

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'ATENCIÓ DIÛRNA PER A PERSONES GRANS DEPENDENTS

La carta de serveis que es presenta a continuació recull els serveis que oferim des del Servei d'atenció diürna per persones grans dependents de l'AVAN així com els compromisos de qualitat i les vies que teniu habilitades per a la presentació dels vostres suggeriments i queixes.

LA FUNDACIÓ AVAN

La Fundació AVAN és una entitat sense ànim de lucre, que desenvolupa la seva acció al servei de les persones amb malalties neurològiques i les seves famílies, dins l'àmbit territorial del Vallès.

Domiciliada amb seu social al Carrer de l'Estrella, 110 de Sabadell, té seus també a les ciutats de Terrassa, Rubí, Sant Cugat del Vallès i Castellar del Vallès

La Fundació AVAN està inscrita al registre de Fundacions del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya amb en número 2142 i amb NIF número G63930499.

Missió

L'AVAN vetlla per millorar la qualitat de vida de les persones afectades de malalties neurològiques, els seus familiars i entorn, oferint suport social, terapèutic i de lleure, i establint un compromís d'atenció, proximitat i continuïtat.

L'AVAN promou l'avenç del coneixement en l'àmbit de la neurologia per tal de donar resposta a les necessitats existents i fomentar l'associacionisme, el voluntariat i el treball en xarxa.

Visió

Ser una entitat de referència en el model d'atenció integral a les persones afectades per malalties neurològiques i les seves famílies, cobrint totes les necessitats al llarg del procés de la malaltia.

Per això, treballem amb un sistema de qualitat, innovació, recerca, millora contínua i sostenible econòmicament, buscant la implicació i la complicitat de tots els agents de la societat.

Valors

SOLIDARITAT: Apropament desinteressat a les persones que pateixen les conseqüències d'una malaltia neurològica crònica.

XARXA D'AMISTAT: Relació afectiva entre persones basada en la confiança i acceptació mútua, creant vincles de familiaritat, fent efectiu el nostre lema "no estàs sol".

SUPORT: Ajuda integral a les persones que pateixen malalties neurològiques i als seus familiars, estant presents al llarg de tota la malaltia.

PROXIMITAT: Voluntat de ser propers a totes les persones que necessiten de la nostra ajuda.

COMPROMÍS: amb la societat per a fer efectius els objectius de l'entitat amb la implicació i compromís de tots els agents que la integren.

PROFESSIONALITAT: Garantir un servei de qualitat a través d'un abordatge integral interdisciplinari.

INTEGRACIÓ I OBERTURA: a totes aquelles persones que pateixen malalties neurològiques i al seu entorn, sense cap tipus d'exclusió, afavorint una visió amplia dels nostres objectius.

SERVEIS DEL CENTRE D'ATENCIÓ DIÛRNA PER A PERSONES GRANS DEPENDENTS

SERVEIS BÀSICS

- Acolliment i foment de la convivència, les relacions interpersonals i la integració social.
- Manutenció
- Supervisió o suport a la cura personal i a les activitats de la vida diària.
- Foment dels hàbits d'autonomia personal i tractament de la higiene personal.
- Supervisió i suport per als àpats.
- Administració de la medicació.
- Dins horari de centre es garanteix l'atenció a la salut així com el trasllat mèdic d'urgències.
- Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de la relació amb l'entorn.
- Atenció personal en les activitats de la vida diària
- Readaptació funcional i social
- Dinamització sociocultural
- Fisioteràpia
- Foment dels hàbits d'autonomia personal, dels hàbits d'autoprotecció i dels hàbits de conducta.
- Suport psicopedagògic (programa individual, desenvolupament i manteniment de les activitats de la vida diària i dinamització sociocultural).
- Atenció conductual.
- Programes de rehabilitació i habilitació.
- Suport a la família dins de la planificació de l'atenció individualitzada de la persona.
- Dins horari de centre es garanteix l'atenció a la salut així com el trasllat mèdic d'urgències.
- Assessorament i suport per a la gestió d'adquisició d'ajudes tècniques.
- Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut.

SERVEIS OPCIONALS

Els serveis opcionals són tots aquells que no estan inclosos dins els serveis bàsics i que la persona atesa/tutor pot optar voluntàriament a què li siguin facilitats o no, en coordinació amb la responsable del servei.

Els serveis opcionals vigents s'informen en el moment d'ingrés i s'actualitzen anualment. Les modificacions o ampliacions dels serveis opcionals que es puguin produir, s'informaran individualment a totes les famílies/tutors i restaran exposades al taulell d'anuncis del centre.

ACCÉS AL SERVEI

L'accés al servei es porta a terme d'acord amb els criteris que estableix la legislació vigent de serveis social i són els respectius serveis d'atenció a les persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials els que, un cop hagin valorat el tipus de servei i de plaça vacant, orienten la derivació de la persona al recurs més adequat.

El Servei d'Atenció a les Persones corresponent emetrà i notificarà la resolució d'ingrés a l'establiment, seguint les instruccions de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat i la valoració i determinació del servei més adient per part de la Comissió Territorial corresponent.

S'ha d'emetre la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

No hi haurà període de prova.

En cas que l'entitat no consideri adient la proposta de derivació a ingrés, es podrà presentar al·legacions al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. El Departament de Drets Socials pot establir les mesures oportunes en cas que l'entitat es negui a acceptar els casos derivats.

