
CARTA DE SERVEIS

www.sentactiu.cat

Centre de dia Sent Actiu
Maritim Boramar, SL

SENT ACTIU
CENTRE DE DIA PER A LA GENT GRAN

PRESENTACIÓ CARTA DE SERVEIS

El servei a l'usuari i el seu entorn ha de ser el principi en què es basa l'actuació de les entitats que prestem serveis a les persones i el seu l'objectiu permanent de la seua activitat.

Els nostres usuaris tenen dret tant a conèixer amb detall els serveis que oferim, com a rebre'ls amb una qualitat mínima exigible.

Per aquest motiu, aquesta entitat ha elaborat una carta de serveis, com a compromís davant els usuaris i és per això que presentem aquest document per informar els usuaris dels serveis a què tenen accés i dels compromisos de qualitat que ens hem marcat en la seva prestació.

La Carta de Serveis es considera un instrument de qualitat, ja que reflecteix una manera de treballar i un compromís adquirit davant tots els usuaris i s'integra dins del conjunt d'accions per tal de millorar, de manera contínua, la qualitat del serveis de Centre de Dia.

Així volem fer un pas més en l'excel·lència de la prestació de serveis, demostrant als nostres usuaris que hem desenvolupat la Carta de Serveis conforme a una metodologia exigent, seguint estàndards de qualitat i tractant d'assegurar el seu compliment, mitjançant la provisió dels recursos adequats.

La nostra responsabilitat i la nostra obligació és treballar per a millorar i donar resposta a les demandes que els nostres usuaris i el seu entorn espera i ens exigeix.



*Equip directiu Sent Actiu,
integrant de Boramar Serveis.*



La nostra Política de Qualitat es basa en els principis següents:

1. Implantar una cultura de qualitat a tots els nivells de l'organització, fomentant la implicació i motivació dels nostres treballadors en tot allò relacionat amb la qualitat i amb la millora contínua en la prestació de serveis.
2. Disposar de canals de comunicació amb els nostres clients que ens ajudin a millorar la prestació del servei, recollint i analitzant així les seves necessitats i expectatives per poder convertir-les en especificacions dels nostres serveis.
3. Implementar la Millora Contínua com a prioritat de gestió de la qualitat en els nostres processos, tenint sempre com a meta la satisfacció del client. Compromís d'acomplir amb els requisits dels seus clients, així com amb els legals i reglamentaris necessaris perquè funcioni el Sistema, desenvolupant per a això un procés de Millora Contínua en l'acompliment de les nostres funcions, establint i revisant periòdicament els Objectius de la Qualitat per aconseguir el seu compliment i dotant l' Organització dels recursos humans i materials necessaris per assegurar la qualitat en la prestació dels serveis.
4. Aquesta política és comunicada a tot el personal de la nostra organització en la forma i amb els mitjans apropiats per assegurar-ne la comprensió. Així mateix, també s' assegura la seva revisió periòdica per garantir l' adaptació als canvis en el sistema.

La **nostra missió** és oferir als nostres usuaris i el seu entorn atenció integral, de qualitat, propera a la persona i amb continuïtat entre els diferents nivells assistencials.

La **nostra visió** és col·laborar amb la resta d'agents socials i sanitaris de l'entorn per tal que l'atenció a l'usuari sigui complerta i la necessària en cada moment. Això ho aconseguim implicant-nos amb les entitats i Administracions per tal de transmetre la realitat del nostre dia a dia i com arribar a l'excel·lència e la prestació de serveis.

Els **nostres valors** són:

Professionalitat: Posar al servei dels altres els coneixements i l' experiència amb rigor i creure en el que es fa, i mantenir i millorar aquests coneixements.

Treball en equip: Col·laboració de diferents professionals per aconseguir objectius comuns.

Qualitat: Procés continuat dirigit a obtenir els millors resultats possibles d'acord amb els mitjans disponibles.

Respecte a les persones: Tractar les persones, tant els usuaris com els professionals, com a éssers integrals, i ser tolerants amb la diversitat personal, cultural i social.

