 Palma	De dl a dv, de 9 a 20; ds i festius, de 10 a 19; dg, d'11 a 20	971 444 319 971 444 317
3 Llar de Lluçmajor	C/ del Rei Jaume I, 1 07620 Lluçmajor	De dl a dv, de 9 a 20.30; ds i dg, d'11 a 20	971 662 360 971 669 234
4 Llar de Felanitx	C/ del Mar, 7 07200 Felanitx	De dl a dv, de 8.30 a 20.30; ds, dg i festius, de 9 a 21	971 581 962 971 582 606
5 Llar de Manacor	C/ Nou, 46 07500 Manacor	De dl a dv, de 9 a 20.30; ds, dg i festius, de 10.30 a 19.30	971 843 786 971 845 443

\* Com que hi ha la possibilitat que alguns centres tanquin els caps de setmana i festius a migdia a més de les vacances d'estiu, es recomana consultar l'horari exacte d'obertura de cada centre.

## ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN

■ **Servei de consulta i assessorament:** entrevista d'acollida, informació personal del funcionament i de les activitats del centre, revistes i fulls informatius a disposició de les persones usuàries, informació penjada al tauler d'anuncis, assessorament en serveis generals per a gent gran.

■ **Servei de Treball Social:** atenció i suport social, detecció de situacions de risc social o sanitari, derivació a centres específics.



■ **Tallers ocupacionals:** tallers de foment de la capacitat artística.

■ **Activitats d'oci i temps lliure:** conferències, excursions, bingo i jocs lúdics, visites culturals i sortides a concerts i exposicions, dinars i berenars per compartir.



■ **Activitats de prevenció i promoció de la salut en general, de foment d'estils de vida saludable i d'estimulació cognitiva:** natació, gimnàstica, tai-txi, activitats de prevenció de la dependència, tallers de memòria, escacs, idiomes i lectoescriptura.

■ **Sala de jocs i TV**

■ **Cafeteria/menjador:** la xarxa de llars té 4 serveis de menjador on s'ofereixen menús saludables.

■ **Podologia:** la xarxa de llars disposa de 4 serveis setmanals o quinzenals de podologia, amb cita prèvia, d'ús exclusiu per als socis.

■ **Perruqueria:** la xarxa de llars té amb 3 serveis de perruqueria d'ús exclusiu per als socis.

■ **Biblioteca:** premsa diària, servei de préstec de llibres.

■ **Ciberaula:** la xarxa de llars disposa de 4 ciberaules equipades amb ordinadors, on es fan periòdicament cursos d'informàtica (iniciació, Internet, etc.)



## ENS COMPROMETEM A

- a. Garantir l'emissió immediata de la totalitat dels carnets de soci dins l'horari establert a cada centre.
- b. Garantir la permanència indefinida en el temps, excepte baixa voluntària.
- c. Informar totes les persones usuàries dels tallers i les activitats que es duen a terme.
- d. Garantir que totes les activitats es fan en l'horari programat.
- e. Fer enquestes cada any per a valorar el grau de satisfacció de les persones usuàries amb els serveis prestats i publicar a cada llar els resultats obtinguts.
- f. Garantir que el personal és fàcilment identificable i atén les persones usuàries amablement i respectuosament.
- g. Establir un horari d'obertura convenient i flexible adaptat a les necessitats del 80% de les persones usuàries.
- h. Mantenir les instal·lacions i les infraestructures de cada centre de manera adequada a les expectatives del 80% de les persones usuàries.
- i. Oferir menús nutritius que responguin a la demanda del 80% de les persones usuàries.
- j. Avaluar i contestar les queixes adreçades a la Direcció dins el termini d'una setmana. Les queixes adreçades a la Junta de Govern s'han de resoldre a la primera reunió de la Junta.



## ENS AVALUAM MITJANÇANT

1. El nombre de carnets no emesos immediatament i dins l'horari establert.
2. El nombre de baixes i altes anuals.
3. El nombre de persones usuàries no informades de les activitats que es fan a cada llar.
4. El percentatge d'activitats que no es fan dins l'horari programat.
5. El nombre d'enquestes fetes cada any.
6. El percentatge de persones usuàries consultades que valoren positivament el tractament que han rebut dels professionals.
7. El percentatge de persones usuàries satisfetes amb l'horari d'obertura del centre.
8. El percentatge de persones usuàries que consideren adequades les instal·lacions del centre.
9. El percentatge de persones usuàries satisfetes amb els menús.
10. El percentatge de queixes no resoltes dins termini.