

Carta de Serveis Centre de Dia

La carta de serveis que es presenta a continuació recull el catàleg de serveis que us oferim, així com els compromisos de qualitat i les vies que es te per la presentació de suggeriments i queixes.

Podeu fer la consulta a: www.xarxatecla.cat

2a Edició de la Carta
març de 2023

C/ Joan Maragall, 1 • 43003 TARRAGONA
Tel. 977 259 900
NIF G-43660372
xarxa@xarxatecla.cat
www.xarxatecla.cat

ORGANITZACIÓ I FORMA DE GESTIÓ DELS SERVEIS:

Qui som?

La Fundació Sociosanitària i Social de Santa Tecla neix com a diversificació de la tasca assistencial de la Fundació Hospital de Sant Pau i Santa Tecla de Tarragona.

Està integrada dins de la Xarxa SantaTecla que des de l'any 1171 vetlla per les necessitats socials i sanitàries de les persones del territori.

Objecte social

La Fundació Sociosanitària i Social de Santa Tecla és una fundació sense ànim de lucre que està dedicada a l'àmbit d'atenció a la convalescència i les dependències.

Missió

Prestar atenció i assistència sanitària, social i educativa de qualitat, amb vocació de servei universal centrat en l'atenció a les persones i a les famílies, buscant el seu benestar físic emocional, tot donant continuïtat al compromís i als valors de la nostra trajectòria de 850 anys. Ens involucrem en la defensa i la promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals, així com en el progrés econòmic i social de la nostra comunitat.

Valors

Els valors de la Xarxa Santa Tecla estan alineats amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides:

- **Atenció centrada en les persones:** ens centrem en la fragilitat i la singularitat de cada persona, amb empatia i professionalitat, i una clara dedicació vers els més vulnerables i les seves famílies.
- **Respecte i dignitat:** donem valor a les voluntats i decisions de les persones, acompanyant-les en totes les etapes de la vida, des de la seva concepció fins a la seva mort digna.



- Igualtat: promovem la no discriminació per raó de qualsevol condició física, psíquica o personal, respectant la singularitat de cada individu.
- Governança democràtica i integritat: com a entitat sense ànim de lucre dins l'àmbit del tercer sector, estem compromesos amb la transparència, el bon govern, la col·laboració, la participació i el compromís, tant dels nostres professionals com dels usuaris, per generar confiança i credibilitat.
- Transversalitat: treballem en xarxa des d'una perspectiva de proximitat, integradora i holística, amb l'objectiu de millorar l'atenció a les persones i assolir un model de gestió eficient i sostenible.
- Professionalitat: posem en valor la recerca, la innovació, el talent i la proactivitat, amb professionals compromesos i rigorosos, incorporant la perspectiva de gènere i la conciliació en la nostra organització.
- Promoció de la salut: fomentem polítiques de prevenció i promoció de la salut en les persones, tant entre els nostres usuaris com entre els professionals que formen part de la nostra organització.
- Sostenibilitat ambiental: fomentem el respecte al medi ambient, reduint l'impacte ambiental de les nostres activitats.

Visió

- Ser una xarxa sanitària i social, integral i integrada, sense ànim de lucre, respectuosa amb la transparència, la participació en la presa de decisions i el bon govern, així com amb la nostra història de compromís al servei dels ciutadans en condicions d'igualtat.
- Apostar per la humanització de l'atenció, orientada a les necessitats de les persones, tot cercant la qualitat i la seguretat en l'assistència de manera eficaç i eficient.
- Impulsar l'atenció comunitària predictiva, preventiva i proactiva per tal de fomentar l'empoderament i l'autonomia dels pacients i usuaris, reforçant l'atenció centrada en la persona en tot el seu cicle vital.
- Constituir una xarxa col·laborativa i participativa amb les Administracions i agents del territori, així com amb organitzacions sanitàries, socials i educatives, per donar resposta a les necessitats presents i futures de la societat, amb l'objectiu últim d'aconseguir el benestar emocional i la millora en la qualitat de vida de les persones.



- Vetllar per la motivació i el desenvolupament continu del nostre personal i estar compromesos amb el coneixement científic i l'impuls del desenvolupament de la docència, la innovació i la recerca.
- Estar compromesos amb la finalitat docent i formativa per generar un impacte positiu en la societat gràcies a l'expertesa dels nostres professionals.
- Alinear-nos i estar compromesos amb les metes de la Carta Social Europea i els Objectius de Desenvolupament Sostenible, preocupant-nos per la millora del nostre entorn econòmic, ambiental i social.