Línies d'actuació:

- La selecció del personal es realitza amb la màxima curiositat, adaptant les necessitats d'atenció al perfil sol·licitat.
- Tots els nostres professionals estan adequadament formats i capacitats pel seu lloc de treball.
- Revisem cada any el nostre Pla de Formació Continuada, per tal que allò que detectem que es pot millorar sigui una fita formativa l'any següent.
- Comuniquem a les entitats i Administracions pertinents la necessitat d'incloure algunes formacions complementaries als seus catàlegs, fruit de l'experiència diària.
- Participació activa en programes de l'ens local com a membres dels grups de treball que podem assessorar.
- Participació activa en les associacions que representen el sector per tal de dignificar, enfortir i millorar els serveis a les persones.
- Revisió periòdica amb els nostre comitès de qualitat, atenció a l'usuari i la seva família i atenció al treballador, dels indicadors que pugin millorar la nostra atenció diària.
- Els nostres usuaris son els eixos centrals de la nostra política d'atenció. Més enllà d'un eslògan, l'atenció centrada a la persona, per nosaltres és i serà a nostra metodologia. És per això que l'usuari participa al seu pla de cures tria de menús, sortides, activitats a realitzar, noves teràpies, i periodicitat de revisió.
- Respecte a la intimitat i confidencialitat des de la vessant ètica i professional.
- Entenem el servei a les persones, no com una transacció comercial, o un servei acotat, els nostres usuaris i el seu entorn son un continu en el dia a dia. És per això que tots els usuaris gaudeixen del mateix accés a teràpies, sempre adaptades a les seves necessitats.

-
- Les activitats i teràpies adreçades als nostres usuaris son basades en els seus gustos, fortaleces, hobbies, desitjos i per suposat evitem tot allò que els hi crea rebuig, pors o desconfort.
 - L'accés a l'equip interdisciplinari és diari. No creiem en els horaris de visita. Les coses passen quan passen. Som accessibles i transparents.
 - Creiem i respectem la normativa establerta. Això no treu que la vida evoluciona i amb ella la proposta a la seva adaptació ha de partir de les persones implicades en el desenvolupament diari d'aquest serveis. Tot és millorable, tot és revisable.
 - Respectem els desitjos culturals, religiosos, de gènere i emocionals, sempre que siguin compatibles amb la convivència de la resta del grup.
 - La convivència del grup és el nostre indicador clau de qualitat.

Serveis legalment establerts:

- Establiment autoritzat amb número de registre al RESES: S06443
- Total places registrals 24, 20 places col·laboradores amb finançament públic, i 4 privades.
- Servei autoritzat: Centre de dia per a gent gran.

Noramativa reguladora:

Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb el que preveuen els articles 2, 3 i 7 del Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centre de dia per a gent gran; b) si és el cas, l'acreditació de la situació de dependència, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril; c) el requisit d'edat establert en aquesta disposició; d) la residència en un municipi de Catalunya i, si és el cas, el requisit de residència establert en la Llei 39/2006, de 14 de desembre; e) per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; f) si és el cas, l'abonament del preu públic, d'acord amb el Decret 394/1996, de 12 de desembre, i l'Ordre ASC/432/2007, de 22 de novembre; g) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Drets i Obligacions dels usuaris:

Les persones usuàries dels serveis socials tenen els següents drets:

- ✓ Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- ✓ Dret a rebre serveis de qualitat.
- ✓ Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- ✓ Dret a tenir assignat un professional de referència. Es tracta d'una figura semblant a la del metge o metgessa de capçalera en l'àmbit de la salut, que forma part dels serveis socials bàsics, municipals o comarcals. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, garantitza una presa de decisions àgil i correcta.
- ✓ Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- ✓ Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- ✓ Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- ✓ Dret a la informació sobre:
- ✓ Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
- ✓ La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
- ✓ Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
- ✓ Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
- ✓ Presentació de queixes i reclamacions.
- ✓ En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

Deures

- ❖ Les persones usuàries de serveis socials tenen els deures següents:
- ❖ Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- ❖ Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- ❖ Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- ❖ Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- ❖ Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.

