

Valls, 18 de gener 2023

CARTERA DE SERVEIS CENTRE DE DIA ALT CAMP

1. PRESENTACIÓ DE LA FUNDACIÓ VILANIU

La Fundació Vilaniu per a l'atenció a la Dependència va ser constituïda al maig del 2008 per mandat de l'Ajuntament de Valls degut a les noves demandes resultants de la "Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència" (d'ara en endavant, LAPAD) que sorgien sobretot a la ciutat de Valls amb l'objectiu d'oferir resposta a les situacions de manca d'autonomia personal, especialment en la població d'edat avançada.

La Fundació Vilaniu (d'ara en endavant, FV) inicia les seves activitats primerament assumint la gestió de la Residència Monserrat Cuadrada i seguidament del Centre de Dia de Vila-rodona. Amb el temps, la FV participa activament en la gestió i desenvolupament d'altres recursos assistencials repartits pel territori i descrits més endavant

CARTERA DE SERVEIS ACTUAL DE LA FUNDACIÓ VILANIU

LÍNEA 1. Residència Monserrat Cuadrada. Servei d'acollida residencial de caràcter temporal o permanent per persones grans ubicat a Valls que disposa de 52 places.

LÍNEA 2. Residència Alt Camp. Servei d'acollida residencial de caràcter temporal o permanent per persones grans ubicat a Valls que disposa de 91 places.

LÍNEA 3. Centres de Dia per a persones grans. Serveis d'acollida diürna que ofereixen suport a les persones grans en la realització de les activitats de la vida diària complementant així l'atenció pròpia de l'entorn familiar¹. La FV porta la gestió de diversos centres de dia al territori: **Centre de dia Vila-rodona** (zona Alt Camp Est), **Centre de dia Alt Camp** (a Valls) i **Centre de dia Alcover** (zona Alt Camp Oest).

LÍNEA 4. SAD "A Casa". Conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen al domicili de la persona i/o família, orientades a proporcionar atencions personals, ajuda al domicili i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament, d'integració social o manca d'autonomia². A l'actualitat, oferim serveis

¹ Definició segons Cartera de serveis del "Departament de Treball, Afers Socials i Família". Prestacions de la xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

² Definició segons Cartera de serveis del "Departament de Treball, Afers Socials i Família" (DTAF). Prestacions de la xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials. Decret 176/2000, de 15 de maig, de regulació del Sistema català de Serveis Socials, i Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran.

provinents de el Consell Comarcal de la Conca de Barberà, de l'Ajuntament de Valls i del Consell Comarcal de l'Alt Camp.

LÍNEA 5. EAPS. EQUIP ATENCIÓ PSICOSOCIAL. L'EAPS Fundació Vilaniu desenvolupa el programa "Programa per a la Atenció Integral a persones amb malalties avançades" a Tarragona des de l'any 2015, oferint assistència al Pius Hospital de Valls, l'Hospital Universitari Joan XXIII de Tarragona i l'Hospital Sociosanitari Francolí, així com a tres equips de suport domiciliari. La FV desenvolupa el projecte a la província de Tarragona, donant cobertura a les comarques de l'Alt Camp, la Conca de Barberà i el Tarragonès.

2. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS DE LA FUNDACIO VILANIU

MISSIÓ

- Garantir una oferta i uns serveis socials de qualitat, amb una provisió basada en els valors humans i amb professionals capacitats tècnicament.
- Impulsar, amb la col·laboració de les institucions públiques, el desenvolupament d'una xarxa de serveis socials orientats a cobrir les necessitats integrals de la població.
- Vetllar per l'optimització dels recursos socials i d'atenció a la dependència de la FV al territori.

VISIÓ

Ser una entitat de referència al territori, tant per la nostra qualitat i la competència dels nostres professionals, com per l'eficiència gestora.

VALORS

- Confiança
- Responsabilitat i compromís
- Tracte personalitzat i humà
- Respecte a les persones usuàries, familiars, personal, béns i al bon nom de la pròpia institució.

Cal destacar que l'assegurament del sistema de Qualitat no serà possible sense la participació de tot el personal de la institució.

3. DADES DE CARÀCTER GENERAL DE LA FUNDACIÓ VILANIU

La FV té el domicili a Valls, a la Plaça Sant Francesc número 1. La representació, govern i l'administració de la FV correspon al Patronat, que pot nomenar un director amb les funcions i atribucions que el patronat permeti. El patronat té les facultats d'administració i gestió, disposició i gravamen de béns, i representació de la Fundació, sense més limitacions que les resultants de la legislació en matèria.

