



CARTA DE SERVEIS DE CENTRE DE DIA LEAL CANYELLES

Presentació

El Centre de Dia Leal és una organització amb personalitat privada, autònoma i d'àmbit local, dedicada a oferir serveis a les persones majors de 65 anys. Compta amb servei de centre de dia. És un centre col·laborador del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i ofereix un total de 19 places públiques i 9 places privades (PEV).

Per aquest motiu, el Centre de dia Leal ha elaborat una carta de serveis com a compromís davant els usuaris dels compromisos de qualitat que hem marcat.

Tenim la obligació com entitat de treballar per millorar i donar respostes a les necessitats del nostres usuaris.

1.- Identificació

Nom del servei	Centre de dia Leal Canyelles
Responsable	Francesc Cledera González Director Tècnic gerencia@centrodedialeal.com
Responsable Higiènic Sanitari	Aurora de los Reyes Verdugo DUI enfermeria@centrodedialeal.com
Ubicació	Plaça Isabel de Villena nº 4 local 6 08042-Barcelona
Contacte	Telèfon: 93 428 91 99 ts@centrodedialeal.com
Horari	De dilluns a dissabte, de 8 a 20 h

2.- Missió i compromisos de Qualitat.

Oferir una atenció integral a la població de gent gran i contribuir a la millora de la seva qualitat de vida i la del seu entorn familiar a través de la prestació de serveis assistencials orientats a potenciar la seva autonomia física i cognitiva.

La nostra missió és donar als nostres usuaris i als seus familiars una atenció integral de qualitat i anar millorant dia a dia.

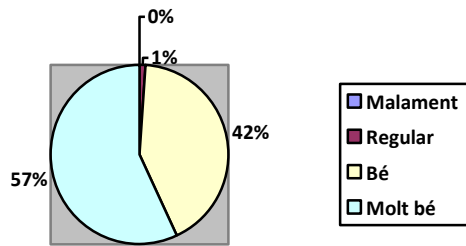
Els compromisos que caracteritzen el servei són:

- La qualitat dels nostres serveis com un dret de la persona atesa, mitjançant el treball d'un equip multidisciplinari que persegueix sempre l'assoliment de les seves expectatives, treballant amb respecte, transparència, creativitat i innovació.
- L'orientació a l'usuari del nostre sistema de gestió, aplicant el model d'atenció centrada en les persones (ACP), en la seva capacitat i participació.
- La gestió dels recursos necessaris i suficients per a garantir el compliment dels requisits legals, així com altres requisits aplicables a totes les activitats professionals, instal·lacions i serveis prestats.
- Tenir un horari amb les activitats diàries consensuades mensualment amb els usuaris.
- El desenvolupament personal i professional de les persones de la nostra organització, artífexs del nostre èxit i pilar fonamental del nostre sistema i forma d'operar.
- La responsabilitat social en les nostres activitats, per assolir un impacte en la societat i el medi ambient positiu.
- El desenvolupament d'estratègies per evitar contencions físiques. Aquest centre és lliure de contencions des de l'any 2013.
- Tria de menú mensual dels usuaris a través d'activitats específiques que els ajudin a consensuar quins plats són els que agraden més.
- Revisió anual dels compromisos i mirar el grau de satisfacció dels usuaris i famílies a través d'enquestes i les dades semestrals que ens ofereix els objectius del PIAIS.

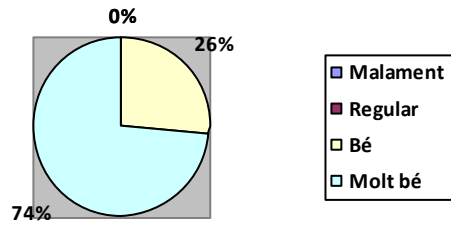
2.1 Mesures del acompliment dels compromisos.

