



LA LLAR

CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE DE DIA LA LLAR

1.INTRODUCCIÓ

El Centre de dia és un Servei del Departament de Drets Socials que dona suport amb places públiques i privades a les persones grans que necessiten assistència en les activitats de la vida diària per tal de complementar l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

El "Centre de Dia La Llar" basa la seva activitat en la prevenció de situacions de deteriorament personal i social, afavorint la qualitat de vida dels usuaris, promovent la capacitat de participació, potenciant les seves relacions interpersonals, millorant la integració social i afavorint l'autonomia personal i la permanència al seu entorn habitual .

2.INFORMACIÓ

2.A. OBJECTIUS I FINALITAT DEL CENTRE DE DIA LA LLAR

El Centre de Dia La Llar basa les seves actuacions en els següents fonaments:

MISSIÓ

La missió d'aquest establiment és donar suport a les persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària, com ara menjar, dutxar-se, vestir-se i complementar l'atenció pròpia de l'entorn familiar, de tal forma que la família pot desenvolupar les seves responsabilitats laborals i familiars i la persona gran pot continuar vivint al seu entorn social i familiar.

VISIÓ

Volem ser un referent de proximitat en el nostre territori, a la vegada que oferir un model d'atenció centrada en la persona, dignificant-la, empoderant-la i augmentant la seva autonomia en el seu projecte de vida.

Seguir construint una organització eficient, flexible i transparent, formada per professionals altament qualificats i polivalents.

Buscar la millora contínua dels nostres serveis amb capacitat d'adaptació al canvi i oberta a la coordinació d'esforços i recursos amb altres agents socials de la nostra població.

VALORS

Oferir una atenció integral que doni resposta a les necessitats físiques, psíquiques, espirituals, socials i culturals dels usuaris, tenint en compte la singularitat de cada persona.

Proporcionar als usuaris un entorn estable, càlid i comprensiu que els permeti desenvolupar-se amb comoditat.

Promoure la no discriminació per raó de qualsevol condició física, psíquica o personal.

Promoure medis i recursos que ajudin a mantenir el seu grau d'autonomia personal.

Vetllar pel compliment dels drets de l'usuari, la seva lliure elecció, la seva privacitat i la seva intimitat.

Finalitat d'aquesta carta de serveis:

Informar a les parts implicades sobre els serveis prestats pel nostre centre.

Expressar el nostre esforç per la millora dels nostres serveis.

Establir un nivell adequat de qualitat dels serveis i controlar el seu manteniment.

Possibilitar que les nostres "parts implicades" (usuaris, familiars,...) puguin participar (opinar), expressar queixes, recomanacions, agraïments,... del nostre sistema de Gestió de Qualitat.

2.B. DADES D'IDENTIFICACIÓ

DENOMINACIÓ: Centre de dia la Llar Reus, SL

SERVEI: Centre de Dia per a gent gran

Nº REGISTRE ESTABLIMENT:

Centre de dia la Llar 1: S05855

Centre de dia la Llar 2: S06027

2.C. DADES DE CONTACTE

Centre de dia la Llar 1:

Direcció: Avinguda Doctor Vilaseca, 17 baixos 43202 Reus

Telèfon: 977085195 / 679835326

Correu electrònic: cdlallar@hotmail.com

Centre de dia la Llar 2:

Direcció: C/ Alcalde Joan Beltran, 7 baixos, 43205 Reus

Telèfon: 977085195 / 601185291

Correu electrònic: cdlallar2@hotmail.com

PÀGINA WEB: www.centredialallarreus.com

HORARI D'ATENCIÓ: de 9:00h a 19:00 de dilluns a divendres i de 9:00h a 17:00h els dissabtes.

Els diumenges i festius el centre roman tancat.

HORARI D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ: amb cita prèvia, dilluns a divendres.

2.D RELACIÓ DELS SERVEIS PRESTATS

El Centre de dia la Llar compta amb 43 places públiques i 7 places privades.

