

CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE DE DIA PER A GENT GRAN SANTA EULÀLIA

La Carta de Serveis és un document públic a través del qual una organització informa a les seves persones usuàries dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com drets i les obligacions que assisteixen als usuaris en relació a aquests serveis. Representa el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions, segons la tipologia de servei a prestar, sota criteris de qualitat i millora contínua.

El contingut de la Carta de Serveis ve determinada en el document del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya " Guia per a emplenar la sol·licitud per obtenir l'acreditació com entitat proveïdora de serveis de la xarxa de serveis socials d'atenció pública", essent el següent : Qui som, quins serveis oferim, quins compromisos adoptem, com mesurem els compromisos, com gestionem les queixes i suggeriments, normativa aplicable i com les persones usuàries es poden adreçar i comunicar amb l'entitat.

MARC IDENTITARI DEL CENTRE DE DIA PER A GENT GRAN SANTA EULÀLIA

TITULARITAT

La titularitat del Centre de dia per a Gent Gran Santa Eulàlia correspon a la Fundació Privada Santa Eulàlia, entitat d'iniciativa social que té com a finalitat "contribuir a la millora o al manteniment del benestar i la qualitat de vida de les persones grans i llurs famílies", registrada amb el número 357 en el Registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya, i amb el núm. E00220 en el registre d'entitats, serveis i establiments socials del Departament competent de la Generalitat.

CLASSIFICACIÓ REGISTRAL

El Centre de dia per a Gent Gran Santa Eulàlia és un servei social inscrit en el registre d'entitats, serveis i establiments socials del Departament de Benestar Social, amb el núm. S03699, i que es regula segons les disposicions del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000 de 15 de maig. La seva catalogació és la de Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent.

Així mateix, el centre de dia té la qualificació de centre col·laborador del programa d'acolliment diürn de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS).

MISSIÓ

La comesa del Centre de Dia per a Gent Gran Santa Eulàlia és donar servei d'acolliment diürn que complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar, amb els objectius d'afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

VISIÓ

El centre de dia pretén ser un servei de referència qualitativa per a les persones grans i les seves famílies, compromès i participi amb les polítiques socials i assistencials de l'administració competent i vinculada i integrada amb la dinàmica i vida del seu barri, ciutat i comunitat.

VALORS

Els valors determinen la nostra conducta, constitueixen les normes de capteniment en la prestació dels serveis, a l'hora de treballar i relacionar-se els membres (usuaris – familiars -treballadors) del centre.

Valor	Conductes esperades que potencien el valor
<i>Sol·licitud</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Estem amatents i diligents enfront a les necessitats i demandes de l'altra; accessibles al tracte, afables, amb delit de servir i complaure.
<i>Honestedat</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Oferim solament allò que podem complir i ens esmercem en fer-ho el millor que sabem i podem. possible▪ Obrem amb un sentit conscient del que és just, sense doble moral. No ens aprofitem de la bona fe dels altres▪ Expressem les nostres opinions des de la franquesa i veracitat, defugint dels rumors.
<i>Responsabilitat</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Actuem amb rigor professional, en funció de coneixements i procediments contrastats. Posem atenció i cura especial en la presa de decisions, valorant les avantatges i sobre tot els inconvenients que poden generar.▪ Responem per allò que fem o deixem de fer. Reconeixem els nostres errors, busquem la forma d'esmenar-los i acceptem que se'ns corregeixi.
<i>Respecte</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Mostrem consideració i deferència amb els sentiments dels altres.▪ Desestimem els insults i els maltractaments ni físics, ni verbals.▪ Tenim en compte els valors i la capacitat de decisió de l'usuari.▪ Evitem els prejudicis i no fem judicis de valors i defugim d'etiquetar als altres per el que diuen o fan. Tractem a les persones amb dignitat i mirament.▪ Acceptem, sense desqualificacions personals, els punts de vista i les opinions de les altres persones que no compartim.▪ Acceptem amb respecte les opinions contraries a les nostres.
<i>Superació</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Ens esmercem en millorar constantment nodrits de l'experiència diària, la reflexió, l'estudi i la recerca, per la qual cosa ens capacitem de manera permanent.▪ Estem oberts innovar-nos, disposats a incorporar nous procediments, habilitats i conductes tendents a millorar el nostre afer diari. Ens adaptem als canvis.
<i>Cooperació</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Ens impliquem amb en la construcció de decisions per l'aconseguit dels objectius assistencials.▪ Busquem la bona entesa entre els professionals i no eludim fer equip amb altres membres amb qui tenim menys afinitat.▪ Considerem que el millor resultat és producte de què tots en l'equip facin el millor per a si mateixos i pel grup.▪ Propiciem i valorem els actes de participació i voluntariat social que efectuen els membres del centre (usuaris -familiars - treballadors) més enllà de les seves obligacions.

