

CONSEJO NACIONAL DE FAMILIAS DOMUSVI

CARTA

En cada uno de los países en los que opera, DomusVi desea implicar a las familias en su gobernanza mediante la creación de un Consejo Nacional de Familias (CNF) que depende directamente de la Dirección General del país. Independientemente de cómo se designe a sus miembros, se pretende que cada CNF sea representativo de la población de familias, residentes y clientes de DomusVi en el país de que se trate.

El CNF no pretende sustituir ni reemplazar a estructuras similares existentes o futuras. En su caso, estas estructuras tendrán prioridad sobre el CNF, siempre que sus misiones sean similares. El CNF es un órgano consultivo; no es un órgano de decisión ni de gestión y no puede sustituir a los órganos estatutarios de DomusVi.

La presente Carta define los principios generales que rigen el funcionamiento y las misiones del CNF, así como el papel de sus miembros.



1. Definiciones



"Carta" se refiere a la presente Carta. La Carta es la misma para todos los países.

"Carta Ética" se refiere a la Carta de Conducta Ética Empresarial del Grupo DomusVi.

"Co-construcción" se refiere al proceso que consiste en la inclusión de los diferentes actores implicados en los procesos de desarrollo o definición de proyectos, herramientas o acciones, con vistas al equilibrio económico y a la mejora continua de la calidad asistencial de los residentes y clientes de DomusVi, sin asumir ningún poder de gestión, administración, representación o control, que son competencia exclusiva de los órganos estatutarios de DomusVi.

"Comité de Estudio" se refiere a los miembros del Comité de Estudio, interlocutor de DomusVi con el CNF. Está compuesto por profesionales de DomusVi y, en su caso, por expertos externos solicitados por DomusVi.

"Consejo Nacional de Familias" o "CNF" se refiere al Consejo Nacional de Familias.

"Dirección de los Consejos de Familias y de la Mediación" o "DCFM" se refiere al departamento de DomusVi responsable de crear el Consejo Nacional de Familias, gestionar el nombramiento de sus miembros y coordinar su trabajo y reuniones.

"Dirección General" se refiere a la dirección general de DomusVi tal y como se define a continuación.

"DomusVi" se refiere a la entidad DomusVi del país en cuestión.

"Contacto(s) de Referencia" se refiere a cualquier familiar, pariente o representante legal de una persona que recibe apoyo de DomusVi, identificado ante DomusVi como "Contacto de Referencia".

"Miembro(s)" se refiere a un, el o los miembro(s) del Consejo Nacional de Familias.

"Misión(es)" se refiere a las misiones para las que DomusVi recurre al CNF, tal y como se definen en la presente Carta.

"Observación(es)" se refiere a las constataciones del CNF sobre los temas de estudio en el marco estricto de sus Misiones. Puede tratarse de observaciones, análisis o sugerencias, necesariamente elaboradas en la continuidad de una evaluación preliminar informada y como parte del proceso de Co-construcción.

"Tema(s) de Estudio" se refiere a los temas cubiertos por el trabajo del CNF, definidos en consulta con la Dirección de los Consejos de Familias y de la Mediación.

2. Principios generales



La Carta (y los documentos de DomusVi a los que remite) rige las relaciones entre el CNF y DomusVi con exclusión de cualquier otro texto. Las misiones del CNF pueden incluir elementos previstos en la normativa nacional, pero ello no tiene ningún efecto sobre la relación entre el CNF y DomusVi, ni implica responsabilidad alguna por parte de esta última.

El CNF no tiene personalidad jurídica. Aunque a través de sus miembros pretende ser representativo de la población de familias de residentes y clientes de DomusVi desde un punto de vista social (sociológico), no puede recibir ni beneficiarse de ningún mandato de representación de las familias. Por lo tanto, no puede comprometerlos ni ser responsable ante ellos, y lo mismo se aplica a sus miembros. No es un órgano de decisión ni de gestión. No tiene capacidad para entablar acciones judiciales.

La calidad de miembro implica la adhesión a la Carta y a la Carta Ética. Por consiguiente, cada Miembro se compromete a respetar los principios y deberes generales enunciados en la Carta y en la Carta Ética, a trabajar en el marco de las misiones del CNF y a actuar de manera desinteresada. El incumplimiento de estos principios y deberes podrá dar lugar a la destitución de un Miembro y podrá comprometer su responsabilidad en la medida en que las infracciones observadas perjudiquen a otro Miembro, al CNF o a DomusVi.