El model d'Atenció centrat en la persona, que incorpora a la seva estructura organitzativa, parteix de la identificació de les capacitats i fortaleces de la persona, així com en la presa de decisions conjunta per part dels professionals, usuaris i familiars, considerant a les persones dins el seu entorn i comunitat.

Tenint en compte l'anterior, els serveis es presten des de les següents àrees, organitzades en unitats:

Àrea d'Atenció Integral:

Corresponen a aquesta àrea les funcions tècnic- assistencials destinades a la cura dels usuaris.

- Servei de desenvolupament personal: Proporciona les eines necessàries per al desenvolupament de les activitats de la vida diària i pel suport i manteniment de les capacitats instrumentals, per a participar en les activitats que faciliten la inclusió social de la persona des de la perspectiva del model de qualitat de vida.
- Unitat psicosocial: Realització d'activitats d'estimulació cognitiva que tenen l'objectiu de recuperar, mantenir i enfortir les capacitats funcionals de les persones grans tals com la memòria, l'atenció, el llenguatge i l'escriptura, entre d'altres.
L'àrea social destina les seves funcions a planificar, coordinar i executar aquelles activitats adreçades a aconseguir un millor benestar als usuaris, tant a nivell individual, grupal i/o comunitari.

Servei de Promoció de la Salut:

- Atenció d'infermeria: Control i gestió de la medicació, gestió del material sanitari i assessorament a usuaris i familiars.
- Fisioteràpia: Atenció especialitzada amb una activitat preventiva i rehabilitadora. Manteniment de les habilitats motrius.
- Teràpia Ocupacional: Manteniment i adaptació de les ABVD i instrumentals , ocupacionals i d'oci.

Cada usuari tindrà un Programa d'Atenció Individualitzada (PAI) desenvolupat per l'Equip multidisciplinari on s'hi especifiquen les necessitats, els objectius, el recurs més indicat per assolir aquests objectius i l'avaluació en les diferents àrees de treball (Social, clínic i assistencial).

EL PAI s'avalua anualment amb la finalitat de fer les actualitzacions necessàries, en funció de les circumstàncies de l'usuari.

Les famílies i/o tutors dels usuaris son informats de tot el procés i seguiment, així com de les actuacions bàsiques assistencials i socials que es porten a terme dins el Centre.

Àrea de Serveis Generals:

A aquesta unitat correspon:

- Cuina: CÀTERING APPLE és el proveïdor d'aliments (menús i berenars).
- Manteniment: El centre té contractat serveis de manteniment extern per a garantir la revisió i el manteniment dels equipaments de les nostres instal·lacions.

Àrea d'administració:

Correspon a aquesta unitat:

- La conservació i actualització dels expedients administratius dels usuaris i personal.
- La tramitació administrativa dels recursos humans i materials necessaris per a la prestació dels serveis.
- La gestió dels recursos econòmics i del pressupost assignat al centre.
- El recolzament administratiu a la direcció i a les demés àrees funcionals.

Altres prestacions complementàries:

- Alumnes de pràctiques de les entitats i /o centres de formació com:
Institut Gaudí
Acción Laboral
Mas Carandell
Motivació

Els serveis estan interrelacionats i el funcionament del centre es basa en procediments transversals que impliquen a tots ells en el context de treball en equip.

2.E DRETS DELS USUARIS EN RELACIÓ A LA PRESTACIÓ DEL SERVEIS

Drets de l'usuari/usuària

Segons l'article 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials, els usuaris de serveis diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8,9 i 10, tenen dret a :

- a) Dret a l'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne.
- b) Dret a conèixer el reglament intern del servei.
- c) Dret a rebre una atenció personalitzada.
- d) Dret a accedir a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat.
- e) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- f) Dret al secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- g) Dret a la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- h) Dret a considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social.
- i) Dret a participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- j) Dret a accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k) Dret a tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- l) Dret a exercir lliurement els drets polítics.