Activitat assistencial

La Fundació Sociosanitària té diversos centres repartits pel Tarragonès i el Baix Penedès per estar a prop de les necessitats de les persones del territori. Ofereix als seus usuaris els serveis d'hospital de crònics; de llarga durada; de convallescència; de cures paliatives i de descans familiar.

Com ens organitzem?

La Fundació Sociosanitària i social Santa Tecla està dirigida per un patronat integrat per:

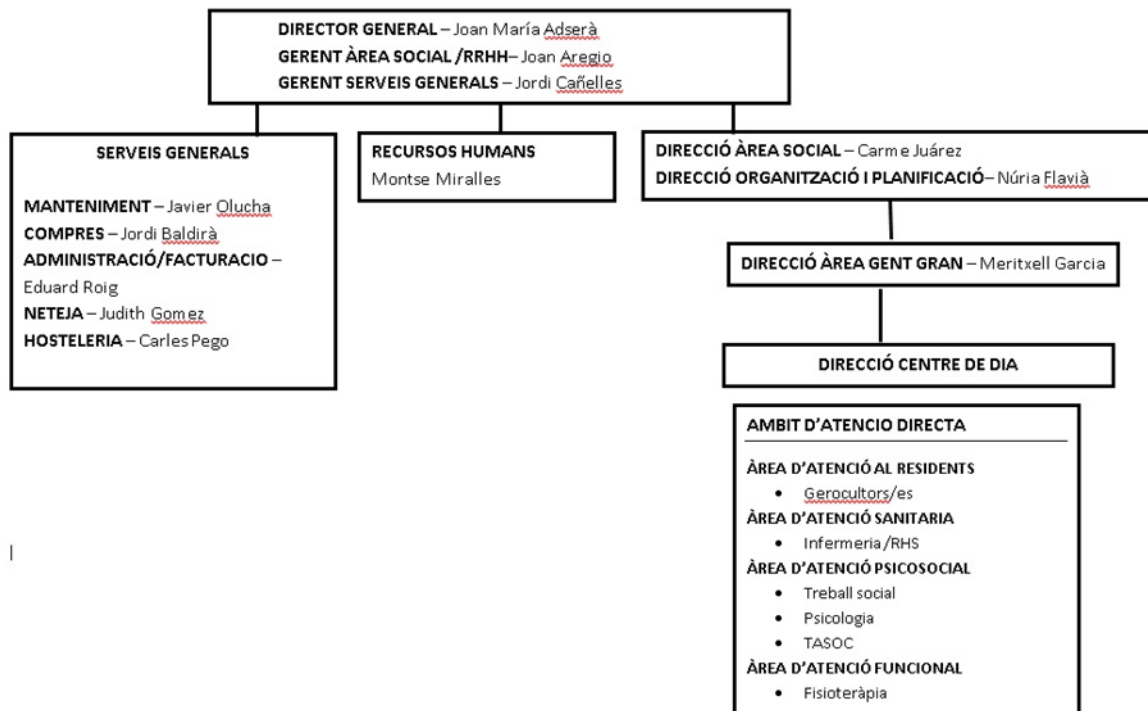
President: Josep Ramon Fuentes Gasó.

Vocals: Joan Maria Adserà Gebellí, Carme Baiget Solé, Carme Borbonès Brescó, Joan Martí Castell, Anna Asamà Esteve.

La fundació està integrada dins de la Xarxa Santa Tecla.



SERVEI DE CENTRE DE DIA



SERVEI CENTRE DE DIA:

Els serveis de centre de dia per gent gran són serveis d'acolliment diürn i d'assistència a les activitats de la vida diària per a persones grans amb necessitats de suport, els quals es poden prestar en un establiment específic o bé com a servei integrat en els espais assistencials generals i en el programa funcional d'activitats diürnes d'una residència. El servei de centre de dia dóna suport a les persones grans que necessiten organització, supervisió i/o assistència en les activitats de la vida diària i complementen l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

Els requisits per accedir a aquest servei de centre dia públic es necessari :

