**CRB-07-1 ATENCIÓN Y RELACIÓN CON LAS FAMILIAS**

**Fecha aprobación:** 15/01/2008 **Realizado por:** CONCEPCIÓN LORENZO PATIÑO **Revisado por:** JUAN FONTELA PEREZ **Aprobado por:** POMPEYO FERNANDEZ

**Objeto:**

DAR RESPUESTA A LAS DEMANDAS DE LAS FAMILIAS.

**Alcance:**

Todos los usuarios del Centro.

**Responsabilidades:**

Equipo técnico.(D. Tecnico , Médico , T. Social)

**Inicio:**

No momento de comunicarlle á familia/titor a concesión de praza e data de ingreso do usuario no centro

**Descripción:**

A través do Traballador Social e lévase a cabo a través de diferentes vías:

1. Para dar información referente ao usuario: - Se é de tipo xeral faise por teléfono e, se se considera, establécese unha cita para entrevista no centro co traballador social e cos profesionais que se consideren necesarios. - Se existe algún problema co usuario ou a súa familia fíxase unha entrevista para poñelo no seu coñecemento, ou intentar apoiar e asesorar sobre este. Na devandita entrevista estará o traballador social e os profesionais que sexan oportunos. - Farase un seguimento se a situación o require.

2. Para comunicar información sobre recursos, axudas, cursos, xornadas de familia, etc. - Realízase mediante carta ou chamada telefónica, facendo un seguimento da información: se foi comprendida, se existen dúbidas, etc. ofrecéndolles apoio e orientación se é necesario.

3. No caso que a familia expoña calquera queixa, reclamación ou suxestión actuarase do seguinte xeito: - Recollida de información sobre este, xa sexa verbal ou escrita, se é escrita utilizando o rexistro CRB7-F-3 - Contrastar a información recollida - Unificar unha resposta previamente no ámbito interno - Responder á familia no tempo necesario, recollendo o seu nivel de satisfacción coa resposta

4. Informar mediante carta ou chamada telefónica de reunións e celebración, favorecendo así o contacto entre familiares, profesionais e usuarios. - Celebración de festas: aniversario, aniversario, representación navideño, etc.. - Comunicar a oferta de actividades de ocio e tempo libre para os usuarios: piscina, hipoterapia, cinema, boleira, campamentos, viaxes, etc. - Asemblea anual de familias: onde se informará dos aspectos xerais relacionados coa marcha do Centro e onde se dará conta do resultado da enquisa de satisfacción e proporcionaráselles a memoria anual do Centro.

5. Favorecer o mantemento do vínculo familiar través de: - Saídas dun día, fins de semana ou vacacións -Visitas no centro -Chamadas de teléfono Relazándose do seguinte xeito: - A Traballadora Sociai contacta coa familia vía telefónica - A familia comunica persoalmente ou por teléfono, á T.S ou, na súa ausencia, a un membro do persoal (este deixará nota ao T.S.) - A Traballadora Sociai pasará semanalmente aos diferentes servizos do Centro a folla de saídas, visitas ou vacacións (rexistro: Contactos do usuario coa familia), ou se é algo puntual farao vía intranet -O coidador responsable do usuario ha de rexistrar na aplicación informática" xestión de Centros" (CRBO-F-1) as entradas, saídas, visitas e chamadas de teléfono. Os contactos coas familias, rexístranse no Formato de Rexistro de Entrevistas e chamadas (CRB7-F-1). Hai un formato para rexistrar os contactos do usuario coa familia (CRB7-F-2) Considerando que toda relación coas familias debe de ir acompañada dunha escoita activa e un grao alto de empatía

**Final:**

Conclúe coa saída do usuario do Centro

**Puntos críticos:**

-Que non se vexan satisfeitos os compromisos adquiridos coas familias/titores

1. Falta de coordinación interprofesional e uniformidade de criterio na comunicación coas familias
2. Falta de empatía e dificultade para establecer contacto(telefónico ou persoal)

-Claridade e transparencia na comunicación

-Realizar os rexistros dentro do horario laboral

**Recursos humanos:**

TRABALLADORA SOCIAL: Manterá contactos periódicos coas familias, atenta á escoita das súas necesidades e propostas. DIRECTOR: Manterá os compromisos establecidos entre a familia e o Centro.

MEDICO: Informará e recollerá calquera dato sobre a evolución do estado de saúde do usuario, os posibles recursos técnicos a us alcance e calquera dúbida que se formule no ámbito da saúde

PSICOLOGO: Informará e recollerá calquera dato sobre os aspectos psicopedagóxicos do Plan Anual de Traballo do usuario ATS: Manterá contacto fluído, en temas de saúde, coas familias, subministrándoo todos aqueles produtos pautados previamente.

COIDADORES: Manterán un contacto fluído coas familias e servirán, nalgúns momentos, como ponte entre elas e a Traballadora Social

**Recursos materiales:**

Follas de reclamacións Follas de rexistro de comunicacións

**Registros vinculados:**

CRB0-F-1 GESTOR INCIDENCIAS

CRB7-F-2 REXISTRO E CONTACTOS DO USUARIO COA SUA FAMILIA

CRB7-F-3 QUEIXAS, RECLAMACIONS E SUXERENCIAS DOS CLIENTES

CRB7-F-4 REVISION ESTADO ROPA PERSONAL

CRB7-F-5 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN COMISIÓN HOSPITALARIA

**Documentación de referencia:**

CRB0-D-2 MANUAL DE BUENAS PRACTICAS FEAPS

CRB7-D-1 PROTOCOLO TRATAMIENTO DE LA ROPA PERSONAL