- ll) Dret a exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- m) Dret a obtenir facilitats per a fer la declaració de les voluntats anticipades.
- n) Dret a rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques.
- ñ) Dret a 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.
- o) Dret a conèixer el cost dels serveis que reben.

Obligacions

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Abonar puntualment el preu pactat.
- c) Complir els horaris establerts.
- d) Complir el Reglament de Règim Intern.

3. COMPROMISOS DE QUALITAT

3.A OBJECTIUS GRUPALS I INDIVIDUALS

El Centre de Dia La Llar té formulats un conjunt d'indicadors per tal de garantir un nivell òptim de qualitat als seus usuaris i usuàries, i per a que, a la vegada, serveixi d'impuls per a la millora del nostre servei any rere any.

Per a tal fi existeix un quadre de comandament que conté 5 àrees o dimensions diferenciades. Cada àrea de treball conta amb uns objectius ben diferenciats i els seus indicadors, per tal d'avaluar, anualment, l'assoliment o no de cada objectiu.

Àrees de treball:

- Intervenció multidisciplinar:
 - * Reunions multidisciplinars.
 - * Elaboració i seguiment dels Programes d'Atenció Individual de cada persona.
 - * Intervencions individualitzades en qualsevol dels àmbits social, sanitari i/o familiar.
- Àmbit d'oci:
 - * Celebració de festes populars.
 - * Manualitats
- Prevenició de riscos:
 - * Prevenició de caigudes.
 - * Prevenició d'errors farmacològics.
 - * Gestió de reclamacions i queixes.
- Satisfacció:
 - * Millora del clima laboral.
 - * Satisfacció d'usuaris i familiars.
- Formació continuada:
 - * Programa de formació contínua.

3.B CONDICIONS D'ACCÉS

Els requisits per a poder accedir als Serveis de Centre de Dia són:

- Tenir reconegut grau de dependència.
- Calculadora de Servei amb l'import de la jornada. Calculadora PIA.

Seran els Equips Bàsics d'Atenció Social Primària els referents de la gestió d'aquesta documentació inicial i els encarregats de la tramitació del PIA (Programa Individual d'Atenció a les persones amb dependència).

3.C CONSULTES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Canals de comunicació:

EL Centre de Dia La Llar té a disposició dels usuaris i familiars un tauler d'anuncis on es pot consultar la següent informació:

- Autorització del servei
- Tarifa de preus actualitzada
- Organigrama
- Organització horària dels serveis generals que es presten
- Calendari d'activitats
- Instruccions per a casos d'emergència
- Horari d'atenció als familiars, usuaris i ciutadania
- Reglament de Règim intern
- Full oficial de reclamació/queixa
- Planificació mensual dels menús
- Relació dels riscos comuns per a treballadors i mesures preventives

La comunicació diària amb el centre es gestiona també a través de trucades telefòniques, WhatsApp, correu electrònic i presencialment.

Reclamacions i suggeriments:

A més a més de la possibilitat de fer-ho de forma presencial en el Centre, totes les iniciatives i reclamacions que es desitgin presentar, es podran realitzar de la següent manera:

- Fulls oficials de reclamacions.
- A través de correu postal degudament signat i identificat per la persona usuària i / o familiar referent.
- Via trucada telefònica o WhatsApp, als telèfons del Centre.
- A través de correu electrònic.

3.D MESURES D'ESMENA. GARANTIES

En el cas d'incompliment dels compromisos adquirits, les persones afectades poden posar-ho de manifest pels mitjans que estimin oportuns (veure apartat anterior) davant la Direcció del Centre, qui respondrà en un termini màxim de 15 dies, explicant les raons de l' incompliment i les mesures adoptades en conseqüència.

4. ORGAN RESPONSABLE DE LA CARTA

Direcció i gerència: Dulce Redondo Güell i Isabel Garcia Bel
Centre de dia La Llar
Avinguda Doctor Vilaseca,17 baixos CP/ 43202
Telèfon: 977313350
cdlallar@hotmail.com