- Grau de Dependència: Grau I reconegut.
- Calculadora de Servei derivada de Serveis Socials de zona on es reflexa l'import de la jornada. Calculadora PIA

És essencial per poder accedir al servei que hi hagi una coordinació des del centre de dia amb els professionals de l' Equip Bàsic d'Atenció Social Primària de la persona que ha de fer-ne ús per poder gestionar aquesta documentació inicial i confeccionar el PIA (Programa individual d'atenció a les persones en situació de dependència)

El cost del servei es:

Cost de referència	32 euros estada – 993,45 euros mes – 718.55 euros mes dies laborables.
Mòdul social	328.76 euros mes – 276,84 euros mes dies laborables.
Copagament	610,69 euros mes – 441,71 euros mes dies laborables.

Normativa reguladora dels serveis prestats

DECRET 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials

DECRET 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials

DECRET 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran.

Llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials

DECRET 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.

DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

RESOLUCIÓ DSO/2883/2021, de 16 de setembre, per la qual s'inclouen a l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, els annexos que regulen les condicions d'execució i els criteris d'assignació per als serveis d'atenció diürna ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual o física, de residència per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física, de residència assistida per a persones grans dependents i de centre de dia per a persones grans dependents.

Serveis que s'ofereixen des del centre de dia:

Serveis obligatoris que presta el centre de dia

- Acolliment i convivència
- Manutenció/alimentació
- Higiene personal
- Atenció personal a les activitats de la vida diària
- Recuperació i/o manteniment dels hàbits d'autonomia
- Dinamització sociocultural
- Manteniment de les funcions físiques i cognitives
- Adaptació funcional i social



- Activitats de lleure
- Suport personal, social i familiar
- Fisioteràpia de manteniment
- Seguiment i prevenció de les alteracions de salut

Serveis opcionals que presta el centre de dia

Els serveis opcionals que no formin part del procés de rehabilitació són d'ús voluntari per la persona beneficiària. Com són el servei de perruqueria i el de podologia.

Servei de Perruqueria

El centre de dia disposa del servei de Perruqueria dos cops per setmana.

Servei de Podologia

El centre de dia disposa del servei de Podologia dos cops al mes

Servei de transport adaptat

El centre de dia disposa d'un llistat d'empreses de serveis de transport adaptat extern per facilitar la gestió a la família amb l'objectiu de contractar el servei en el cas de necessitat si aquestes no disposen d'altres contactes per activar-ho i així ho sol·liciten.

COMPROMISOS DE QUALITAT - INDICADORS

En l'actualitat estem treballant en base a la planificació centrada en la persona creant centres on hi ha la percepció de gestió sobre la pròpia vida per part de la persona gran i en les que es potencii les relacions socials i comunitàries. En el sistema d'atenció actual cal valorar els suports que la persona pugui necessitar en el seu conjunt, havent un coordinació entre serveis sanitaris i socials.

Des de l'Àrea de Gent gran es va van iniciar a l'any 2015 l'implementació del Model d'atenció a la persona i al 2019 la implementació de la Norma Libera-care, que busca sistemes alternatius a la contenció física i farmacològica.

Des de el centre de dia , s'ha implementat aquest model en les reunions interdisciplinars , per empoderar a la persona en la presa de decisions en les reunions de pla d'atenció i vida.

El centre considera els següents beneficis amb l' implementació de l'ACP:

1. Per a les persones:

- Millora la seva qualitat de vida (benestar subjectiu, estat d'ànim, autonomia, independència).
- Les persones se senten més satisfetes amb l'atenció rebuda.
- Es comprometen més en el seu pla d'atenció.

2. Per a les famílies:

- L'equip tècnic facilita eines d'intervenció a les famílies amb les persones grans amb necessitat de suport.
- Augmenta la confiança de les famílies cap al centre i els professionals.
- Millora la relació i es prevenen algunes dificultats.
- Les famílies se senten més satisfetes amb l'atenció que les persones reben.



3. Per als professionals:

- Motiva, genera il·lusió i enforteix l'autoestima professional.
- Afavoreix processos de millora i innovació.
- Visibilitza, reforça i posa en valor les actituds professionals correctes i les bones pràctiques.
- Crea espais de comunicació i cooperació amb les persones grans amb les famílies i amb la resta de professionals, facilitant les relacions i un bon clima laboral.
- Genera reflexió i canvis positius d'actitud cap a les persones grans i famílies.