Els nostres estandars de qualitat i gestió del servei:

TAULA 1. Indicadors de qualitat de centres de dia per a gent gran

Dimensió 1: ATENCIÓ A LA PERSONA USUÀRIA DEL CENTRE DE DIA

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
1	Valoració integral	Les persones usuàries són valorades de manera integral a l'inici de l'atenció i periòdicament.	80%
2	Valoració integral	Les persones usuàries són valorades utilitzant escales validades i/o de consens per identificar la situació inicial i l'evolució en les àrees funcional, cognitiva i afectiva.	80%
3	Valoració integral	Les persones usuàries són valorades considerant els principals riscos per identificar la necessitat d'establir mesures preventives.	80%
4	Valoració integral	Les persones usuàries tenen una valoració periòdica de la qualitat de vida percebuda.	70%

5	Pla interdisciplinari d'atenció individualitzada (PIAI)	Les persones usuàries tenen elaborat un pla interdisciplinari d'atenció individualitzada (PIAI) actualitzat.	80%
6	Pla interdisciplinari d'atenció individualitzada (PIAI)	Les persones usuàries tenen un seguiment periòdic de la situació i/o estat funcional, cognitiu, emocional i relacional, com també de les síndromes geriàtriques detectades.	70%
7	Promoció de l'autonomia	El centre de dia promou la utilització de productes de suport per contribuir a millorar l'autonomia de la persona amb dependència i/o discapacitat.	75%
8	Promoció de l'autonomia	Les persones usuàries que es poden beneficiar de mesures rehabilitadores o de manteniment de funcions mantenen, milloren o compensen la seva capacitat funcional.	65%
9	Promoció de l'autonomia	El centre disposa d'un programa integrat d'activitats per a la promoció de funcions.	80%

10	Promoció de l'autonomia	El programa integrat de promoció de funcions del centre de dia ofereix activitats grupals diferenciades segons les capacitats cognitives que preserven les persones usuàries.	100%
11	Promoció de la salut	El centre de dia ofereix un programa d'envelliment saludable i actiu.	80%
12	Ús de la medicació	El centre disposa d'un sistema de registre que permet deixar constància i registre de la medicació administrada a les persones usuàries i de les incidències.	90%
13	Ús de la medicació	El centre disposa d'un espai segur, custodiat i en condicions per guardar la medicació.	100%
14	Seguretat de les persones usuàries	El centre té establert un sistema de prevenció i millora de les incontinències.	80%
15	Seguretat de les persones usuàries	El centre té en marxa un programa de prevenció de caigudes.	100%
16	Seguretat de les persones usuàries	La subjecció o contenció mecànica de les persones usuàries es fa de manera segura i només quan és estrictament necessari i sol·licitat per un facultatiu en coordinació amb el centre	100%
17	Seguretat de les persones usuàries	El centre té establert un sistema de prevenció de les lesions per pressió.	90%
18	Seguretat de les persones usuàries	El centre de dia disposa d'elements preventius per intentar evitar i/o disminuir la interacció dels riscos, amb la finalitat de garantir un entorn segur i adequat a les persones usuàries.	80%
19	Nutrició	El centre disposa d'un programa d'atenció nutricional adequat per cobrir les necessitats de les persones usuàries.	80%
20	Protocols d'atenció	El centre disposa de protocols d'atenció.	80%

Dimensió 2: ATENCIÓ I SUPORT A LA FAMÍLIA

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
21	Atenció a la família	El centre detecta si hi ha risc de claudicació familiar, negligència i/o maltractament i fa activitats per abordar-lo.	80%
22	Atenció a la família	El centre ofereix un programa d'atenció a les famílies de les persones usuàries.	80%
23	Suport al domicili	Les persones usuàries que requereixen continuïtat de l'atenció a casa disposen d'un pla d'atenció i de suports per al domicili elaborat conjuntament amb els/les professionals del centre de dia.	70%
24	Informació a la família	La família i/o persona cuidadora principal de les persones usuàries rep un informe de seguiment amb els temes bàsics relacionats amb l'estada de la persona al centre de dia, quan ho sol·licita.	70%