En cas que l'establiment no tingui disponibilitat de places, n'ha d'informar el servei territorial corresponent a fi que busqui una plaça en un altre establiment adequat a les característiques de la persona sol·licitant, sempre en funció de l'orientació als serveis d'atenció diürna per a persones amb discapacitat.

REQUISITS D'ADMISSIÓ

Els requisits per accedir al servei són els següents:

Per accedir a la plaça privada del servei es requereix ser major de 65 anys i disposar d'una situació dependència.

En el cas de què el centre disposi de concertació de places els requisits son:

a) Acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb la normativa reguladora del servei. Disposar doncs de la resolució del Programa Individual d'Atenció (PIA) de prestació econòmica vinculada, d'acord amb el què estableix a la Llei 39/2006, del 14

de desembre de “Promoció de la Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència”.

- b) Residència en un municipi de Catalunya
- c) En el cas de persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
- d) La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

DOCUMENTACIÓ D'INGRÉS

Tenint en compte les directrius en l'àmbit de les discapacitats així com en la gestió dels serveis, caldrà que els familiars, responsables o tutors facilitin una relació de documentació dintre dels terminis establerts amb el servei. Documentació requerida:

- Documentació general: DNI, NIE, resolució de Grau de discapacitat, Grau de dependència, targeta sanitària, número de afiliació a la seguretat social, etc...
- Documentació mèdica i imprescindible per l'ingrés: Informe mèdic general, segons model facilitat, pauta de medicació, i analítiques actuals.
- Documentació complementària: informació i informes dels centres, metges o serveis de procedència que es considerin rellevants.

A la formalització de l'ingrés, el familiar o tutor ha de:

- Signar el Contracte de Prestació de Serveis.
- Signar la documentació que requereixi el Centre: autoritzacions i /o consentiments.
- Iniciar els tràmits de modificació de la capacitat, en el cas que la persona no disposi de la mesura de protecció adient, si s'escau.

CAUSES DE BAIXA

Les baixes de les persones usuàries poden produir per una de les causes següents:

- Sol·licitud del familiar/tutor.
- Desaparició de les causes que van motivar l'admissió, previ informe del CAD de la zona corresponent.
- Utilització incorrecta de la plaça.
- Comportament de l'usuari/a que dificulti la convivència amb els altres atesos o que l'establiment no disposi dels recursos adequats per a una bona atenció.
- Incompliment greu de les obligacions tutelars del familiar, responsable o tutor, incloent la manca de pagament de la quota mensual establerta així com altres despeses derivades de serveis prestats.
- Incomplir de forma reiterada les prescripcions establertes per l'equip tècnic i/o les clàusules contractuals.
- Per èxitus/defunció. Les dades d'alta i baixa i la causa d'aquesta es faran constar en el llibre de registre del Servei, en compliment dels requisits administratius reglamentaris.

EL MODEL DE TREBALL

Treballem sota el model d'atenció centrada en la persona, situant a la persona usuària en el centre del procés d'atenció, potenciant que desenvolupi el seu projecte vital de futur des de la màxima autonomia possible i d'acord amb les seves preferències, necessites, valors i desitjos. Així, la persona usuària participa activament en la planificació, el desenvolupament i l'avaluació del seu procés d'atenció. El nostre objectiu principal és millorar la seva qualitat de vida i el seu benestar al centre.

El programa d'intervenció es fonamenta en el treball interdisciplinari. Els objectius, activitats, seguiment i avaluació, es realitza de manera conjunta amb la participació de tot l'equip tècnic integrat per personal tècnic auxiliar, psicòlegs, fisioterapeutes, terapeutes ocupacionals, infermera, la persona usuària, la seva família i els seus representats legals, si s'escau.

Creiem en la inclusió i la participació de les persones usuàries en les activitats de la comunitat és per aquest motiu que a més dels serveis i activitats que s'ofereixen al centre també participen de la vida comunitària assistint a activitats de lleure, culturals o esportives que ofereix la ciutat.

GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Tenim a disposició de la persona usuària, la família, representant legal familiar o persona física o jurídica amb vincle amb el centre els fulls de reclamació oficial que es dirigeixen al departament competent. Disposem d'un Protocol intern de queixes i suggeriments amb la finalitat de rebre, canalitzar i respondre les queixes, les reclamacions i els suggeriments que pugem rebre.

PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES

La participació de les persones usuàries és una dimensió de funcionament de la pròpia persona i considerem és essencial per al funcionament de l'individu. Al centre disposem de diferents eines i mecanismes de participació:

- Interaccions individuals de la persona amb les persones de l'equip
- Assemblees del centre
- Consell de participació

DRETS I DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

Drets de les persones beneficiàries del servei:

- Dret a ser tractades, per part de tot el personal de l'establiment, amb consideració absoluta envers la seva dignitat humana.

- Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que es pugui, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.
- Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no cal que el personal o la resta de les persones usuàries coneguin.
- Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- Dret, tant de la persona usuària com de la seva família, a conèixer aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de les persones usuàries, i que es respectin.
- Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- Dret a no ser sotmeses a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que hi hagi perill imminent per a la seva pròpia seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions que s'efectuïn s'han de justificar documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.
- Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

Deures de les persones beneficiàries del servei:

- Facilitar les dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Comparèixer davant l'Administració quan això se'l requereixi.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per a facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- Complir amb les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.