SERVEIS, COMPROMISOS EN LA PRESTACIÓ I INDICADORS DE MESURA

Els serveis i prestacions que ofereix el servei de centre de dia son les definides en les funcions establertes per aquest serveis que es recullen en la cartera de serveis socials (Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011).

En els compromisos adoptats s'especifiquen les obligacions concretes en relació als serveis oferts. El compromís es mesura i comprova, essencialment, mitjançant la verificació del compliment de la normativa reguladora del servei i els criteris de qualitat establerts en "Indicadors de qualitat: serveis de centres de dia per a gent gran" Octubre 2010 referenciats en la Cartera de Serveis Socials de Catalunya

SERVEIS:

- a) **L'acolliment i la convivència:** Suposa la permanència amb caràcter permanent o temporal, en un entorn d'assistència i relació complementària a la llar.
- b) **La manutenció:** Suposa servir els àpats corresponents, en la qualitat, quantitat i varietat adient a les necessitats de les persones ateses i amb l'atenció a les necessitats nutricionals i individuals en funció de les afeccions estructurals, orgàniques i metabòliques de les persones grans.
- c) **Atenció personal en les activitats de la vida diària:** És la prestació de cures de suport, ajut o suplència en aquelles necessitats que la persona gran no satisfaci autònomament.
- d) **Higiene personal:** comporta l'aplicació d'accions per a mantenir a la persona en la situació de salut més satisfactòria.
- e) **Readaptació funcional i social:** Estimulació de les capacitats funcionals d'acord amb les condicions biopsicosocials individuals per mantenir els hàbits d'autonomia personal.
- f) **Recuperació dels hàbits d'autonomia:** Capacitar a l'usuari per desenvolupar, recuperar i/o prevenir la pèrdua d'hàbits o rutines que ha fet en el passat o bé les aprendrà per formar part del seu entorn social.
- g) **Suport personal, social i familiar:** Afavorir les relacions i acceptació de l'usuari amb la família. Orientar i informar sobre recursos i prestacions que afavoreixin la dinàmica familiar.
- h) **Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut:** Orientar i informar a l'usuari i a la família, sempre que s'estimi necessari, sobre la conveniència de que regularment revisin el seu estat de salut.
- i) **Serveis Complementaris:** qualsevol altre servei podrà ésser facturat com a servei complementari, no inclòs en el preu establert en aquest contracte: Perruqueria, Podologia, Transport adaptat.... El preu dels serveis complementaris es podrà modificar prèvia comunicació a la persona responsable i avis en el tauler d'anuncis.

