

ANNEX 1

INDEX

14	Recepció de trucades per als usuaris
17	Custodia d'objectes perduts
19	Gestió de la farmaciola
PROCEDIMENTS INTERNS	
21	Comunicació d'incidències
22	Traspàs d'informació entre torns
23	Ús de la infermeria
30	Gestió de zones comunes
PROCEDIMENTS D'ALTRES SERVEIS ALS USUARIS	
31	Comunicació Accident / Incident dels usuaris
32	Atenció Nocturna
33	Fulls de reclamació oficial

ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Recepció de trucades per als usuaris		14
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats:		
Processos relacionats:	Activitats a realitzar: 1. Intentar localitzar a l'usuari en qüestió 2. Prendre nota del missatge 3. Notificar-ho a l'usuari	
Objectiu: Comunicar als usuaris les trucades que han rebut		
Descripció: 1. Quan un dels usuaris de l'alberg rep una trucada telefònica, el recepcionista ha d'intentar localitzar al usuari (si l'alberg disposa de servei de megafonia pot utilitzar-lo per aquesta finalitat). 2. En cas que la persona no es presenti a recepció de forma immediata, es procedirà a prendre nota del missatge. Cal anotar el nom de l'usuari al qual es dirigeix la trucada, el nom de la persona que truca i el seu telèfon i una breu anotació del tema si s'escau. Cal deixar constància de la data i l'hora en què s'ha rebut la trucada també. 3. Aquesta nota s'ha de guardar a recepció i cal penjar un avís al taulell d'avisos per tal que la persona que ha rebut la trucada tingui coneixement de la mateixa i s'atansi a la recepció a demanar la informació relativa a la trucada. La cartellera s'ha de situar en una zona de pas i ha de tenir un apartat destinat expressament als avisos als usuaris.		
Recomanacions:		

NOM DEL PROCÉS: Custodia d'objectes perduts		17
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats: Tots		
Processos relacionats:	Activitats a realitzar: 1. Localitzar els objectes extraviats 2. Etiquetar-los i custodiar-los 3. Entregar-los al usuari quan siguin reclamats	
Objectiu: Guardar els objectes extraviats per tal que l'usuari pugui recuperar-los.		
Descripció: 1. Quan algú trobi un objecte que extraviat (ja sigui en les zones comuns, o bé en les habitacions) cal dur-lo a recepció per tal que el custodiïin. 2. El recepcionista l'etiquetarà marcant la data i el lloc on s'han localitzat i el desarà a la sala de custòdia. 3. En cas que algú el reclami se li lliurarà prèvia comprovació de la seva propietat.		
Recomanacions: Identificar la sala/zona de custòdia en tots els establiments i portar un control del objectes que s'hi desen (l·listat on hi consti la data en què s'ha trobat la peça/objecte, tipus i característiques, i també lloc on s'han trobat) ja que l·listat permetrà localitzar-los més fàcilment quan sigui reclamats.		

ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Comunicació d'incidències		21
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats: Cuina, Menjador, Neteja, Direcció de l'alberg		
Processos relacionats:	Activitats a realitzar: Comunicar a direcció aquelles tasques que superen les funcions atribuïdes	
Objectiu: Que cap dels treballadors realitzin tasques que superin les funcions que se'ls han atribuït.		
Descripció: Quan un treballador es trobi davant una situació que supera les seves atribucions, cal que ho comunicui a direcció per tal que sigui la Direcció qui prengui les decisions oportunes i emprengui les accions necessàries.		
Recomanacions:		

NOM DEL PROCÉS: Traspàs d'informació entre torns		22
Dept. Responsable: Recepció		Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna
Departaments relacionats:		
Processos relacionats: Tots els processos del departament	Activitats a realitzar: 1. Prendre nota de les incidències i/o accions a comunicar en el canvi de torn. 2. Comunicar les incidències/accions	
Objectiu: Comunicar les incidències i accions rellevants per tal que la persona que entra a treballar en tingui coneixement.		
Descripció: 1. Durant el transcurs del torn cal que el recepcionista prengui nota de les incidències i/o accions que haurà de comunicar al company que el substitueixi. 2. En el moment de canvi de torn el recepcionista que surt comunicarà totes les incidències/accions necessàries per tal que el recepcionista que entra pugui desenvolupar les seves tasques amb normalitat (incidències, usuaris amb necessitats especials, entrades pendents, avaries, peticions especials, etc). 3. En el moment de canvi de torn s'omplirà i es signarà el registre de “traspàs de informació entre torns” i es comprovarà que es disposa de tots els elements per iniciar el torn de treball: Comprovació de funcionament de la centraleta d'incendis Llistat d'habitacions ocupades. Telèfon de emergència. Llistat de telèfons d'emergència Documentació del pla d'autoprotecció. Lot, en el cas de atenció nocturna.		
Recomanacions:		

ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Ús de la infermeria		23
Dept. Responsable: Atenció a l'usuari		Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna
Departaments relacionats: Direcció, zelador de nit		
Processos relacionats: Informació a la Direcció Traspàs d'informació		Activitats a realitzar: 1. Informar a les persones responsables dels usuaris de l'existència d'aquest equipament.
Objectiu: Posar a disposició de l'usuari necessitat i dels seus responsables l'equipament existent		
Descripció: 1. Quan una persona responsable (professor, monitor, adult) manifesti la existència d'alguna persona indisposada, la persona d'atenció de l'alberg oferirà la habitació destinada a infermeria per que, a criteri de la persona responsable, sigui utilitzada de la forma més convenient. 2. El servei de recepció informará a la direcció. 3. Comunicar aquesta incidència en el canvi de torn.		
Recomanacions:		

ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Gestió de zones comunes		30
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats: Neteja		
Processos relacionats: Neteja de continuació i a fons de les zones comuns	Activitats a realitzar: 1. Tenir cura del bon estat permanent de les sales comunes 2. Informar als usuaris de l'ús correcte de les sales en qüestió	
Objectiu: Gestionar correctament les sales comuns per tal que els usuaris puguin gaudir-ne fent-ne un ús adequat		
Descripció: 1. Cal que a més de la neteja diària de les sales comuns que és tasca del departament de neteja, recepció vetlli pel bon estat de la sala mostrant especial atenció en l'ordre d'aquesta. 2. El recepcionista ha d'informar als usuaris de l'alberg de les activitats que s'hi poden dur a terme (visionar pel·lícules o programes televisius, jugar a jocs de taula...) i advertir dels usos inadequats.		
Recomanacions: Que la cartellera general contingui la informació pertinent sobre els usos de les sales comunes o bé disposar una cartellera especial en les pròpies sales on s'exposin les normes d'ús de les mateixes.		

ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Comunicació Accident / Incident dels usuaris		31
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats:		
Processos relacionats: Traspàs d'informació entre torns	Activitats a realitzar: 1. Analitzar i avaluar la gravetat de l'incident/accident 2. Procedir a la seva cura si un incident lleu o avisar a urgències si és necessari. 3. Comunicar l'incident/accident a l'acompanyant o persona responsable 4. Notificació a Direcció i a SSCC	
Objectiu: Atendre als usuaris que es vegin involucrats en algun incident/accident		
Descripció: 1. Quan recepció te coneixement que s'ha produït un accident/incident en les dependències de l'alberg cal que s'atansi al lloc dels fets i analitzi i avaluï <i>insitu</i> la gravetat dels fets. 2. Cal localitzar als acompanyants o, en el cas de menors als responsables del grup, per tal que prenguin les accions oportunes. 3. Si es tracta d'un incident lleu (cops, petits talls...), i el responsable o acompanyant ho sol·licita, ha de procedir a facilitar el material de la farmaciola al responsable i, en cas que siguin greus cal que faciliti al responsable els mitjans per a contactar amb els serveis sanitaris d'urgència per tal que siguin ells que tractin a l'usuari. 4. En cas d'accident greus cal trucar als serveis d'emergència i comunicar l'incident a la Direcció / Subdirecció de l'alberg. Aquest valorarà la situació i mesurarà la necessitat de escalar la informació al Director de l'Àrea de Programes XANASCAT, que farà un anàlisi de la situació i podrà activar o no el C2 (coordinació i control). Independentment caldrà notificar la incidència a SSCC via correu electrònic amb omplint el document corresponent. 5. Posteriorment als fets, es recomanable que des de direcció de l'alberg es mostri interès per l'estat de la persona afectada (ja sigui preguntant directament quan la persona encara es trobi allotjada a l'alberg o bé via telèfon o correu electrònic en cas contrari).		
Recomanacions:		

ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Atenció Nocturna		32
Dept. Responsable: Atenció a l'usuari		Persona Responsable: Zelador de nit
Departaments relacionats: Recepció, Direcció de l'alberg		
Processos relacionats: Traspàs d'informació entre torns Pla d'autoprotecció Comunicació d'incidències Recepció de trucades pels usuaris		Activitats a realitzar: 1. Vigilància en el compliment de les normes i el manteniment de la convivència. 2. Obertura de portes durant la nit
Objectiu: Vetllar pel compliment de les normes de l'alberg en l'horari nocturn i permetre l'entrada dels usuaris de l'alberg durant els intervals de temps fixats. Activar el pla d'autoprotecció en cas de necessitat. Activar el PROCÉS de comunicació d'incidències en cas de necessitat.		
Descripció: La persona que, sota la direcció i supervisió de la Direcció de l'alberg, és l'encarregada de vetllar per l'ordre i el compliment de les normes durant la nit. Horari de silenci, a les 23h i tancament de portes a les 24h. 1. El zelador de nit també és la persona encarregada d'obrir les portes cada hora en punt durant 10 minuts per permetre que els usuaris entrin a l'establiment, prèvia comprovació de la seva identitat. 2. El zelador de nit podrà realitzar tasques de suport per atendre demandes dels usuaris que com a criteri general seran: informació, préstec i recollida de jocs i recepció de trucades. A banda d'aquestes, les sol·licituds dels usuaris sempre s'atendran a través dels responsables adults. 3. El zelador de nit podrà realitzar tasques senzilles de suport (ordre de sales, revisions, etc.) sempre que aquestes no comprometin la seva funció principal. 4. El zelador ha de tenir coneixement de les instal·lacions de l'alberg (electricitat, aigua, gas, etc.). La direcció del centre elaborarà un manual d'operacions bàsiques per a poder actuar sobre aquestes en cas de necessitat. 5. El zelador haurà de mantenir una conducta respectuosa i tranquil·la en tot moment. 6. El zelador realitzarà recorreguts de supervisió i portarà en tot moment el telèfon d'emergències 7. Davant de qualsevol situació que superi les seves atribucions o capacitat d'actuació, contactarà amb la direcció/subdirecció de l'alberg a través del mitjà que l'indiqui la direcció del centre per a informar i rebre instruccions.		
Recomanacions: Cal que sigui el recepcionista qui en finalitzar el torn de tarda imprimeixi cada dia el llistat de persones que pernocten a l'alberg.		

ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Fulls de reclamació oficial		33
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats: Central de la XANASCAT, Direcció de l'alberg		
Processos relacionats: Bústia de queixes / suggeriments Enquestes de valoració	Activitats a realitzar: 1. Disposar de fulls de reclamació oficial 2. Quan un usuari ho sol·liciti cal entregar-li un full de reclamació oficial 3. Complementació per part de l'usuari 4. El recepcionista ha de quedar-se'n una còpia, fotocopiar-la i enviar-la a la central	
Objectiu: Recollir les valoracions del usuaris de cada alberg per tal de millorar el servei.		
Descripció: 1. La recepció ha de disposar de fulls de reclamació oficial i facilitar-los a qui els sol·liciti encara que no hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'alberg. 2. Quan algú demani un full de reclamació cal facilitar-li l'imprès oficial i és convenient avisar a la Direcció. 3. El propi usuari ha de complimentar-lo consignant el lloc, el dia i l'hora dels fets i les dades personals de qui presenta la reclamació (nom, nacionalitat, domicili, número del DNI o passaport), i exposant de manera clara i concisa els fets que han motivat la queixa i la seva petició, així com els documents que es poden aportar a la reclamació/denúncia. 4. El recepcionista ha de quedar-se un exemplar de la còpia i el consumidor ha de conservar la seva i trametre l'original. Cal que el recepcionista fotocopïi la seva còpia i l'envïi a SSCC. La Direcció o, en cas que estigui absent, la persona encarregada, pot fer al·legacions en el mateix full i signar l'imprès reservat a aquest efecte. El consumidor té un termini de 20 dies per trametre el full de reclamació als organismes oficials (Servei de Consum).		
Recomanacions: S'aconsella comunicar a la Director o persona encarregada sempre que algú sol·licita un full de reclamació per tal que sigui ell mateix qui ho gestioni.		