- El nostre centre dia a través de les reunions mensuals amb la resta de tècnics analitzem la progressió dels nostres compromisos com a servei. A les reunions PIAIS analitzem cada mesura i mirem si els compromisos es van complint. En cas que es detecti una desviació ens plantejem mesures per reconduir la situació. El mecanisme d'acompliment sigui total, parcial o no acomplert està reflectit de manera individual a cada PIAI que està validat per tots els tècnics i usuari o familiar.
- Respecte als compromisos materials o millora de les instal·lacions a final d'any tant el Director Tècnic com el Director Financer es reuneixen i verifiquem que s'han complert.
- A través de la formació contínua s'ha aconseguit que el centre de dia sigui lliure de contencions durant més de deu anys. Es pot acomplert, ja que hem après sistemes per evitar que s'hagi de fer servir contencions mecàniques.
En el moment que arriba un ingrés i la família comenta la problemàtica, l'equip multidisciplinari a la reunió mensual tracta el tema de manera individual i es busca una solució perquè l'usuari no tingui durant les hores al centre de dia cap contenció física. Gràcies al fet que tenim el personal adequat i per sobre de ratis podem treballar de manera individualitzada. Per tant, continuem complint.
- També fem enquestes anuals tant a usuaris com a familiars per valorar si la feina feta va per bon camí i tractem de millorar per l'any següent els paràmetres amb una puntuació millorable. (Aquests resultats són compartits amb els usuaris i familiars).
- Respecte a la responsabilitat social estem oberts al barri. Hem fet jornades de portes obertes per explicar la nostra tasca diària al centre de dia i participem en les festes del barri tal com es va acordar en l'exercici anterior.
- Fem xerrades trimestrals obertes per tractar diferents aspectes que són importats tant per les familiars com a usuaris. Aquest compromís és molt enriquidor perquè es valora molt el servei que donem i anima a continuar treballant amb aquesta direcció.
- Les mesures de satisfacció de les famílies i dels residents estan basats en quatre pilars bàsics, com són els valors del centre envers el tracte amb les persones, l'atenció dels professionals, el nivell de les instal·lacions i els serveis que s'ofereixen.
- Es fa l'enquesta de satisfacció als usuaris del centre. El qüestionari no es va passar a tots els residents a causa de la impossibilitat per part de la gran majoria de poder contestar a les preguntes pels seus dèficits cognitius, visuals, de formació (analfabets). Es van descartar d'entrada a tots aquells residents que presentaven un dèficit cognitiu moderat o greu, a tots els qui no podien contestar de forma autònoma, perquè això significava intervenir i incidir d'una forma o altra en els resultats de l'enquesta. També les persones analfabetes o amb pèrdua visuals importants van quedar fora de la mostra, per tal de garantir aquesta llibertat de resposta sense condicionants. Amb aquests usuaris es va decidir donar-los a les seves famílies.
- Els estàndards que ens plantejem són els següents:

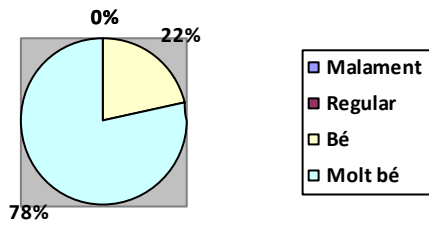
FUNCIONAMENT I ACTIVITATS



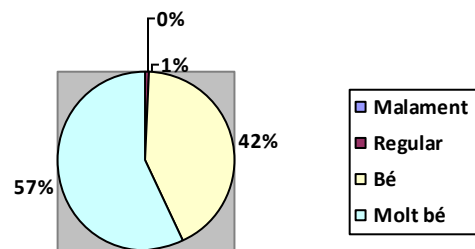
ACOLLIDA ADEQUADA



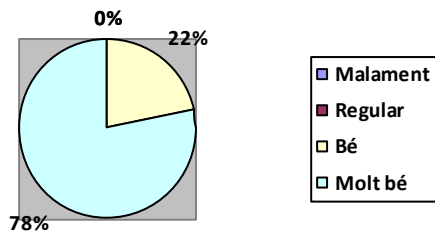
NETEJA I CONSERVACIÓ DEL CENTRE



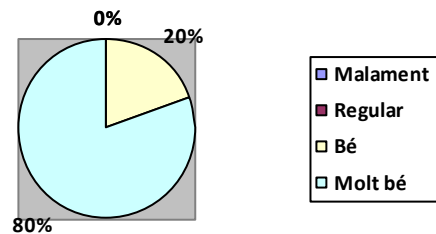
MOBILIARI ADEQUAT I SUFICIENT



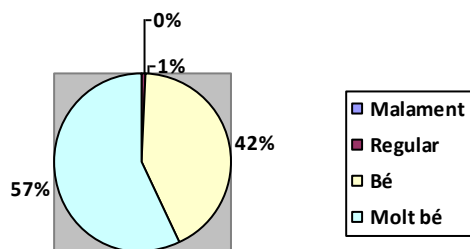
SERVEI DE TRANSPORT



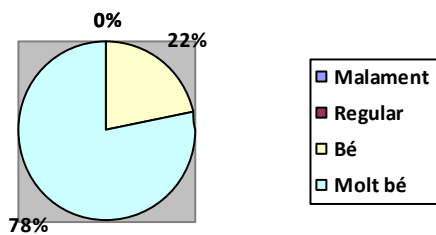
HIGIENE DEL RESIDENT



ATENCIÓ DONADA PER L'AUXILIAR



ATENCIÓ DONADA PELS TÈCNICS



Una altra manera de mesurar la satisfacció dels clients (a part de les enquestes que passem nosaltres) és estar alerta a la veu del client (especialment quan és ell qui activament es comunica amb nosaltres). Quan això passa ho classifiquem en quatre blocs:

Reclamacions	Queixes	Suggeriments	Felicitaions
--------------	---------	--------------	--------------

El sistema de reclamacions, queixes, suggeriments i felicitacions el valorem com un element facilitador a l'hora de poder establir àrees de millora en el centre, així com satisfer les expectatives dels nostres clients, és a dir, la forma de com es treballa el circuit de queixes i respostes per tal de promoure la qualitat assistencial.