COMPROMISOS EN LA PRESTACIÓ I INDICADORS DE MESURA

AMBIT DELS SERVEIS	COMPROMÍS	INDICADORS DE MESURA
HOSTATGERIA	<p>Proporcionar l'acolliment i convivència en un entorn d'assistència i relació orientat a les necessitats funcionals i afectives de la tipologia de beneficiaris.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compliment de la normativa d'autorització administrativa per a la prestació dels serveis socials. ▪ Formalització del contracte assistencial. ▪ Ús lliure de les estances comunes, amb la disponibilitat d'equipament i espais adaptats a la dependència de les persones usuàries.
	<p>Proporcionar manutenció, equilibrada i variada, contemplant dietes especials.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilitat i execució d'un programa d'atenció nutricional adequat per cobrir les necessitats dels usuaris
	<p>Mantenir totes les dependències perfectament netes, ben ventilades i ordenades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilitat d'un programa de neteja, desinfecció i ventilació dels espais, mobiliari i equipament d'execució diària dels espais comuns, i serveis higiènics i setmanal de fondos.
	<p>Mantenir les instal·lacions i l'equipament de l'establiment en unes condicions d'ús adequades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registre de les actuacions de manteniment preventiu i correccional.
ASSISTÈNCIA	<p>Afavorir la satisfacció de les necessitats de la vida diària dels usuaris, en especial les de cura personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les persones usuàries són valorades de manera integral en el seu ingrés i periòdicament utilitzant escales validades d'identificació de la seva situació funcional, cognitiva i afectiva. ▪ Les persones usuàries tenen elaborat un pla interdisciplinari d'atenció individualitzada (PIAI) actualitzat, que identifica les seves dificultats front les activitats de la vida diària (AVD) i les intervencions de suport, ajut o suplència per donar-hi resposta. ▪ Les persones usuàries tenen un seguiment periòdic de la situació i/o estat funcional, cognitiu, emocional i relacional, i també de les síndromes geriàtriques detectades. ▪ Es registre diàriament la execució de la pauta d'intervencions professionals de cada resident.
	<p>Propiciar els hàbits d'higiene personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El centre té establert un protocol d'higiene i registre actualitzat de l'activitat efectuada.
	<p>Afavorir la recuperació dels hàbits d'autonomia i la readaptació i manteniment de les funcions físiques i cognitives.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les persones usuàries amb alteració de l'autonomia participen en programes individuals i/o grupals per al manteniment i la promoció de les capacitats funcionals (físiques, cognitives, emocionals i relacionals). ▪ El centre promou la utilització de productes de suport per contribuir a millorar l'autonomia de la persona amb dependència i/o discapacitat. ▪ El PIAI de les persones usuàries amb deteriorament cognitiu inclou accions per potenciar i/o mantenir les capacitats preservades.
	<p>Foment de la protecció front a noxes que incideixen en la salut.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El centre té establert un sistema de prevenció i millora de les incontinències, de prevenció de caigudes, de prevenció de les lesions per pressió, de mobilització segura. ▪ La contenció mecànica i química que requereix una persona usuària es motiva medicament i disposa de la conformitat del usuari/usuària i del seu familiar de referència.
<p>Observar el seguiment i prevenció de les alteracions de la salut</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les persones residents tenen un expedient de l'evolució de la seva situació de salut actualitzat cada quatre mesos i cada vegada que hi ha canvis significatius amb les accions mèdiques i terapèutiques requerides. ▪ El centre disposa d'un sistema de registre de la prescripció farmacològica i que permet deixar constància per escrit de la medicació administrada a les persones usuàries i de les incidències. 	

ÀMBIT DELS SERVEIS	COMPROMÍS	INDICADORS DE MESURA
SUPPORT SOCIAL	Oferir els suport personal, social i familiar per afavorir desenvolupament i creixement personal i les relacions de la família amb l'usuari i amb el seu entorn	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El centre disposa i executa un programa per afavorir la dimensió relacional, recreativa, religiosa, i d'ocupació de la persona resident. ▪ El centre disposa d'un registre del seguiment de la participació dels usuaris en el programa d'activitats on hi consti el nom dels usuaris que hi participin. ▪ El centre disposa d'un programa de celebracions i actes socio-familiars
	Oferir l'orientació i el suport social per l'afrontament de les contingències socials.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El centre disposa d'un taulell d'anuncis amb els dies i horari d'atenció a familiars i usuaris per part de la treballadora social, RHS i direcció tècnica.
	Oferir l' atenció familiar adreçada a l'afavoriment de les relacions de la família de la persona resident al seu entorn.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El centre disposa d'un horari ampli de visites (de les 9 del matí a les 7 de la tarda). Sens perjudici de efectuar-ne fora d'aquest horari en cas de necessitat.