4. Per a l'organització :

- Millora el clima laboral.
- Millora la qualitat de l'atenció.
- Facilita la participació, l'intercanvi i el treball en equip.
- Ofereix un model referent d'atenció, evitant les praxis inadequades.
- Redueix els conflictes amb les persones i les famílies. Facilita la coordinació amb els recursos comunitaris.

La metodologia que s'utilitza des del Servei de centre de dia per analitzar els indicadors prèviament exposats es dur a terme mitjançant una avaluació continuada de la recollida de dades , obtinguda amb els registres i a partir dels resultats es plantegen propostes de millora a la persona gran.



DRETS I DEURES

Drets de la persona beneficiària

La persona responsable del funcionament de la residència (director/a) està obligat a respectar i vetllar perquè es respectin els drets del resident reconeguts a les lleis, especialment els establerts a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials així com els següents:

- Dret a la informació suficient, entenedora i adequada respecte la seva situació assistencial, sanitària i global, com també d'altres fets que li incumbeixin. (*Disposar dels ajuts i suports necessaris per a comprendre la informació si té dificultats de desconeixement de la llengua o alguna discapacitat física, psíquica o sensorial*).
- Dret a rebre, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació.
- Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que l'afecti a fi que, si s'escau, hi pugui donar llur consentiment específic i lliure.
- Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- Dret al secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial.
- Dret a la participació en la presa de decisions, en l'adopció i en l'execució de les mesures que l'afectin.
- Dret a la participació democràtica de les persones beneficiàries o llurs representants legals en el funcionament de la residència.
- Dret a la confidencialitat de totes les dades i informacions que constin en els seus expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- Dret a accedir en condicions d'igualtat amb altres persones, sense cap discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- Dret a l'exercici de 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 les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures
- Dret a considerar-se com a la casa seva i a considerar com a domicili l'establiment on viu.



- Dret a tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viu, sempre que respectin els drets de les altres persones, procurant cercar un entorn reconegut com a propi.
- Dret a continuar mantenint amb la major fluïdesa possible la relació amb l'entorn familiar, afectiu, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals, propiciant la comunicació amb l'exterior de l'habitatge.
- Dret a la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Dret a rebre una atenció i assistència personalitzada, d'acord amb la seva situació personal i totes les seves necessitats personals i a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben la resta de ciutadans.
- Dret a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- Dret a ser tractat amb el respecte a la dignitat i, sempre que es pugui, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Dret a no ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans tècnics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física de la persona o terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions han de constar a l'expedient assistencial de la persona.
- Dret a presentar suggeriments i efectuar queixes i reclamacions. La persona beneficiària o persona representant legal podrà reclamar al Departament de la Generalitat de Catalunya competent en cas de prestació inadequada dels serveis.
- Dret al respecte a la seva llengua, d'acord amb la legislació en la matèria, i que es garanteixi la comunicació.
- Dret a obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- Dret a exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat dels altres residents.
- Dret a exercir lliurament els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Dret a conèixer el reglament intern del servei, i també la relació dels drets i els deures.

Deures de la persona beneficiària

La persona beneficiària (resident) o si escau la persona representant legal tenen els deures següents:

- Deure de facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces així com presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- Deure de complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés i a tenir cura de la seva salut.
- Deure de comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Deure de destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Deure de retornar els diners rebuts indegudament.
- Deure de comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat la prestació.
- Deure de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- Deure d'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.
- Deure de complir les normes i procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Deure d'utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Deure de contribuir al finançament del cost total o parcial del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable. Fent-se càrrec de les despeses de comissions bancàries en el cas de devolució de rebuts.
- Deure de complir la resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.
- Deure de facilitar els estris i el vestuari d'ús personal.

L'incompliment per causa imputable a la persona beneficiària, greu i degudament provat, de la normativa aplicable, del que preveu la resolució, el contracte o el reglament, podrà comportar la suspensió o el cessament de la prestació, d'acord amb la normativa vigent.