3.- Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los.

3.1. Servei de centre de dia

És un servei adreçat a persones grans que necessiten organització, supervisió d'assistència en les activitats de la vida diària i que complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

Nombre de places: 28 (19 de públiques i 9 de privades).

Establiment autoritzat amb número de registre al RESES S06501.

3.2. Preus per plaça pública a centre de dia.

A continuació es detalla la totalitat del preu de la plaça pública. El preu està fixat depenent de la intensitat que assistirà l'usuari. Aquest preu mensual està marcat pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

En el nostre centre de dia al està obert de dilluns a dissabte i aquest preu total de la plaça. (El preu que pagarà l'usuari ho marcarà des de SADEP que farà el càlcul depenent la seva capacitat econòmica). (Preus públics per l'any 2023 amb Iva inclòs).

- Jornada completa 21 dies al mes	762,24 €
- Jornada completa 26 dies al mes	935,55 €
- Mitja jornada 21 dies al mes	457,34 €
- Mitja jornada 26 dies al mes	561,33 €

3.3. Preus per plaça privada amb ajuda PEV.

El centre de dia també disposa de places privades finançades pel Departament de Drets Socials. L'ajuda econòmica va vinculada a la capacitat econòmica que té l'usuari i com a màxim és de 429,04 €. (ajuda màxima per l'any 2023).

Aquesta ajuda s'ha de restar al preu fixat a la tarifa privada del centre de dia. Preus amb iva inclòs.

- Jornada completa 21 dies al mes	800 €
- Jornada completa 26 dies al mes	950 €
- Mitja jornada 21 dies al mes	500 €
- Mitja jornada 26 dies al mes	650 €

Serà des del Departament de Treball Social del centre de dia que es coordinarà amb el SADEP per tramitar l'ajuda al Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

3.4. Serveis bàsics i complementaris.

El centre de dia amb totes les seves categories (ja siguin places públiques o privades) podem gaudir tant de serveis bàsics (ja inclosos a la tarifa marcada per el Departament de Drets Socials), com a serveis complementaris que estan fora del finançament públic i és l'usuari que s'ha de fer carrer si vol gaudir d'aquest tipus de servei.

Serveis bàsics:

- Servei de esmorzar, dinar i berenar adaptat a les seves necessitats.
- Assistència Sanitària per part de la DUI.
- Assistència sanitària amb auxiliars titulades.
- Servei de Fisioteràpia diària.
- Servei de Treball Social.
- Servei d'higiene i dutxa geriàtrica (1 a la setmana).
- Materials necessaris per desenvolupar qualsevol activitat al centre de dia.

Serveis Complementaris:

- Servei de Podologia.
- Servei de Perruqueria.
- Servei de transport adaptat.

3.5. Principis bàsics i gestió del servei.

Plaça pública: Cal sol·licitar a l'Àrea Bàsica Serveis Socials (ABSS) de cada població la sol·licitud de reconeixement de dependència. Un cop reconegut el grau de dependència, pot fer la sol·licitud de plaça. El nostre Treballador Social obrirà un document de sol·licitud i l'inclourà en la corresponent llista d'accés i ho comunicarà al professional de referència de l'ABSS. Aquesta llista serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

Plaça privada: Cal fer la sol·licitud directament al centre, on se l'inclourà en la llista corresponent, que serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre. Per fer efectiva la sol·licitud, cal complir unes condicions mínimes necessàries, que són:

A.1.) Característiques del sol·licitant:

- Tenir complerts els 65 anys (excepcionalment seran admeses menors de 65 anys quan els informes mèdics i socials manifestin que la situació d'atenció de la persona no pot ser atesa per cap altre recurs o servei. Sempre haurà de ser aprovat per la Comissió de Direcció i l'aprovació del Consorci de Serveis Socials de Barcelona).
- No patir trastorns mentals greus o quadres psiquiàtrics que impedeixin la convivència.
- No patir malalties greus que requereixin atencions mèdiques i sanitàries continuades.
- No partir estats físics pal·liatius i/o terminals que requereixin atencions sanitàries continuades.
- No estar afectat per malalties infeccioses i contagioses.
- No presentar dependències funcionals superiors als mínims establerts.

A.2.) Valoració del treballador social del centre per determinar la prioritat d'ingrés (urgència social).

4. Formes de col·laboració i participació dels usuaris en la millora del servei

Els usuaris participen en la presa de decisions a través de les reunions interdisciplinàries de preparació del PIAI.