Existeix un document notarial amb els estatuts de la FV en data desembre de l'any 2007 on es regula, i queden reflectits la finalitat i àmbit d'actuació, el patronat i la seva constitució, funcions i composició, així com altres aspectes relacionats amb patrimoni, exercici econòmic entre d'altres.

La FV presenta el següent organigrama funcional, annex 1, on es mostren les diferents línies i les figures responsables, així com la seva organització.

La FV disposa d'un Comitè de Direcció propi compost per la Direcció de la FV, la Direcció Social i diferents representants de les direccions tècniques i/o responsables de cada línia (residències, centres de dia i atenció domiciliària).

El Comitè de Direcció es reuneix mínim trimestralment i les funcions assignades són les següents:

- Avaluar periòdicament l'activitat de cada dispositiu,
- Acordar estratègies comuns transversals entre centres,
- Revisar el compte d'explotació per línies i rectificar i/o cercar alternatives a possibles desviacions,
- Implantar una metodologia i segell propi dins la FV,
- Tractar temes específics de cada centre cercant la solució i aportant propostes de millora,
- Tractar temes comuns relacionats amb gestió de persones, pla de formació, necessitats assistencials i de gestió, així com garantir la viabilitat i optimització de recursos comuns.
- Supervisar l'atenció i qualitat assistencial que ofereix cada dispositiu,
- Aplicar les normatives establertes i vigents que regulen cada dispositiu.

3.1. DADES DE CARÀCTER GENERAL DEL CENTRE DE DIA ALT CAMP:

L'òrgan directiu responsable del servei de Centre de Dia és la Fundació Vilaniu.

Les principals competències que corresponen a aquesta direcció són:

- a) Dissenyar i proposar programes i serveis per a persones grans, en especial als referits al manteniment de la persona gran al seu propi domicili tot el temps possible i els que tenen com objectiu donar suport a les famílies cuidadores.
- b) Implantar i avaluar periòdicament els criteris i estàndards de qualitat en relació als programes gestionats.
- c) Planificar, dirigir i avaluar el servei que s'ofereix a les persones grans.
- d) Afavorir la participació de les persones grans a la vida dels barris a prop d'on viuen així com la participació en altres projectes de la mateixa institució.
- e) Promocionar l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència, d'acord amb els convenis de col·laboració que existeixin.

Els centres de dia són equipaments diürns d'atenció sociosanitària on les persones grans amb algun grau de deteriorament físic i psíquic reben atenció especialitzada amb una finalitat preventiva i rehabilitadora. Disposen de seguiment individualitzat i activitats programades en funció de les seves necessitats.

L'objectiu és afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenint la persona en el seu entorn personal, social i familiar en les millors condicions i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

Serveis legalment establerts:

- Establiment autoritzat amb número de registre al RESES: S05132
- Total de places registrals: 45 (29 col·laboradores amb finançament públic i 16 privades).
- Servei autoritzat: Centre de dia per a gent gran.

4. NORMATIVA CENTRES RESIDENCIAL

Normativa en relació al funcionament del centre:

Com a centre de diaresidencial, existeixen diferents normatives en relació a l'organització, funcionament, dotació de personal, requisits i accés de la persona usuària al centre, abonament de la tarifa pública i altres moltes especificitats que cal garantir per oferir l'atenció i estàndards de qualitat acordats pel Departament competent en matèria de Drets Socials.

Aquestes són:

- Normativa General:
 - Article 51 de la Constitució Espanyola de 1978.
- Llei orgàniques:
 - Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter general.
- Llei i reals decrets:
 - Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centre de dia per a gent gran.
 - Real decret 504/2007 de 20 d'abril.

Els requisits per accedir a aquest servei són els següents:

- a) 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.

5. SERVEIS QUE OFERIM AL CENTRE

Atenció social, sanitària, preventiva i rehabilitadora

- Acollida al centre i informar del funcionament del mateix.
- Realitzar una valoració integral de la persona resident i del seu entorn familiar.
- Detectar situacions de risc social i/o de salut.
- Realitzar seguiment de l'estat general de salut de la persona usuària del centre.

- Realitzar accions en relació a prevenció i promoció de la salut de la persona resident.
- Activitats de fisioteràpia individual i grupal.
- Activitats de foment de l'autonomia personal i activitats de la vida diària de la persona usuària.
- Activitats de relació, oci i lleure, culturals i de manteniment del vincle amb la comunitat afavorint la socialització i relació de la persona usuària.
- Activitats d'estimulació cognitiva i manteniment de les capacitats intel·lectuals (memòria, atenció, concentració, parla, etc.).
- Atenció a la família, suport en decisions i orientació per part de l'equip i en concret, per la figura de Treball social.
- Oferir espais personalitzats tant per la persona usuària com pel familiar i/o persona referent per resoldre dubtes, suggerències, expectatives en l'atenció al centre, suport emocional, acords, etc.