CONSULTES QUEIXES I SUGGERIMENTS

Canals de comunicació amb la ciutadania:

El servei disposa d'un tauler d'anuncis al rebedor i zona principal de pas, on hi figura:

- Autorització del Servei
- La organització horària dels serveis generals que es presten
- La tarifa de preus actualitzada
- L'Organigrama del Servei
- Calendari d'activitats
- Les instruccions per a casos d'emergència
- Horari d'atenció als familiars i usuaris de la Direcció tècnica
- Reglament de Règim Intern

Per a facilitar l'accés a aquesta informació, s'explica a la persona i a la família els dies previs de la incorporació al centre de dia, així com recordant els números de telèfon i contacte per a facilitar la comunicació.

Qualsevol canvi o novetat en qualsevol dels aspectes abans esmentats, s'informa a les famílies via e-mail i/o telèfon.

De la mateixa manera, existeix una bústia de suggeriments i/o queixes, a l'abast de tots. També és pot fer a través de la web: <https://www.xarxatecla.cat/contacta-ns>.



Full de no conformitat

1.- Identificació de l'establiment

Data:	Hora:
Nom de l'establiment/servei:	
Població:	Telèfon:

2.- Dades de la persona que posa la no conformitat

Nom i cognoms:	DNI:
Adreça:	
Codi Postal i Població:	Telèfon:

3.- Fets de la no conformitat

--

4.- Petició de la persona que posa la no conformitat

--

5.- Documents que s'adjunten

a)
--

6.- Observacions de l'establiment

--

La persona que posa la reclamació/queixa,

L'establiment,

Signat,

Signat,

Lloc i data:.....

Lloc i data:.....

EINES DE COMUNICACIÓ PERSONA GRAN-FAMILIA-EQUIP

Es realitzen reunions familiars de manera periòdica, segons les necessitats i demanda de la persona gran, la família o l'equip.

Aquestes reunions es poden fer tant presencials, telefòniques o per videoconferència.

També existeix un espai de reunió amb les persones grans com a òrgan de participació.
Projecte "CAFE TERTULIA"

Aquest projecte s'inicia arrel que l'equip detecta que les famílies tenen inquietuds envers a la possible evolució de l'estat cognitiu, conductual i emocional de la persona gran.

A través de les diferents entrevistes realitzades s'observa que existeix dues variables constants en totes elles. D'una banda, hi ha una inquietud per obtenir informació sobre l'evolució de les possibles demències existents i per altra banda, hi ha una mostra de desconeixement de com s'ha de reaccionar davant certes conductes o comportaments, una inseguretats a l'hora d'actuar, contradiccions d'emocions i sentiments.

Des del Departament de Psicologia es va buscar un espai d'interacció entre els familiars i les psicòlogues del l'àrea on es donés resposta a les diferents demandes presentades i on es pogués parlar obertament de qualsevol inquietud.

A l'hora s'intenta aconseguir una major implicació dels familiars en els dinàmiques del centre. El projecte l'anomenem "café tertúlia. El "café tertúlia" consisteix en un espai/taller dedicat a les famílies i per les famílies.

Es busca un entorn acollidor i es convida als familiars dels residents a participar d'aquest espai.

Es programen sessions mensuals d'una hora de durada aproximadament.

Consisteixi en una part més teòrica, on les psicòlogues exposen de forma breu i més entenedora possible, la informació relacionada amb el tema a tractar. Posteriorment, s'obre

un debat/diàleg, on els familiars expressen els seus dubtes, les seves emocions, les seves reaccions, els seus patiments, els processos de dol...

En aquesta part de la sessió, la tasca de les psicòlogues és escoltar, reconduir si cal o bé donar resposta als interrogants que sorgeixen.

Tot això es realitza en un marc acollidor, un ambient distès i relaxat i acompanyat d'un pisolabis.

Al finalitzar el taller, els familiars proposen els nous temes a tractar en les properes sessions.

Paral·lelament hi ha el projecte del "vermut tertúlia" amb les persones grans, creant un espai on aquests puguin fer demandes i propostes.

Es una eina molt útil ja que les persones grans, en primera persona poden expressar diferents qüestions, dubtes, propostes etc. L'organització es compromet o a realitzar els canvis necessaris i donar resposta a les demandes.

Habitualment els temes tractats són la planificació de activitats lúdiques, incidències amb els menús i qualsevol altre cosa que els hi interessi.

D'aquesta manera des del servei de centre de dia es proporciona un espai i temps tant a famílies com a persones grans per poder definir àrees de millora i accions concretes sobre la qualitat del servei.