El trabajo realizado por el CNF se inscribe en un proceso de Co-construcción destinado a alimentar la relación entre el CNF y DomusVi. Este enfoque de Co-construcción, que se expresa exclusivamente a través de las Observaciones del CNF, es fundamental y constituye la esencia del intercambio entre el CNF y DomusVi.

Los Temas de Estudio, su temática y contenido, que elabora el CNF, así como los documentos puestos a disposición del CNF, son estrictamente confidenciales. Los miembros del CNF están obligados a respetar esta confidencialidad.

El trabajo del CNF y las acciones de sus miembros se llevarán a cabo de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes, la gobernanza y los procesos de DomusVi, y no pueden comprometer la responsabilidad de DomusVi.

DomusVi se reserva el derecho de modificar la presente Carta para adaptarla a las leyes y reglamentos aplicables y a los cambios en su gobernanza.

3. Las misiones del CNF (1/2)



Como parte de la gobernanza de DomusVi y en dependencia directa de la Dirección General, el CNF es un órgano de consulta y de observación. Como órgano de Co-construcción, el CNF no puede sustituir a los órganos de decisión o de gestión de DomusVi.

Su función, al formular sus Observaciones, consiste en: :

- (i) Expresar las expectativas de las familias a nivel nacional en relación con la mejora de la oferta de DomusVi;
- (ii) Contribuir a aumentar la participación de las personas mayores y sus familias en la vida y la calidad de las estructuras que les proporcionan apoyo;
- (iii) Contribuir al desarrollo de herramientas y servicios que facilitan la relación tripartita entre la persona mayor, sus familiares y los profesionales.

El objetivo de sus misiones es enriquecer la acogida, el apoyo y los cuidados en el seno de las estructuras DomusVi, lo más cerca posible de las aspiraciones y necesidades de las personas mayores, hoy y en el futuro.

DomusVi, sus ejecutivos o los responsables de oficinas centrales, pueden consultar al CNF sobre un tema específico, dentro del marco de sus competencias.

3.1. Misión 1 - Expresar las expectativas de las familias a escala nacional para implicarlas en la mejora de la oferta de DomusVi.

A través del CNF, de acuerdo con el enfoque de Co-construcción, DomusVi desea beneficiarse de la contribución de las familias a la mejora de su oferta actual y al desarrollo de su oferta futura. DomusVi puede involucrar al CNF en discusiones sobre temas sociales, si es necesario recurriendo a expertos externos.

El análisis de un Tema de estudio no puede referirse a una sola residencia o región en particular. Debe representar, a escala nacional, un reto y un ámbito de mejora en la oferta actual o futura de DomusVi.

3.2. Misión 2 - Contribuir a reforzar la participación de las personas mayores y sus familias en la vida, los proyectos y la mejora de las estructuras que les acompañan.

A través del CNF, en línea con el enfoque de la Co-construcción, DomusVi desea beneficiarse de la contribución de las familias con el fin de reforzar la participación de las personas mayores y de sus familiares en la vida y el funcionamiento de las residencias.

El objetivo es trabajar en la oportunidad y la motivación de quienes deseen participar activamente en la vida colectiva de la residencia (vida social, eventos, salidas, etc.) e implicar a los residentes y a sus familias en el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios de la residencia, que es una de las principales preocupaciones de DomusVi.

3. Las misiones del CNF (2/2)



3.3. Misión 3 - Participar en el desarrollo y el despliegue de herramientas y servicios que faciliten la relación tripartita entre la persona mayor, su familia y los profesionales.

En el centro de esta misión está la relación tripartita que se establece cuando una persona mayor se traslada a una residencia o recibe atención en su domicilio, entre esa persona, su(s) familiar(es) y el equipo. DomusVi considera que esta relación es fundamental para el bienestar de la persona mayor.

A través del CNF, de acuerdo con el enfoque de Co-construcción, DomusVi desea beneficiarse de la contribución de las familias en el desarrollo de acciones de comunicación, de formación, de información, de acompañamiento y de apoyo que favorezcan una colaboración constructiva y equilibrada entre estas tres partes, en beneficio de la persona mayor.