Reunions PIAI: Aquest pla individual es la millor eina per millorar la qualitat del nostre centre i establir una via de comunicació directa entre tots els col·lectius implicats que en formen part (usuaris del servei, familiars dels usuaris, professionals del centre i serveis externs).

Amb aquestes reunions interdisciplinàries mensuals aconseguim arribar acords entre usuaris, familiars i professionals implicats en la consecució d'objectius.

Enquestes de qualitat del servei: Enquestes fetes a les famílies i usuaris per analitzar la qualitat del servei que dona dia a dia al centre de dia. A banda d'això, els canals de participació dels ciutadans són diversos:

- Escrits dirigits a la Direcció del Centre de Dia.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts per Serveis Socials a través d'instàncies genèriques i/o a través del formulari que tenim a la disposició dels usuaris i familiars
- Opinions a través de les xarxes socials del servei com Facebook i Instagram.

Queixes i suggeriments: El procediment més senzill és concertar visita amb el Director del Centre per parlar cara a cara amb el fi de solucionar el problema. Però també tenim a disposició del usuaris i famílies altres canals com:

- Procediment per cursar queixes i suggeriments és a través de escrit dirigit a la Direcció del Centre de Dia i amb un període de 48 hores la Direcció del Centre es posarà en contacte amb la persona que ha formalitzat la queixa/suggeriment amb la finalitat de solucionar la incidència.
- També tenim a disposició de usuaris i famílies formulari de queixa i suggeriment del Departament de Drets Socials que està a la recepció del Centre de Dia que es pot enviar al Departament.

Activitats per triar activitats i altres aspectes de la vida diària del centre: Es fa activitats amb tots els usuaris i trien:

- Tria d'activitats que volem la majoria de usuaris.
- Escollir menú mensual.
- Sortides fora del centre de dia.
- Inversions futures (materials, infraestructures, etc.).

5. Normativa

- Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006. DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006.
BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya. DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre de 2007. BOE núm. 266, de 6 de novembre de 2007.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic. DOGC núm. 4691, de 4 d'agost de 2006. BOE núm. 201, de 23 d'agost de 2006.
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies. DOGC núm. 3926, de 16 de juliol de 2003. BOE núm. 189, de 8 d'agost de 2003.
- Llei 11/2001, de 13 de juliol, d'acolliment familiar per a persones grans. DOGC núm. 3437, de 24 de juliol de 2001. BOE núm. 206, de 28 d'agost 2001.
- Llei 22/2000, de 29 de desembre, d'acolliment per a persones grans. DOGC núm. 3304, de 12 de gener de 2001.
- Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa ide comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'entitats, serveis i establiments socials. DOGC núm. 6958 de 17 de setembre de 2015.

- Decret 31/2014, d'11 de març, del Consell de la Gent Gran de Catalunya. DOGC núm. 6581, de 13 de març de 2014.
- Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn decentres de dia per a gent gran. DOGC núm. 3940, de 5 d'agost 2003.
- Resolució BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dona publicitat a l'Acord del Govern de 8 d'octubre de 2003, pel qual s'estableix la Carta de drets i deures de la Gent Gran de Catalunya. DOGC núm. 4021, d'1 de desembre de 2003.
- Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de Serveis Socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes. DOGC 29 d'abril de 2014, núm. 6612.
- Ordre BSF/35/2014, de 20 de febrer, per la qual s'actualitzen els criteris funcionals dels serveis de centres residencials per a gent gran de la Cartera de Serveis Socials. DOGC 26 de febrer de 2014, núm. 6570.
- Protocol marc i orientacions d'actuacions contra els maltractaments a la gent gran.

Legislació estatal

- Constitución Española, 1978 . *BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978. Article 50.*
- Real Decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo. *BOE núm. 65, de 16 de març de 2013.*
- Llei 4/2005, de 22 d'abril, sobre els efectes en les pensions no contributives dels complements atorgats per les comunitats autònomes . *BOE núm. 97, de 23 d'abril de 2005.*
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. *BOE núm. 299, de 15 de desembre de 2006.*

6. Drets i deures dels usuaris dels serveis

Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007, tenen dret a:

- Exercir 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.
- 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 afectengent gran, infants i adolescents.
- Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- 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.
- Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- Mantenir el secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- Preservar 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.
- 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.
- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Exercir lliurement els drets polítics, i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Exercir la pràctica religiosa, i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per Reglament.

- No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics. Aquest centre es lliure de contencions des de l'any 2013.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

Deures específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

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

- 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.
- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencials i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- 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.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- 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.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

Data d'elaboració de la carta de
servei: 25/02/2019

Darrera actualització:
14/01/2024

Persona responsable de l'actualització: Francesc Cledera (Director Tècnic)