Dimensió 3: RELACIONS I ASPECTES ÈTICS DE L'ATENCIÓ

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
25	Participació de les persones usuàries	El centre promou la participació activa de les persones usuàries en els processos de presa de decisions.	100%
26	Satisfacció de les persones usuàries i de les famílies	Les persones usuàries estan satisfetes amb l'atenció rebuda al centre.	100%
27	Satisfacció de les persones usuàries i de les famílies	El centre té definit el sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions.	75%
28	Aspectes ètics	El centre desenvolupa instruments que ajuden a garantir l'abordatge dels temes ètics en la pràctica diària.	100%

Dimensió 4: COORDINACIÓ I CONTINUÏTAT DE L'ATENCIÓ

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàn.
29	Continuïtat de l'atenció	El centre ha definit un sistema de coordinació i de millora de la continuïtat de l'atenció amb els dispositius amb els quals es relaciona.	90%
30	Documentació de l'atenció a la persona	Les persones usuàries tenen un expedient d'atenció actualitzat informatitzat.	80%

Els indicadors són instruments de mesura que ens permeten expressar quantitativament aspectes de l'atenció i/o suport oferts a la persona i els resultats obtinguts, aspectes relacionats amb la millora de l'organització i la gestió de centre i que, alhora, serveixen de guia per avaluar la qualitat o l'adequació de l'acció portada a terme.

Quan aquests indicadors es mesuren de manera periòdica i sistemàtica, ens proporcionen informació del procés i de les seves tendències. Això permet identificar problemes i introduir les modificacions necessàries en el procés, per tal d'aconseguir una millora contínua de la qualitat del treball assistencial.

Guia Indicadors de qualitat centres de dia gent gran, publicat pel Departament d'Acció Social i ciutadania, Dipòsit legal: B-39518-2010

Edició digital: https://dretssocials.gencat.cat/ca/detalls/Article/Serveis_centre_dia_GG

Els indicadors es mesuren:

- mínim anualment,
- mitjançant el checklist dels protocols anualment,
- l'anàlisi de les enquestes de satisfacció,
- el resultat de les reunions interdisciplinàries,
- les reunions amb les famílies,
- les assemblees amb els usuaris
- i les reunions amb els treballadors.

Formes de col·laboració: queixes i suggeriments:

S'ha establert un procediment específic per a la tramitació de les queixes i els suggeriments, per tal que qualsevol persona usuària o familiars responsables pugui presentar-les, sempre relatives tant a la prestació dels serveis inclosos en la Carta, com a l'incompliment dels compromisos associats als serveis esmentats.

Les queixes i els suggeriments es podran presentar de forma presencial, mitjançant un escrit signat amb les dades de contacte de la persona interessada, la qual serà objecte de contestació personalitzada, en el termini màxim de 15 dies hàbils.

Si la persona interessada no dona per satisfet la incidència pot demanar els fulls de reclamació que resten a disposició dels clients.

Així mateix, qualsevol suggeriment es considerarà i serà tingut en compte en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'aquesta Carta de Serveis.

També agraïm, recollim i registrem les felicitacions, ja que són l'indicador de la feina ben feta, i un bon impuls per tot l'equip al seu treball diari.

A futur:

No seriem un equip integrat a Boramar Serveis si no ens posesim fites de futur. L'atenció domiciliària als usuaris del centre ha de ser redissenada com a complement del servei dins el nou projecte de PLATAFORME DE SERVEIS D'ATENCIÓ INTEGRAL A DOMICILI DE L'USUARI, completat pels àpats de cap de setmana, i la selecció de persones treballadores que puguin cobrir nits per als usuaris que no tenen suport habitual o puntualment durant aquest període del dia.

Gràcies per acompanyar-nos fins aquí.