Durante su mandato, el CNF trabaja en uno o varios Temas de Estudio relacionados con sus misiones, que pueden identificarse a través de:

- la consulta de las familias mediante encuestas o invitaciones para que expresen su opinión sobre uno o varios asuntos;
- El resumen nacional de las encuestas de satisfacción de DomusVi;

- El resumen anual por temas de las reclamaciones recibidas;
- Un resumen del informe anual del Comité de Ética de DomusVi (cuando exista dicho comité) y
- Actas de los consejos locales (cuando existan) a iniciativa suya.

Para cada Tema de Estudio seleccionado, se creará una comisión de miembros del CNF. Con el fin de mejorar la eficacia de su trabajo y en consonancia con el enfoque de Co-construcción, la comisión trabajará en dos etapas:

(i) Análisis de la situación: en primer lugar, explora el tema para comprender las cuestiones y los retos del Tema;

(ii) Observaciones: sobre la base de este análisis, formula sus Observaciones.

El CNF y los consejos locales (donde existan) son organismos independientes.

Para llevar a cabo sus misiones, con la ayuda de DomusVi, el CNF tratará de establecer relaciones con todos los consejos locales para recibir información de sus miembros, residentes y familias, y proporcionar a estos consejos locales temas transversales para debatir en sus reuniones. El CNF también intentará promover el papel de estos consejos locales entre las familias.

4. Los recursos del CNF (1/2)



Para llevar a cabo sus tareas, el Consejo Nacional de Familias dispone de los siguientes recursos:

4.1. Comunicación con las familias

4.1.1. Comunicación del CNF hacia las familias

Bajo reserva del cumplimiento de la normativa aplicable, en particular la relativa a la protección de datos personales [1], DomusVi enviará correos electrónicos informativos a los Contactos de Referencia de los residentes en nombre del CNF. El contenido de la información se elaborará conjuntamente entre DomusVi y el CNF, y podrá referirse en particular a Temas de Estudio realizados por el CNF.

4.1.2. Comunicación de las familias hacia el CNF

DomusVi facilitará al CNF una dirección de correo electrónico. Esta dirección se comunicará a todas las familias y se pondrá a su disposición en el sitio web de DomusVi (país) para que puedan expresar su opinión sobre los asuntos que sean competencia del CNF, con exclusión de cualquier otro uso.

La Dirección de los Consejos de Familias y de la Mediación gestionará esta dirección de correo electrónico en nombre del CNF y pondrá la correspondencia a disposición de sus Miembros.

El CNF también podrá realizar encuestas en línea para preguntar a las familias sobre los Temas de Estudio actuales.

La Dirección de los Consejos de Familias y de la Mediación informará a los presidentes de los consejos locales, donde los haya, y a las estructuras de DomusVi, a través de los canales existentes o futuros sobre el progreso de los trabajos del CNF, invitándoles, si así lo desean, a debatir estos temas durante sus reuniones y a transmitir después los frutos de su reflexión al CNF.

4.1.3. Respeto a las familias y los profesionales

Ni el CNF ni sus Miembros podrán ponerse en contacto directo con la familia que haya presentado una queja ni con el personal del centro en cuestión.

El CNF no puede sustituir a los consejos locales ni a las propias familias en la vida y el funcionamiento de la residencia.

[1] En cumplimiento de la normativa vigente, toda persona podrá solicitar en cualquier momento su baja de la lista de destinatarios mediante un formulario de baja accesible al final del correo electrónico.

4. Los recursos del CNF (2/2)



4.2. Diálogo con residentes voluntarios

Con el fin de comparar las percepciones de las familias con las de las personas mayores, el CNF podrá solicitar la participación de residentes voluntarios en su trabajo, mediante la Dirección de los Consejos de Familias y de la Mediación, y a través de los canales considerados adecuados por la DCFM.

4.3. Dirección de los Consejos de Familias y de la Mediación - Comité de Estudio DomusVi

Encargada de dirigir y coordinar el CNF, la DCFM de DomusVi se encarga de alimentar la reflexión del CNF sobre los Temas de Estudio, organizando los debates del CNF, sirviendo de enlace con el Comité de Estudio de DomusVi y con los eventuales comités locales.

Se creará un Comité de Estudio de DomusVi, compuesto por profesionales de DomusVi (con carácter voluntario) y posiblemente por expertos externos, con el fin de proporcionar al CNF elementos de reflexión sobre los Temas de Estudio y permitirle comprender mejor los retos y la realidad operativa de DomusVi y los desafíos a los que se enfrenta la sociedad. Este comité actuará como centro de recursos para el CNF, y podrá convocarse puntualmente a través de la DCFM para arrojar luz sobre un tema determinado.