Suport a la família de la persona resident:

- Atenció a la família, suport en decisions i orientació per part de l'equip i en concret, per la figura de Treball social.
- Oferir espais personalitzats al familiar i/o persona referent per resoldre dubtes, suggerències, conèixer les expectatives en l'atenció al centre, suport emocional, acords, etc.
- Afavorir la implicació i el cuidatge un cop ingressa al centre, així com la seva participació en les activitats del centre.

Higiene personal de la persona resident:

- Oferir suport en la higiene personal, afavorint la implicació de la persona usuària i suplint totes les mancances generades pel seu estat de salut i limitacions.
- Garantir una imatge personal digna, adequada a les necessitats i gustos de la persona resident respectant el seu estil personal.
- Mantenir la integritat de la pell i hidratació cutània.

Control i seguretat de la persona resident:

- El centre disposa de protocols interns per garantir mesures de control i seguretat, amb l'acompanyament de diferents departaments que ofereixen suport a la FV.
- Aplicar mesures per garantir la integritat, el benestar i seguretat de la persona usuària en relació a la pràctica assistencial del centre valorant davant de cada actuació quina metodologia emprar desenvolupant un protocol propi del centre.

- Pla de Formació de la FV planificant cada any sessions de formació a totes les persones treballadores.
- Servei diari de manteniment propi al centre i revisió de les notificacions sobre avaries o arranjaments detectats en els diferents espais.
- Protocol acollida del nou treballador de la FV amb entrega de Manual de Bones pràctiques.
- Treball coordinat i en xarxa amb l'equip del CAP referent, per acordar intervencions conjuntes, cercar respostes i suport.
- Treball en xarxa amb altres dispositius de salut i de l'àmbit social del territori per garantir l'atenció integral de la persona.

6. DRETS I DEURES DE LES PERSONES RESIDENTS

DRETS

- Dret a ésser respectat en la seva intimitat, en la seva integritat física i en les seves diferències com a ésser humà i per tant a no ser discriminat en el seu tractament per raó de naixement, sexe, procedència, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Dret a ser tractat per part del personal de l'establiment amb absoluta consideració envers la dignitat humana.
- Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent a la seguretat física de l'usuari/a o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades s'hauran de justificar documentalment en l'expedient administratiu.
- Dret a la no divulgació de les dades personals que hi hagi en els seus expedients o historials.
- Dret a utilitzar les instal·lacions i el material del Centre que haurà d'adaptar-se tant com sigui possible a les seves condicions personals amb les màximes garanties de seguretat.
- Dret a què li facilitin els serveis necessaris i es porti a terme el seu programa individual.
- Dret a la informació.
- Dret a absentar-se del centre previ avís de l'usuari/a o del seu representant legal o de fet, quantes vegades ho desitgin.
- Dret a queixa mitjançant fulls de reclamació.

- Dret a cessar en la prestació dels serveis o en la permanència en el centre per voluntat pròpia, excepte resolució judicial.
- Dret a rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- S'ha de tenir una cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials.
- Dret a rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.
- Dret a tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.
- Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- Dret a decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
- Dret a rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.
- Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l'ingrés en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.
- Dret a accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.
- Dret a disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

- Dret a 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.
- Dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- Dret a 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.
- Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera
- El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- 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.
- Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivència i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- Dret a 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.
- Dret a accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Dret a tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Dret a exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Dret a obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent
- Dret a rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- Dret a conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

DEURES:

- Respectar la dignitat i les funcions del personal d'atenció directa i del suport del Centre, de la resta d'usuaris/es i dels seus representants legals o de fet, així com observar les normes elementals de convivència.
- Assistir regularment i de forma puntual a les activitats establertes.
- Participar i col·laborar en el programa individual establert per la direcció del Centre seguint les pautes que s'estableixin.
- Abonar el preu de l'estada que li correspongui, així com dels serveis complementaris que utilitzi.
- Sol·licitar, en el seu cas, la baixa com a usuari/a de la forma establerta reglamentàriament.
- Anirà a càrrec de l'usuari/a aportar els medicaments que necessiti, dotar-se i proveir de roba de recanvi d'ús personal que li permeti aconseguir un aspecte endreçat, polit i adequat a l'època de l'any, així com el material dels estris necessaris per a la seva higiene personal, d'acord amb les indicacions contingudes en el full d'aixovar que es facilita en el moment de l'ingrés.
- A instància de la direcció assistencial, l'usuari/a, o el seu representant legal, procedirà a la substitució tant de les peces de roba que no siguin escaients, com el material i objectes inservibles, i a dotar-se de roba, material i objectes que precisi. En cas de desobediència d'aquesta indicació, la direcció, prèvia notificació, procedirà a comprar les peces de roba que es precisin o el material necessari i imputarà el cost que se'n derivi en el compte bancari o llibreta d'estalvis de referència.
- De no falsejar cap dada ni document, aportant sempre informació veraç.
- Comunicar al responsable del centre el problema tant amb els usuaris/es, com amb el personal del Centre que pugui tenir, així com comunicar qualsevol anomalia o desperfecte en les seves instal·lacions.
- Comunicar al responsable del Centre qualsevol canvi en la seva situació personal, tan a nivell de domicili, familiar, salut i econòmic.

