

Protocol de comunicació per a les persones i les famílies

Guardeu-los a l'agenda
Consulta de servei
93 702 77 27

de dilluns a divendres de 9 a 13h
dilluns i dimecres de 15 a 19h

Urgències SAD
628 816 364

de dilluns a diumenge
de 7 a 21h

 Ajuntament de Vic

Ajuntament  de Manlleu

 Mancomunitat La Plana

C. del Molí d'en Saborit, 2, 1r 3a
08500 Vic
T. 93 171 00 73
sad@cssosona.cat
osonaacciosocial.cat



Fundació Assistencial d'Osona

La nostra empresa es basa a promoure l'autonomia, la capacitat i l'envelliment actiu en un entorn segur. És per això que tenim el **Servei d'Ajut a Domicili (SAD)** que ofereix servei a tota la comarca d'Osona. El SAD té com a objectiu millorar la qualitat de vida de les persones en l'entorn domiciliari, potenciant el seu desenvolupament de projecte de vida, mitjançant serveis i prestacions que promoguin les seves capacitats i atenent les seves necessitats segons la seva situació, interaccions socials, l'autonomia funcional i una millor convivència social en la comunitat.

El nostre model d'atenció s'emmarca en el model d'atenció centrat en la persona (ACP), on les nostres intervencions tenen sempre com eix vertebrador la mateixa persona, la seva individualitat, les seves necessitats i la seva participació en la presa de decisions de com vol ser cuidat.

Protocol de comunicació

Per tal de tenir una bona comunicació entre les persones participants i les famílies amb l'equip compost del servei, s'han estipulat un seguit de pautes.

És per això que diferenciem tres blocs, els aspectes vers les demandes i necessitats.

Consulta de servei
Comunicació important o urgent
Consulta administrativa

Consulta de servei

En aquest cas, les demandes **no són motiu d'urgència** i resposta immediata, sinó de consultes menys urgents com:

Modificacions del servei a causa de:

- **La persona vol demanar un canvi d'horari per un motiu justificat** (amb 72h d'antelació).
- **Anul·lació d'un servei per qüestions personals** (amb 72h d'antelació).
- **Comunicar un període de vacances, per tant, no es durà a terme el servei durant aquest període** (amb 72h d'antelació).

Suggeriments, queixes o reinici de servei.

- **Referents a la gestió del servei.**
- **Referents a l'atenció** (coordinació, atenció a les ABVD, relació i tracte. etc.)
- **En cas de voler reiniciar un servei aturat, caldrà avisar amb anterioritat, ja que probablement s'haurà de portar a terme una revisió de cas.**

Trucar al telèfon

93 702 77 27

de **dilluns a divendres**
de **9.00 a 13.00 h**
dilluns i dimecres
de **15.00 a 19.00 h**

Serà atès per personal administratiu

Comunicació important o urgent

Per explicar la situació, en cas d'urgència per exemple:

- **La treballadora no s'ha presentat al domicili.**
- **La persona té un servei sol·licitat i en les pròximes hores no en pot fer ús per motius personals de tipus:**
 - Ingress hospitalari
 - Deure inexcusable de caràcter públic

Trucar al telèfon

628 816 364

de **dilluns a diumenge**
de **7 a 21 h**

Serà atès per personal administratiu o per les coordinadores de zona.

Consulta administrativa

Si la consulta està relacionada amb qüestions de facturació, caldrà que us poseu en contacte amb el departament a través del correu electrònic següent:

facturaciofado@fado.chv.cat