Estas personas aceptan que se las convoque cada cierto tiempo para hacer aportaciones a los miembros del Consejo. También se les invita regularmente a asistir a las reuniones del Consejo.

4.4. Presupuesto anual

DomusVi asignará un presupuesto de funcionamiento al CNF para que pueda llevar a cabo sus misiones.

En el marco del proceso de Co-construcción, al final del año n, el CNF elabora su proyecto de presupuesto, misión por misión, partida por partida, basándose en el presupuesto asignado por DomusVi. Este presupuesto, parte integrante del presupuesto anual de DomusVi, es validado por los órganos de decisión de DomusVi.

4.5. Suministro de información

DomusVi podrá poner a disposición del CNF las buenas prácticas existentes pertinentes para su análisis y Observaciones, así como los medios de comunicación existentes (en particular, los periódicos internos de las residencias, el informe de sostenibilidad del Grupo DomusVi, el informe de innovación o las actas de los consejos locales si éstos así lo desean). DomusVi también podrá organizar concursos o cualquier otro medio que fomente el intercambio y la difusión de buenas prácticas e ideas innovadoras dentro de sus estructuras.

5. Composición (1/2)



El CNF está compuesto por Miembros designados entre las familias, parientes y Contactos de Referencia de las personas mayores que reciben apoyo de DomusVi. El número de Miembros se definirá para cada CNF, con un máximo de 22 Miembros.

5.1. Elegibilidad - Designación

Cualquier persona identificada en DomusVi como Contacto de Referencia de una persona que recibe atención o apoyo en una estructura de DomusVi, es elegible para convertirse en Miembro.

No se admitirán las siguientes solicitudes:

- Más de un miembro de la misma familia;
- Cualquier persona que sea empleada de DomusVi o que esté relacionada con un empleado de DomusVi (que actualmente sea empleada o que haya dejado DomusVi hace menos de 12 meses);
- Cualquier persona que sea proveedor o prestador de servicios de DomusVi o que trabaje para un proveedor o prestador de servicios de DomusVi;
- Cualquier persona que no respete los contratos y reglamentos que la vinculan a la estructura que proporciona apoyo a la persona mayor en cuestión;
- Una persona que ya haya desempeñado dos mandatos como Miembro.

Los miembros del Consejo serán nombrados según un procedimiento garantizado por una personalidad externa imparcial.

5.2. Duración del mandato como Miembro

Los Miembros se nombran para un mandato de dos años. Cada Miembro es libre de renunciar a su cargo durante su mandato. En caso de que su familiar residente fallezca durante el mandato de dos años, el Miembro seguirá estando autorizado para continuar en el cargo. Sin embargo, se considerará que el Miembro ha dimitido inmediatamente si el familiar se traslada a un lugar donde no reciba apoyo de DomusVi.

En caso de que haya un déficit de Miembros, por debajo del 50 % del número inicial de Miembros, se lanzará una nueva campaña en los seis meses siguientes como máximo, para sustituir a los miembros que hayan dimitido.

Si un Miembro del Consejo no respeta la Carta o la Carta Ética, al menos tres miembros del CNF podrán proponer que se incluya en el orden del día de una reunión del Consejo una votación para excluirlo. La exclusión se decidirá por mayoría simple. En caso de voto positivo, la exclusión será efectiva inmediatamente.

5. Composición (2/2)



5.3. Voluntariado

El mandato como Miembro es voluntario y desinteresado. Los Miembros no pueden recibir remuneración de ningún tipo.

DomusVi organizará y sufragará los desplazamientos de los Miembros a las reuniones presenciales. Los Miembros recibirán un reembolso por los gastos en que incurran en el desempeño de su labor, de conformidad con las normas de DomusVi y previa autorización de la DCFM.

5.4. Elección de un embajador

Cada seis meses se celebrará una votación secreta en una reunión de Consejo para elegir al embajador del CNF.

El embajador es elegido por mayoría simple de los presentes para un mandato de seis meses, renovable una vez.

Si el embajador decide dimitir antes de finalizar su mandato, se celebrarán elecciones entre los Miembros del Consejo para elegir un nuevo embajador por un periodo de seis meses.

La función del embajador es facilitar las reuniones, en colaboración con la DCFM, y actuar como portavoz de los Miembros del Consejo en sus relaciones con la dirección de DomusVi y la Dirección de los Consejos de Familias y de la Mediación.