7. COMPROMÍS DEL CENTRE

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

Es mesuren de forma periòdica i ens donen informació del grau de satisfacció i poder fer les modificacions que calguin per millorar la qualitat del servei.

1. Elaboració d'un pla d'atenció individual (PAI) adaptat a les necessitats, inclou l'atenció en els àmbits sanitari, social i preventiu i rehabilitador. Aquest pla es revisarà al menys un cop a l'any i si hi ha canvis significatius es revisarà abans. Cal marcar uns objectius i unes activitats a realitzar per tal d'aconseguir els objectius. Es farà durant una reunió interdisciplinària i deixant constància per escrit, aquesta informació es farà arribar a l'usuari/família/cuidador i signaran el document conjuntament amb l'equip.

Indicadors:

% d'usuaris amb el Pla d'atenció individualitzat realitzat

% d'usuaris amb el PAI revisat

% d'usuaris/familiars/cuidadors amb el PAI rebut

2. Oferir activitats i serveis adequats als desitjos i capacitats de les persones usuàries i cuidadores. L'objectiu és que el 80% valori amb una puntuació igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 a l'enquesta de satisfacció

3. Garantir bon tracte dels professionals del centre. Atensem de forma amable i respectuosa a les persones usuàries i cuidadores. L'objectiu és que el 90% valori el tracte rebut amb una puntuació igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 a l'enquesta de satisfacció

4. Oferir un menú adequat adaptat a les necessitats dels usuaris. L'objectiu és que el 80% valori positivament el servei de menús amb una puntuació igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10 a l'enquesta de satisfacció.

5. L'equipament i confort de les instal·lacions físiques del centre de dia és adequat al servei que presta. L'objectiu és que el 90% valori en una escala de 0 a 10 amb un 7 o superior els equipaments.

6. El servei presta un horari convenient per donar resposta a les necessitats de forma personalitzada. L'objectiu és que un 90% valori amb una puntuació de 7 o més en una escala de 0 a 10 a l'enquesta de satisfacció.

7. Es rebran i tramitaran els suggeriments o queixes referents al servei de centre de dia i es contestarà el màxim ràpid possible de forma adequada i a partir d'això es posaran en marxa mesures per millorar el servei. L'objectiu que el 60% de les queixes, suggeriments o felicitacions es contestin en un termini màxim de 15 dies i no superior a 1 mes.

Aquests indicadors es mesuraran com a mínim de forma anual, mitjançant enquestes de satisfacció, protocols, reunions interdisciplinars, reunions amb les famílies i usuaris.

8. QUEIXES I SUGGERIMENTS

S'ha establert un protocol de queixes i suggeriments específic per tal que qualsevol persona usuària o familiars responsables pugui presentar-les, sempre relatives tant a la prestació de serveis de la Carta com el dels serveis esmenats.

Les queixes i suggeriments es podran presentar de forma presencial a la direcció del centre mitjançant un escrit amb les dades de contacte de la persona interessada i el motiu de la queixa o suggeriment, i es contestarà en un termini màxim de 15 dies hàbils.

Si la persona no queda satisfeta amb la resposta pot emplenar un full de reclamació disponible al Centre i presentar-lo al departament corresponent.

De totes formes qualsevol suggeriment o queixa es tindrà en compte per les properes revisions de la Carta de serveis

També recollirem les felicitacions i agraïments ja que son indicadors de la feina ben feta, cosa molt motivadora per tot l'equip.



9. CONTACTE I COMUNICACIÓ

Totes les persones interessades es poden posar en contacte a través dels diferents canals de comunicació:

Telèfon del centre: 977780155

Correu electrònic: cddia_altcamp@fundaciovilaniu.cat

Adreça: Carrer de Ruanes, 4 43800 Valls (Tarragona)