DRETS I DEURES DELS USUARIS

A. DRETS ESPECÍFICS DELS USUARIS DE SERVEIS RESIDENCIALS I DIÛRNS (ARTICLE 12 DE LA LLEI 12/2007, D'11 D'OCTUBRE, DE SERVEIS SOCIALS)

- a) L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.
- c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- d) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- g) La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- h) Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- i) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
- j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent
- o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.

- p) No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.
- q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

B. DEURES AMB RELACIÓ ALS SERVEIS SOCIALS (ARTICLE 13 DE LA LLEI 12/2007, D'11 D'OCTUBRE, DE SERVEIS SOCIALS)

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament.
- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

En relació a la gestió de queixes i suggeriment s'observa les disposicions pertinents del DECRET 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

SISTEMA DE RECOLLIDA DE QUEIXES I RESPOSTES	
Concepte	Procediment que consisteix en recollir i treballar les queixes, reclamacions i suggeriments que arribin per escrit dels usuaris, familiars o qualsevol altra persona amb vincle, sobre els serveis del centre i donar-ne resposta
Regulació en els Serveis Socials	L'article 18.5 del Decret 284/1996 de 23 de juliol de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, estableix que als establiments de serveis socials hauran de disposar de fulls de reclamació, els quals estaran a disposició dels usuaris, o qualsevol persona interessada que els demani.
Objectiu.	Tenir constància escrita de les queixes i suggeriments dels usuaris per tal de donar-ne resposta i millorar la qualitat de servei.
Població a qui va dirigit:	A totes les persones vinculades a la residència d'una forma o altra : usuaris, familiars, personal, voluntaris, etc.
Material mínim	<ul style="list-style-type: none"> • Full de reclamacions • Bústia de suggeriments • Registre intern per suggeriments/reclamacions verbals
Descripció de l'actuació:	<ul style="list-style-type: none"> • La persona que vol fer una queixa o suggeriment dirigeix aquesta a la direcció tècnica del servei, sens perjudici de presentar-la en el servei d'inspecció de serveis socials de la Generalitat. • Un cop rebuda la queixa o el suggeriment amb constància escrita, es registra en el full específic. La presentació pot ser en un full normal o bé en els que estan a disposició del departament d'inspecció de benestar social. • La queixa es presenta a la reunió multidisciplinària i es canalitza cap al responsable del tema presentat: social/ treballadora social; assistencial i relacions mèdiques/ infermeria; compres, manteniment, finances/ administració; personal, relacions públiques/ direcció. • S'elabora la resposta i si s'escau es posa a la pràctica la millora. La resposta també es dona per escrit amb el vist i plau de la direcció. No ha de superar els 30 dies a partir de la data de la rebuda. • Es guarda còpia de la resposta i la queixa o suggeriment original e la carpeta destinada. • La queixa o reclamació queda a la disposició del servei d'inspecció de la Generalitat.

FORMES DE COMUNICACIÓ DELS USUARIS AMB EL SERVEI

Els canals de comunicació habituals són:

- Escrits dirigits al servei.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts pel centre.
- Opinions a través de les xarxes socials.

Altres formes comunicació:

- *Reunions PIAI*: On interactuen l'usuari del servei, familiar de referència i professionals del centre.
- *Enquestes de qualitat del servei*: On els familiars i els usuaris reflexen les seves opinions sobre la prestació de serveis.
- Reunions individuals amb usuaris i famílies.

En el taulell d'anuncis del centre consta l'horari d'atenció als familiars i usuaris per part del director tècnic i la forma de contacte amb el mateix:

- Correu electrònic fundacio@fsantaeulalia.org
- Telèfon al núm. 93 432 23 80
- WhatsApp al núm. 696 32 17 71

NORMATIVA ESPECÍFICA D'APLICACIÓ

- LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya.
- DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- DECRET 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'entitats, serveis i establiments socials.
- DECRET 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.