5.5. Continuación de una parte de los Miembros al final de su mandato

Con el fin de garantizar la continuidad del trabajo del Consejo de un mandato al siguiente, una parte de los Miembros salientes puede, de forma voluntaria, continuar su mandato durante un año más, en apoyo de los nuevos Miembros seleccionados.

La Dirección de los Consejos de Familias y de la Mediación, en concertación con el embajador del CNF, define el número de miembros que se mantendrán (que no podrá ser inferior al 15 % ni superior al 25 % del número inicial de Miembros del Consejo) y las modalidades de su selección.



6. Funcionamiento del CNF



6.1. Reuniones

El CNF se reúne cuatro veces al año, incluyendo al menos una reunión presencial en un lugar propuesto por DomusVi. Las fechas se fijan en consulta con todos los Miembros del CNF.

La Dirección de los Consejos de Familias y de la Mediación coordina y dirige las reuniones a lo largo del año.

Para preparar cada reunión:

(i) la DCFM envía al embajador del CNF una propuesta de orden del día a más tardar tres semanas antes de dicha reunión;

(ii) Una vez validado con el embajador, la Dirección de Consejos de Familia y de la Mediación envía el orden del día a todos los miembros del CNF a más tardar 14 días antes de la reunión.

DomusVi elabora una síntesis de la reunión, que incluye el registro de las decisiones. Esta síntesis la firma el embajador del CNF y la Dirección de los Consejos de Familias y de la Mediación, y se envía a los Miembros en los 30 días naturales siguientes a la reunión.

6.2. Informe de actividad

El informe de actividad presenta los Temas de Estudio tratados durante el año transcurrido, las Observaciones del CNF y las acciones previstas para el año siguiente en relación con sus tres misiones. Este informe de actividades lo redacta la Dirección de los Consejos de Familias y de la Mediación, en nombre del CNF, y lo validan los Miembros.

El informe se envía a la Dirección General y a los Miembros del Comité de Estudio, y se comunica a todos los consejos locales (o estructuras equivalentes) en donde existan. El informe de actividades se publica en el sitio web de DomusVi.

Todos los años se organiza un intercambio entre el CNF y la Dirección General del país, en particular para debatir el informe de actividades del CNF.

7. Deberes de los Miembros



En el ejercicio de su mandato, cada Miembro se compromete a respetar los principios generales de la Carta, la Carta Ética, las normas y reglamentos vigentes en el centro o servicio que atiende a su familiar mayor y los siguientes deberes:

7.1. Libertad de expresión, co-construcción, escucha activa y atención

Las reuniones, debates y trabajos del CNF se desarrollan según el principio de la Co-construcción, con cortesía, escucha activa, benevolencia y respeto mutuo. Cada cual se expresa libremente y expone su punto de vista.

7.2. Independencia - Imparcialidad - Desinterés

La participación en el CNF es individual e independiente de cualquier pertenencia a un partido político, colectivo, sindicato o asociación. Exige imparcialidad por parte de sus Miembros, que también se comprometen a dar siempre prioridad en sus cargos al interés colectivo sobre los intereses de sus familiares o sus propios intereses.

7.3. Confidencialidad

Los Miembros del CNF, así como cualquier persona que participe en los trabajos del CNF, están sujetos a la más estricta confidencialidad en lo que respecta a la información y los documentos que reciben (véase la Carta Ética), los debates en los que participan y las decisiones adoptadas en el marco de su función o intervención. Se comprometen personalmente a respetar la total confidencialidad de estos elementos.

Los Miembros son personalmente responsables de cualquier incumplimiento.

7.4. Compromiso y disponibilidad

Los Miembros del CNF se comprometen, en la medida de lo posible, a participar en las cuatro reuniones anuales del CNF. También se comprometen a tomar nota de la información puesta a su disposición por la DCFM y a proporcionar los comentarios esperados en los plazos previstos.

Los Miembros del CNF se comprometen a asistir a los cursos de formación ofrecidos por la DCFM, que son esenciales para que puedan adquirir los conocimientos necesarios para llevar a cabo su misión.

Por último, los Miembros se comprometen a formar parte de una de las comisiones de trabajo creadas en el seno del Consejo y a implicarse en la medida de sus posibilidades.

8. Publicación de la Carta



La Carta está a disposición de todo el mundo en el sitio web del Grupo DomusVi, en el sitio web del país o solicitándola a la DCFM.

Versión del 22 de noviembre de 2024